



BANESE

BANESE - BANCO DO ESTADO DE SERGIPE

GABARITANDO 500 Questões Gabaritadas

Técnico Bancário I

**EDITAL Nº 1 - BANESE, DE 08
DE JANEIRO DE 2025**

**CÓD: OP-059JN-25
7908403568390**

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa	5
2. Matemática	53
3. Noções de Informática	67
4. Matemática Financeira	77
5. Conhecimentos Bancários.....	89
6. Atendimento, Vendas e Negociação	99
7. Atualidades do Mercado Financeiro	109
8. Comportamentos Éticos, Diversidade E Esg.....	119

LÍNGUA PORTUGUESA

1. 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.

“Muito se ouve falar **acerca de** aquecimento global” (parágrafo 1).

A frase em que a expressão destacada no trecho acima deve completar adequadamente o espaço delimitado entre colchetes é:

- (A) O mercado está localizado [] 2 km.
- (B) As chuvas danificaram [] madeira.
- (C) Daqui [] duas semanas, mudará a estação.
- (D) Os clientes aguardavam na fila [] duas horas.
- (E) Todos comentavam [] alagamentos pela cidade.

2. CESGRANRIO - 2024

O que é cidadania financeira?

Cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros, o que significa planejar o uso de seus recursos, gerenciar o uso de crédito e poupar ativamente.

O termo “cidadania” é usualmente associado à Grécia antiga. Contudo, o significado atribuído hoje ao conceito chega a ser oposto ao que ele significava àquela época, na qual nem todos eram cidadãos. A cidadania estava limitada aos integrantes de uma elite, que, entre eles, estavam em pé de igualdade e participavam das decisões que afetavam o coletivo. Estavam excluídos desse grupo homens não integrantes da elite, estrangeiros e todas as mulheres.

Hoje, quando se fala em cidadania, vêm à mente palavras como “igualdade”, “direitos”, “deveres”, “participação” e “nacionalidade”. Na definição atual do conceito, herdou-se da Grécia antiga a ideia de exercício do poder na esfera pública, por meio, por exemplo, da participação em eleições e audiências públicas. Contudo, além de perder seu caráter elitista, estendendo-se à quase totalidade dos residentes de um país, o escopo da “cidadania” ampliou-se significativamente, passando a abarcar, além dos direitos políticos (participação no governo da coisa pública), os direitos civis (direito à vida, direitos de ir e vir, liberdade de consciência e expressão, direito à justiça) e sociais (moradia, trabalho, saúde, educação).

O desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de educação e inclusão financeiras, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Em termos de resultados, espera-se que o cidadão tenha melhores condições de concretizar a cidadania financeira em seu dia a dia, como detalhado a seguir: ter acesso a serviços financeiros adequados às suas necessidades; contar com ambiente de negócios que gere confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos; ter oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros; e ter canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro.

Diversos grupos de atores têm um papel a desempenhar na promoção da cidadania financeira, cabendo destacar o Estado, os fornecedores de serviços financeiros, os varejistas, a imprensa, os influenciadores, os educadores e os cidadãos.

A título de ilustração, cabe às instituições do Estado, entre outras, defender a concorrência, disponibilizar e divulgar canais e processos eficazes para a proteção do consumidor de serviços financeiros, regular e supervisionar os fornecedores de serviços financeiros.

Aos fornecedores de serviços financeiros atribui-se, por exemplo, o papel de oferecer opções de serviços que se adequem às capacidades e aos interesses do perfil do consumidor e informar de maneira transparente, simples e conveniente aquilo que é verdadeiramente relevante para que o cidadão decida de forma livre e consciente.

Aos varejistas é atribuído o papel de informar de maneira simples as características e os riscos das opções de pagamento disponíveis ao cliente e favorecer que ele use seus recursos financeiros de forma consciente.

E, por fim, os cidadãos têm, entre outros, o papel de denunciar às autoridades competentes indícios de fraude ou golpe, irregularidades ou condutas abusivas que podem afetar outros cidadãos e dar atenção à gestão das finanças pessoais e do crédito, buscando aprender técnicas e usar instrumentos que melhorem ou facilitem essa gestão.

Mesmo sendo projeto de longo prazo, é possível enxergar possíveis caminhos para que o Brasil continue avançando na promoção da cidadania financeira de sua população.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. O que é cidadania financeira? 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 20 maio 2024

Adaptado

Considerando-se as regras de acentuação gráfica vigentes, respeita o Acordo Ortográfico vigente a grafia da palavra destacada em:

- (A) A inclusão da disciplina educação financeira nas escolas tem de **por** fim ao drama de diversas famílias de nosso país.
- (B) Muitas pessoas ainda não **tem**, hoje em dia, consciência de seus direitos no que se refere ao universo financeiro.
- (C) O cuidado com os hábitos desenvolvidos em relação ao controle financeiro precisa ser uma prática de **frequencia** constante.
- (D) Os pais e os professores cumprem diferentes **papeis** na construção dos processos de educação financeira das crianças.
- (E) O esforço de construção de uma rotina de cuidados financeiros cotidianos é ainda um ato **heroico** de poucos brasileiros.

3. CESGRANRIO - 2024

A Bela e a Fera

Um dos desejos de minha infância foi habitar um palácio como o da Bela e da Fera, evidente que sem a Fera. Tinha tudo do bom e do melhor naquele palácio. As luzes se acendiam à passagem da moça, a mesa estava posta, havia solido e silêncio, ninguém enchia o saco dela, a Fera providenciava tudo e ainda fazia o favor de não aparecer, não queria assustá-la.

Eu imaginava um palácio mais modesto, seria a minha própria casa, apenas com um acréscimo: em todas as paredes haveria umas torneirinhas que despejariam guaraná no meu copo. Eu era louco por guaraná, ficava triste quando tomava um, confinado numa garrafa banal, que mal dava para encher um copo.

Querida mais, e muito, daí que sonhava com torneiras em todas as paredes, bastava abri-las e o guaraná geladinho jorraria para matar a minha sede e me tontear de prazer.

A injúria do tempo, somada ao desgaste dos anos, sepultou o delírio, mas fui fiel a ele, não tive outros pela vida afora. Esqueci a Bela e a Fera, o Palácio Encantado, as torneirinhas jorrando guaraná.

Eis que, deixando de ler historinhas infantis, de repente descobri um sucedâneo, bem verdade que às avessas: a internet. Ela não me deslumbra como os contos de Grimm e Perrault; pelo contrário, me aterroriza, mas tem alguma coisa de encantado. Toda vez que abro a caixa postal, é como se abrisse a torneirinha daquele palácio que a memória não esqueceu, mas a vida demoliu.

Não recebo o guaraná mágico para matar minha sede e me tontear de prazer. Recebo mensagens propondo regimes de emagrecimento, oferecem-me terrenos que não quero comprar e viagens que não pretendo fazer. Vez ou outra, pinga uma gota de afeto – mal dá para encher o copo e embromar a sede.

Ouvi dizer que a internet está na Idade da Pedra, mas um pouco ela poderá me dar mais e melhor. Um dia abrirei o computador e terei o guaraná que não mereço.

CONY, Carlos Heitor. Crônicas para ler na escola. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. p.29-30. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/fz1201200606.htm>. Acesso em: 8 fev. 2024. Adaptado.

No trecho do parágrafo 2 “em todas as paredes **haveria** umas torneirinhas que **despejariam** guaraná no meu copo.”, as formas verbais destacadas em negrito expressam a noção de

- (A) dever
- (B) desejo
- (C) certeza
- (D) obrigação
- (E) necessidade

4. CESGRANRIO - 2022

Uma cena

É de manhã. Não num lugar qualquer, mas no Rio. E não numa época qualquer, mas no outono. Outono no Rio. O ar é fino, quase frio, as pedras portuguesas da calçada estão úmidas. No alto, o céu já é de um azul escandaloso, mas o sol oblíquo ainda não conseguiu vencer os prédios e arrasta seus raios pelo mar, pelas praias, por cima das montanhas, longe dali. Não chegou à rua. E, naquele trecho, onde as amendoeiras trançam suas copas, ainda é quase madrugada.

Mesmo assim, ela já está lá – como se à espera do sol.

É uma senhora de cabelos muito brancos, sentada em sua cadeira, na calçada. Na rua tranquila, de pouco movimento, não passa quase ninguém a essa hora, tão de manhãzinha. Nem carros, nem pessoas. O que há mais é o movimento dos porteiros e dos pássaros. Os primeiros, com suas vassouras e mangueiras, conversando sobre o futebol da véspera. Os segundos, cantando – dentro ou fora das gaiolas.

Mas, mesmo com tão pouco movimento, a senhora já está sentada muito ereta, com seu vestido estampado, de corte simples, suas sandálias. Tem o olhar atento, o sorriso pronto a cumprimentar quem surja. No braço da cadeira de plástico branco, sua mão repousa, mas também parece pronta a erguer -se num aceno, quando alguém passar.

É uma cena bonita, eu acho. Cena que se repete todos os dias. Parece coisa de antigamente.

Parece. Não fosse por um detalhe. A senhora, sentada placidamente em sua cadeira na calçada, observando as manhãs, está atrás das grades.

Meu irmão, que foi morar fora do Brasil e ficou 15 anos sem vir aqui, ao voltar só teve um choque: as grades. Nada mais o impressionou, tudo ele achou normal. Fez comentários vagos sobre as árvores crescidas no Aterro, sobre o excesso de gente e carros, tudo sem muita ênfase. Mas e essas grades, me perguntou, por que todas essas grades? E eu, espantada com seu espanto, eu que de certa forma já me acostumara à paisagem gradeada, fiquei sem saber o que dizer.

Penso nisso agora, ao passar pela rua e ver aquela senhora. Todos os dias, o porteiro coloca ali a cadeira para que ela se sente, junto ao jardim, em frente à portaria, por trás da proteção do gradil pintado com tinta cor de cobre. E essa cena tão singela, de sabor tão antigo, se desenrola assim, por trás de barras de ferro, que mesmo sendo de alumínio para não enferrujar são de um ferro simbólico, que prende, constrange, restringe.

Eu, da calçada, vejo-a sempre por entre as tiras verticais de metal, sua figura frágil me fazendo lembrar os passarinhos que os porteiros guardam nas gaiolas, pendurados nas árvores.

SEIXAS, Heloisa. *Contos mínimos*. Rio de Janeiro: Record, 2001

“E eu, espantada com seu espanto, eu que de certa forma já me acostumara à paisagem gradeada, fiquei sem saber o que dizer.”

O uso do verbo em destaque no pretérito mais-que-perfeito simples do indicativo estabelece que o fato representado por esse verbo se deu antes de outro fato passado. Esse mesmo significado é encontrado no que está destacado em:

- (A) Ela já **foi** uma mulher alegre e jovial.
- (B) A mesma cena se **repete** ao nascer de cada manhã.
- (C) A velha senhora **estava sentada** na calçada enquanto amanhecia.
- (D) Na última manhã, a velha senhora chegou e o sol já **tinha surgido**.
- (E) As grades **impressionariam** qualquer um que chegasse à cidade.

5. CESGRANRIO - 2024

O consumo como forma de expressão e de pertencimento

Você é o que você consome, queira ou não, sendo consumista ou não. Dentro da lógica capitalista, a exemplo da frase dita pelo poeta Paulo Leminski “Repara bem o que eu não digo”, você é até aquilo que deixa de consumir. Quem faz essa afirmação é o antropólogo Everardo Rocha, que, há cerca de 40 anos, estuda a Antropologia do Consumo e da Mídia. Em seu livro “O Paraíso do Consumo: Émile Zola, a magia e os grandes magazines”, Rocha avalia os impactos socioculturais do principal personagem do livro, que é o “grande magazine” - tradução de “grand magasin”, como são chamadas as lojas de departamentos na França. Ele faz uma análise da expansão das lojas de departamentos no

século XIX e explica como ocorreu a consolidação do consumo na modernidade. “Os grandes magazines foram, de fato, a virada fundamental que reuniu diversas potencialidades para fazer do consumo um fenômeno central da nossa cultura”, afirma o antropólogo.

De acordo com Rocha, passados mais de um século e meio desde a inauguração do primeiro grande magazine em Paris, diversas características desse modelo de negócios continuam atuantes na cultura de consumo que vivemos hoje. Por exemplo, as lojas de departamentos do século XIX impulsionaram inovações no comércio da época que permanecem no nosso cotidiano presente, tais como: a exposição dos produtos em vitrines, a fixação e a exibição de preços em etiquetas, a criação de datas comemorativas e promocionais, a incorporação de feriados religiosos e cívicos ao calendário de compras e a transformação das visitas às lojas em momentos de entretenimento. “Esses empreendimentos contribuíram para dar forma ao sistema de consumo moderno. Criaram espaços de sociabilidade e ciclos que ritualizam as práticas dos consumidores, fomentando datas especiais como o ‘dia das mães’, ‘dia dos namorados’, as liquidações, a Black Friday, e assim por diante”, explica o antropólogo. O pesquisador lembra ainda que “as atividades de consumo, até mesmo as compras corriqueiras, são revestidas de carga simbólica. Expressam afeto, materializam status e hierarquias sociais, estabelecem relacionamentos e a obrigação de reciprocidade”.

Para o antropólogo, na vida moderna, as pessoas são identificadas e se reúnem, em larga medida, de acordo com suas práticas de consumo. “Fazemos parte de grupos urbanos que se formam de acordo com gostos, estilos e poder aquisitivo; os bens de consumo podem ser uma ponte ou um muro entre as pessoas. Nossas escolhas e possibilidades de consumo, por exemplo, as marcas de roupas que costumamos usar, o tipo de carro que dirigimos, dentre outras, tanto refletem quanto viabilizam nossas relações sociais”, diz o antropólogo. “Pessoas podem ser classificadas pelas roupas que estão vestindo ou pela decoração de suas casas, pelos serviços que contratam, pelas comidas de que gostam, pelas viagens que fazem durante as férias”.

O porquê disso pode ser resumido a uma só questão: a vontade de pertencer a um nicho social diferente. Não basta ser, é preciso ter, e, se possível, mostrar que tem.

Se consumir é importante para ser e se estabelecer na sociedade moderna, dispositivos que tornam isso particularmente evidente são as mídias sociais, que servem como vitrines das vivências e experimentações de cada um. “Nas redes sociais, o ritual é esse: usuários editam a sua própria imagem, de forma mais ou menos consciente, para construir e manter relações naquele ambiente virtual. Em conjunto, as fotos e os status compartilhados devem significar aquilo que, em sociedade, geralmente se considera adequado e interessante. Inclusive, é comum ouvir alguém da ‘vida real’ se queixar do excesso de felicidade que todos parecem exibir ali. Essa aparente perfeição é elaborada através de recorrentes posts de pés descalços na praia, reuniões com família e amigos, festas, infinitas viagens, shows de música, check-in em restaurantes, cinemas, pontos turísticos, aeroportos, e assim por diante. Retratos e selfies existem para o outro e, em certo sentido, todas essas publicações são um prolongamento da ‘vitrinização’ da vida social levada a efeito pelos grandes magazines do século XIX”.

Analisando o fenômeno do consumo desde a época da inauguração dos primeiros grandes magazines, no século XIX, Rocha afirma que, apesar do avanço tecnológico e da aceleração da globalização, muitos dos rituais e dos valores de hoje já eram partilhados, de certa maneira, naquela época e até antes dela. “As técnicas e os veículos de comunicação mudaram, mas não certos hábitos, formas de expressão e de relacionamento. Por exemplo, um artigo de um pesquisador de história da arte mostra como, desde o início da modernidade, a pintura de retratos e autorretratos se torna uma prática difundida não só entre monarcas e membros da nobreza, mas também entre os burgueses em ascensão, que, através dessa forma de divulgar a si mesmos, queriam demonstrar poder, prestígio e conexões sociais. Em um tempo menos distante, na minha juventude, não havia ainda a internet, mas podíamos fazer amigos por correspondência, em trocas de cartas, como hoje funcionam as mensagens em redes sociais *on-line*”.

Quando perguntado sobre o futuro do nosso consumo, Rocha diz que, como antropólogo, seria inconsequente tentar prever o que veremos ao longo dos próximos anos: “Apesar da celeridade tecnológica, os processos de mudança cultural são bem mais lentos do que se imagina. Em vários aspectos da cultura, podemos ver mudanças

rápidas quando olhamos, por exemplo, as tecnologias ou os conteúdos de um filme ou de uma novela. Porém, se olharmos pelo plano da estrutura narrativa dessa novela ou filme, podemos ver a permanência de valores que já estavam em filmes e novelas bem mais antigos. Os conteúdos podem mudar em ritmo muito mais rápido do que os modelos que os sustentam”.

KIFFER, Danielle. *O consumo como forma de expressão e de pertencimento*. Rio Pesquisa, ano 9, no 39, junho de 2017. Disponível em: [https://siteantigo.faperj.br/downloads/revista/Rio_Pesquisa_](https://siteantigo.faperj.br/downloads/revista/Rio_Pesquisa_39/Comportamento.pdf)

39/Comportamento.pdf. Acesso em: 30 jul. 2024. Adaptado

Na passagem “Rocha diz que, como antropólogo, seria inconsequente tentar prever o que veremos ao longo dos próximos anos”, o tempo verbal destacado em negrito expressa uma noção de

- (A) possibilidade
- (B) permissão
- (C) obrigatoriedade
- (D) necessidade
- (E) compromisso

6. CESGRANRIO - 2022

Texto

Maria José

Paulo Mendes Campos

Faz um ano que Maria José morreu. Era meiga quase sempre, violenta quando necessário. Eu era menino e apanhava de um companheiro maior, quando ela me gritou da sacada se eu não via a pedra que marcava o gol. Dei uma pedrada no outro e acabei com a briga por milagre.

Visitava os miseráveis, internava indigentes enfermos, devotava-se ao alívio de misérias físicas e morais do próximo, estudava o mistério teológico, exigia sempre o mais difícil de si mesma, comungava todos os dias, ingressou na Ordem Terceira de São Francisco. Mas nunca deixou de ter na gaveta o revólver que

havia recebido, menina- e-moça, das mãos do pai, e que empunhou no quintal noturno, perseguindo um ladrão, para espanto de meus cinco anos.

Já perto dos setenta anos, ela explicava para um amigo meu que tinha chegado à humildade da velhice; já não se importava com quem tentasse ofendê-la, mas conservava o revólver para a defesa dos filhos e dos netos.

Tratou-me com a dureza e o carinho que mereciam a rebeldia e o verdor da minha meninice. Ensinou-me a ler as primeiras sentenças; me falava do Cura d’Ars e nos dois Franciscos, o de Sales e o de Assis; apresentou-me aos contos de Edgar Poe e aos poemas de Baudelaire; dizia-me sorrindo versos de Antônio Nobre que havia decorado quando menina; discutia comigo as ideias finais de Tolstói; escutava maternalmente meus contos toscos. Quando me desgarrei nos primeiros envoltivos adolescentes, Maria José, com irônico afeto, me repetia a advertência de Drummond: “Paulo, sossegue, o amor é isso que você está vendo: hoje beija, amanhã não beija, depois de amanhã é domingo e segunda-feira ninguém sabe o que será”.

Logo que me fiz homenzinho, deixou a dureza e se fez minha amiga: nada me perguntava, adivinhava tudo.

Terna e firme, nunca lhe vi a fraqueza da pieguice. Com o gosto espontâneo da qualidade das coisas, renunciou às vaidades mais singelas. Sensível, alegre, aprendeu a encarar o sofrimento de olhos lúcidos. Fiel à disciplina religiosa, compreendia celestialmente as almas que perdiam o rumo. Fé, Esperança e Caridade eram para ela a flecha e o alvo das criaturas.

Tornara-se tão íntima da substância terrestre – a dor – que se fazia difícil para o médico saber o que sentia; acabava dizendo que doía um pouco, por delicadeza.

Capaz de longos jejuns e abstinências, já no final da vida, podia acompanhar um casal amigo a Copacabana, passar do bar da moda ao restaurante diferente, beber dois cafés ou três uísques em santa serenidade e aceitar com alegria o prato exótico.

Gostava das pessoas erradas, consumidas de paixão, admirava São Paulo e Santo Agostinho, acreditava que era preciso se fazer violência para entrar no reino celeste.

Poucas horas antes de morrer, pediu um conhaque e sorriu, destemida e doce, como quem vai partir para o céu. Santificara-se. Deus era o dia e a noite de seu coração, o Pai, a piedade, o fogo do espírito. Perdi quem me amava e perdoava, quem me encomendava à compaixão do Criador e me defendia contra o mundo de revólver na mão.

Disponível em: <https://cronicabrasileira.org.br/cronicas/7173/maria-jose>. Acesso em: 05 fev. 2022.

Em que frase o verbo irregular destacado está empregado de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa?

- (A) Os médicos **preveram** que ela teria complicações da doença. (verbo PREVER)
- (B) Se eu me **oposse** a suas orientações, ela me advertia. (verbo OPOR)
- (C) Minha mãe sempre me **acodia** nos momentos difíceis. (verbo ACUDIR)
- (D) Maria José sempre **soube** defender filhos e netos. (verbo SABER)
- (E) Quando entrava numa briga, ela sempre **intervia** em meu favor. (verbo INTERVIR)

MATEMÁTICA

1. CESGRANRIO - 2024

Um técnico fez três buscas em um banco de dados com 600 alunos cadastrados. Na primeira busca, identificou que 450 alunos cursaram a disciplina A; a segunda busca gerou a informação de que 300 alunos cursaram a disciplina B. E uma terceira busca identificou que 200 alunos cursaram as duas referidas disciplinas (A e B). Sabe-se que esse banco de dados não sofreu alterações quando as três buscas foram realizadas.

A partir dessas informações, constata-se que o número de alunos que não cursaram nenhuma dessas duas disciplinas é igual a

- (A) 50
- (B) 100
- (C) 150
- (D) 200
- (E) 250

2. CESGRANRIO - 2023

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

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

3. CESGRANRIO - 2022

Em uma gincana escolar, uma turma foi pesquisada, por dois grupos concorrentes, sobre as idades de seus estudantes. Um dos grupos constatou que 78% dos estudantes dessa turma têm, pelo menos, 15 anos; outro grupo concluiu que, nessa mesma turma, 34% dos estudantes têm, no máximo, 15 anos.

Com base nessas pesquisas, qual o percentual de estudantes, dessa turma, com exatamente 15 anos?

- (A) 44%
- (B) 63%
- (C) 49%
- (D) 22%
- (E) 12%

4. CESGRANRIO - 2022

Dois conjuntos não vazios A e B são tais que:

- $A \cup B = \{3,4,6,7,9\}$;
- $A \cap B = \{4,7\}$

O conjunto $(A - B) \cup (B - A)$ é igual a

- (A) \emptyset
- (B) $\{3,4,6,7,9\}$
- (C) $\{3,6,9\}$
- (D) $\{4,7\}$
- (E) \emptyset

5. CESGRANRIO - 2021

Antes de iniciar uma campanha publicitária, um banco fez uma pesquisa, entrevistando 1000 de seus clientes, sobre a intenção de adesão aos seus dois novos produtos. Dos clientes entrevistados, 430 disseram que não tinham interesse em nenhum dos dois produtos, 270 mostraram-se interessados no primeiro produto, e 400 mostraram-se interessados no segundo produto.

Qual a porcentagem do total de clientes entrevistados que se mostrou interessada em ambos os produtos?

- (A) 10%
- (B) 15%
- (C) 20%
- (D) 25%
- (E) 30%

6. CESGRANRIO - 2021

Um banco está selecionando um novo escriturário e recebeu um total de 50 currículos. Para o exercício desse cargo, três habilidades foram especificadas: comunicação, relacionamento interpessoal e conhecimento técnico. As seguintes características foram detectadas entre os candidatos a essa vaga:

- 15 apresentavam habilidade de comunicação;
- 18 apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal;
- 25 apresentavam conhecimento técnico;
- Seis apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e de comunicação;
- Oito apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e conhecimento técnico;
- Dois candidatos apresentavam todas as habilidades;
- Oito candidatos não apresentavam nenhuma das habilidades.

Com base nessas informações, qual o número total de candidatos que apresentam apenas uma das três habilidades apontadas?

- (A) 28
- (B) 38
- (C) 21
- (D) 13
- (E) 15

7. CESGRANRIO - 2024

Dois grupos de aventureiros planejam fazer a travessia de 240 km entre Rio Grande e Chuí que é feita pelas praias do Casino, do Hermenegildo e de Barra do Chuí. Um grupo fará a travessia caminhando em 8 dias, o outro grupo fará a travessia de bicicleta percorrendo 40 km por dia.

Para que os dois grupos cheguem no final juntos, quantos dias o grupo que usa bicicleta deve esperar antes de iniciar o trajeto?

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

8. CESGRANRIO - 2023

Uma empresa estava patrocinando um evento musical e resolveu presentear alguns de seus melhores clientes com ingressos para o evento. Para cada um dos 30 clientes solteiros, foi enviado um envelope com apenas um ingresso, e, para cada um dos 40 clientes casados, foi enviado um envelope com dois ingressos. Antes de serem enviados por correio, o conjunto de envelopes com dois ingressos foi pesado, dando uma massa total de 5720g, ao passo que a pesagem do conjunto de envelopes com apenas um ingresso indicou uma massa total de 3090g.

Sabendo-se que os cônjuges dos clientes não eram clientes da empresa e que os envelopes, assim como os ingressos, eram idênticos, qual é a massa, em gramas, de cada ingresso?

- (A) 30
- (B) 33
- (C) 40
- (D) 56
- (E) 63

9. CESGRANRIO - 2024

Em uma confraternização de final de ano, os funcionários de um banco foram divididos em grupos de cinco funcionários, mas um único funcionário sobrou.

Em uma nova tentativa, mas agora com exatamente a metade do número de funcionários, o número N (sendo $N < 5$) de funcionários que sobrou foi igual a

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

10. CESGRANRIO - 2024

Um pai envia, no grupo da família, em certa rede social, a seguinte mensagem para as suas quatro filhas, P, Q, R e S:

Queridas, sei que vocês já estão grandinhas, mas deixei dinheiro em cima da geladeira, pelo Dia das Crianças. Dividam igualmente entre vocês quatro. Beijijos!

Sabe-se que toda a quantia deixada pelo pai estava em reais. Nesse dia, a filha P chega da escola, pega $\frac{1}{4}$ da quantia deixada pelo pai e sai de casa. Em seguida, a filha Q chega e, acreditando ser a primeira a chegar, pega $\frac{1}{4}$ da quantia que encontra e também sai de casa. Depois disso, o mesmo acontece com a filha R, ou seja, ela também pega $\frac{1}{4}$ da quantia que encontra e sai. Mais tarde, quando a filha S chega, ciente de que é a última a

apanhar a sua parte, pega os 270 reais que encontra, não restando, com isso, mais dinheiro. Dessa forma, quantos reais a filha Q pegou a mais do que a filha R?

- (A) 80
- (B) 45
- (C) 40
- (D) 30
- (E) 15

11. CESGRANRIO - 2022

$M = 6,6666\dots$ é uma dízima periódica de período 6; $N = 2,3333\dots$ é uma dízima periódica de período 3.

Dividindo M por N , encontra-se o mesmo resultado que dividindo

- (A) 20 por 7
- (B) 65 por 23
- (C) 29 por 9
- (D) 66 por 23
- (E) 37 por 13

12. CESGRANRIO - 2022

Em certa escola técnica, cada estudante só pode fazer um curso de cada vez. Do total de estudantes, $\frac{1}{4}$ cursa enfermagem, e $\frac{1}{6}$ dos restantes cursa eletrônica. Além desses estudantes de enfermagem e de eletrônica, a escola possui 350 estudantes em outros cursos.

Sendo X o total de estudantes dessa escola, qual é a soma dos algarismos de X ?

- (A) 11
- (B) 12
- (C) 13
- (D) 14
- (E) 15

13. CESGRANRIO - 2022

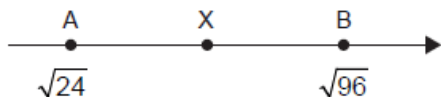
As lojas L1 e L2 possuem, cada uma delas, N peças em seu estoque, enquanto o estoque da loja L3 está vazio. Metade do estoque de L1 e um quarto do estoque de L2 são transferidos para L3, formando o novo estoque de L3. Esse novo estoque de L3 é dividido em três grupos com a mesma quantidade de peças e, de um desses grupos, é retirado um quinto do total de peças do novo estoque de L3.

Quantas peças permaneceram nesse grupo do qual as peças foram retiradas?

- (A) $\frac{3N}{20}$
- (B) $\frac{N}{20}$
- (C) $\frac{3N}{10}$
- (D) $\frac{N}{10}$
- (E) $\frac{N}{5}$

14. CESGRANRIO - 2023

Na reta numérica real a seguir, X é ponto médio do segmento AB.



O ponto X corresponde ao número real

- (A) $\sqrt{50}$
- (B) $\sqrt{54}$
- (C) $\sqrt{60}$
- (D) $\sqrt{66}$
- (E) $\sqrt{72}$

15. CESGRANRIO - 2023

Considerando-se os números reais 2^{75} , 3^{50} e 4^{37} , o menor e o maior deles são, respectivamente,

- (A) 4^{37} e 3^{50}
- (B) 4^{37} e 2^{75}
- (C) 3^{50} e 2^{75}
- (D) 3^{50} e 4^{37}
- (E) 2^{75} e 4^{37}

16. CESGRANRIO - 2021

O método da bisseção é um algoritmo usado para encontrar aproximações das raízes de uma equação. Começa-se com um intervalo $[a, b]$, que contém uma raiz, e, em cada passo do algoritmo, reduz-se o intervalo pela metade, usando-se um teorema para determinar se a raiz está à esquerda ou à direita do ponto médio do intervalo anterior.

Ou seja, após o passo 1, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{2}$;

Após o passo 2, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{4}$;

E após o passo n, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{2^n}$.

Esse processo continua até que o intervalo obtido tenha comprimento menor que o erro máximo desejado para a aproximação. Para aplicar esse método no intervalo $[1, 5]$, quantos passos serão necessários para obter-se um intervalo de comprimento menor que 10^{-3} ?

- (A) 9
- (B) 10
- (C) 11
- (D) 12
- (E) 13

17. CESGRANRIO - 2022

O número irracional π está escrito a seguir com 15 casas decimais.

$$\pi = 3,141592653589793$$

Truncando π na 5ª casa decimal e arredondando π na 5ª casa decimal, obtêm-se, respectivamente, os registros

- (A) 3,14160 e 3,14160
- (B) 3,14160 e 3,14159
- (C) 3,14159 e 3,14159
- (D) 3,14159 e 3,14160
- (E) 3,14159 e 3,14161

18. CESGRANRIO - 2022

Sejam x_1 , x_2 e x_3 números reais.

A média aritmética desses três números é maior que zero se, e apenas se,

- (A) $x_2 > 0$
- (B) $x_1 + x_2 + x_3 > 0$
- (C) $x_1 > 0$; $x_2 > 0$; $x_3 > 0$
- (D) $x_1 \cdot x_2 \cdot x_3 > 0$
- (E) $x_i < 0$ para, no máximo, um valor de i entre 1, 2 e 3

19. CESGRANRIO - 2024

Em uma vitrine de uma loja estão expostos 5 camisas, 2 calças, 1 saia e 2 pares de sapatos.

De quantas maneiras diferentes é possível um cliente se vestir usando 3 peças, sem usar saia e calça ao mesmo tempo?

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 30
- (D) 35
- (E) 40

20. CESGRANRIO - 2024

Em uma agência bancária, há 4 funcionários que atuam na gerência de atendimento ao cliente e 5 funcionários que atuam na gerência administrativa. Um grupo de 5 funcionários dessa agência deve ser formado para participar de uma reunião, atendendo-se à seguinte restrição: 2 atuando na gerência de atendimento ao cliente, e os 3 restantes, na gerência administrativa.

Qual o número máximo de grupos diferentes que poderiam ser formados, atendendo-se a tal restrição?

- (A) 12
- (B) 24
- (C) 60
- (D) 120
- (E) 720

21. CESGRANRIO - 2024

Em cada partida de futebol profissional, atuam exatamente dois árbitros assistentes, mais conhecidos como bandeirinhas. Em um torneio, ficou estabelecido que cada bandeirinha pode atuar em mais de uma partida, porém a mesma dupla de bandeirinhas não pode ser repetida, ou seja, a mesma dupla não pode atuar em mais de uma partida.

Nessas condições, dispondo-se de apenas 8 bandeirinhas, o número máximo de partidas que podem ser realizadas é igual a

- (A) 16
- (B) 28
- (C) 36
- (D) 56
- (E) 64

22. CESGRANRIO - 2023

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

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

23. CESGRANRIO - 2023

Um investidor muito supersticioso escolhe, mensalmente, um conjunto de três tipos de investimento para aplicar alguma quantia. Ele toma por regra dispor apenas dos mesmos nove tipos de investimentos e nunca repetir, em um mesmo mês, o mesmo conjunto de três tipos já usados em qualquer mês anterior. Por exemplo, se no 1o mês ele escolheu os investimentos de tipos A, B e C; no 2o mês, A, B e D; e no 3o mês, E, F e G, então ele não poderá investir novamente, num mesmo mês, por exemplo, no conjunto dos investimentos de tipos A, B e C, por já tê-lo usado no 1o mês.

Considerando-se as condições descritas, o número máximo de meses em que o investidor poderá fazer esses investimentos é

- (A) 84
- (B) 60
- (C) 56
- (D) 48
- (E) 35

24. CESGRANRIO - 2023

Considere-se uma agência bancária na qual, em dado momento, há apenas 5 gerentes (G1, G2, G3, G4 e G5) e apenas 5 clientes (C1, C2, C3, C4 e C5). Suponha-se que, ao mesmo tempo, cada gerente atenda um único cliente.

A seguir, são apresentados três exemplos de configurações possíveis diferentes desses atendimentos.

Configuração 1

G4 atende C3; enquanto G2 atende C1; G3 atende C5; G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 2

G4 atende C1; enquanto G2 atende C3; G3 atende C5; G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 3

G1 atende C1; enquanto G2 atende C2; G3 atende C3; G4 atende C4; e G5 atende C5.

Incluindo os três exemplos acima, quantas são as diferentes configurações possíveis desses atendimentos?

- (A) 14.400
- (B) 120
- (C) 45
- (D) 25
- (E) 10

25. CESGRANRIO - 2023

Uma pessoa precisa montar uma senha numérica XYZ, onde X, Y e Z são algarismos escolhidos entre 1, 2, 3, 4 e 5.

Quantas senhas diferentes podem ser montadas por essa pessoa, de modo que $X < Y < Z$?

- (A) 3
- (B) 6
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 15

26. CESGRANRIO - 2023

Uma empresa precisa distribuir 5 contratos diferentes, denominados C1, C2, C3, C4 e C5, entre 4 prestadores de serviços (A, B, C e D), de modo que todos os 5 contratos sejam distribuídos, e que não haja prestador sem, pelo menos, um contrato. O número de possibilidades de distribuição dos 5 contratos pelos 4 prestadores, nessas condições, é igual a

- (A) 80
- (B) 120
- (C) 240
- (D) 300
- (E) 360

27. CESGRANRIO - 2021

De quantas formas diferentes, em relação à ordem entre as pessoas, dois homens e quatro mulheres poderão ser dispostos em fila indiana, de modo que entre os dois homens haja, pelo menos, uma mulher?

- (A) 10
- (B) 20
- (C) 48
- (D) 480
- (E) 720

28. CESGRANRIO - 2024

Uma pessoa que não exerce atividade remunerada contribui ao INSS facultativamente pagando 11% do salário mínimo nacional por mês. Em 2023, o salário mínimo nacional era R\$ 1.302,00 nos quatro primeiros meses e R\$ 1.320,00 nos demais meses do ano.

Quanto essa pessoa pagou, em reais, ao INSS, em 2023?

- (A) 288,42
- (B) 718,08
- (C) 1.311,00
- (D) 1.734,48
- (E) 1.918,40

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1. CESGRANRIO - 2023

Um colaborador de uma empresa precisa restaurar uma versão específica de um documento que está sendo editado no aplicativo Word do Microsoft Office 365.

Para verificar as versões do documento que estão disponíveis para a restauração, o colaborador deve selecionar o menu

- (A) Arquivo, escolher a opção Histórico e selecionar a opção Controle de Versões.
- (B) Arquivo, escolher a opção Sobre e selecionar a opção Controle de Versões.
- (C) Arquivo, escolher a opção Informações e selecionar a opção Histórico de Versões.
- (D) Revisão, selecionar a opção Controlar Alterações e selecionar a opção De todas as Pessoas.
- (E) Revisão, selecionar a opção Controlar Alterações e selecionar a opção Somente as Minhas.

2. CESGRANRIO - 2023

Um usuário está com seu documento aberto no Word do Microsoft 365 para Web e precisa gerar uma versão desse documento em formato PDF em sua máquina local.

Para executar essa ação, o usuário deve abrir o menu Arquivo, selecionar a opção

- (A) Exportar e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF
- (B) Exportar e, em seguida, selecionar a opção Gerar arquivo PDF
- (C) Compartilhar e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF
- (D) Compartilhar e, em seguida, selecionar a opção Enviar arquivo PDF
- (E) Salvar como e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF

3. CESGRANRIO - 2023

O MS Word do Office 365 em português possui, para textos, o seguinte recurso:

- (A) “Localizador de Texto”, que permite localizar e pesquisar textos formatados como ocultos.
- (B) “Contagem de Caracteres”, na guia “Exibir”, em que é encontrada a informação sobre a quantidade de caracteres de um determinado texto.
- (C) “Rascunho”, que é modo de exibição útil para criar títulos e mover parágrafos em um documento.
- (D) “Ler em Voz Alta”, que faz uma leitura do texto em voz alta, destacando a palavra que está sendo lida.
- (E) Seleção de todo o texto de um documento que está sendo editado, pressionando, simultaneamente, as teclas Ctrl+N.

4. CESGRANRIO - 2023

Um recurso bastante comum em editores de texto, como o Word da Microsoft, é poder associar um estilo a um trecho de texto. Dois estilos muito comuns são denominados “Normal” e “Título”.

Uma característica desses estilos em um documento Word é que eles

- (A) afetam a orientação da página (retrato ou paisagem).
- (B) definem o tamanho das margens do documento.
- (C) determinam aspectos de formatação de texto, como, por exemplo, qual a fonte e o seu tamanho.
- (D) funcionam apenas em parágrafos inteiros do documento.
- (E) podem ser usados apenas uma vez em um documento.

5. CESGRANRIO - 2022

Suponha que você precise preparar um relatório no Microsoft Word no formato horizontal.

Ao configurar o layout do documento, que estilo de página você deve utilizar?

- (A) Padrão
- (B) Paisagem
- (C) Galeria
- (D) HTML
- (E) Index

6. CESGRANRIO - 2021

Dois funcionários de um determinado banco estão editando, simultaneamente, o mesmo arquivo de texto (documento tipo docx) utilizando o Microsoft Office 365 online.

Considerando esse cenário, o arquivo final conterá

- (A) somente as modificações realizadas pelo funcionário de nível hierárquico mais alto.
- (B) somente as modificações realizadas pelo funcionário que fechar o arquivo por último.
- (C) somente as modificações realizadas pelo funcionário que fechar o arquivo primeiro.
- (D) somente as modificações realizadas pelo funcionário que tiver aberto o arquivo primeiro.
- (E) todas as modificações realizadas por ambos os funcionários.

7. CESGRANRIO - 2021

Um colaborador da empresa utilizou o Word do Microsoft Office 365 para produzir um documento. Depois que o documento foi salvo, o usuário pressionou o botão Compartilhar para acessar a janela Enviar link. Nessa janela, selecionou a opção Especificar pessoas, marcou a opção Permitir edição, desativou a opção Abrir somente em modo de revisão e pressionou o botão Aplicar. De volta à janela Enviar link, forneceu os endereços de e-mail das pessoas que deveriam receber o link de compartilhamento do documento e pressionou o botão Enviar. Em seguida, uma janela com a mensagem de confirmação de envio foi apresentada.

Depois de abrir o documento novamente no Word do Microsoft Office 365, o usuário poderá saber quem fez alterações recentes no seu documento se clicar em

- (A) Acompanhar edição
- (B) Acompanhar alterações
- (C) Acompanhar revisões
- (D) Ficar em dia
- (E) Novidades

8. CESGRANRIO - 2021

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

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

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

9. CESGRANRIO - 2024

Em uma planilha eletrônica vazia do MS Excel 2016, um usuário preencheu as células J1, K1 e L1, respectivamente, com os valores 10, 30 e 50. Considerando-se esses valores, esse usuário deseja que a soma dos valores maiores que 10 seja exibida na célula M1. Nesse cenário, para que a célula M1 exiba o valor desejado, é adequado utilizar, nessa célula, a seguinte fórmula:

- (A) =SOMASE(J1:L1; >10)
- (B) =SOMASE(J1:L1;">10")
- (C) =SOMASE(">10";J1:L1)
- (D) =SOMASE(">10";J1;L1)
- (E) =SOMASE (J1;K1;L1;">10")

10. CESGRANRIO - 2024

Foi criada uma planilha no MS Excel 2016 contendo uma lista de preços de verduras. Essa planilha tem duas colunas: na primeira, estão os nomes das verduras, ocupando as células de J2 a J9; na segunda, estão os preços correspondentes dessas verduras, ocupando as células de K2 a K9.

Nesse cenário, para que a célula G3 exiba o maior preço dentre os preços das verduras listadas, é adequado usar, nessa célula, a seguinte fórmula:

- (A) =MAIOR(K2:K9)
- (B) =MÁXIMO(J2:J9)
- (C) =MAIOR(J2:J9,1,K2:K9)
- (D) =MÁXIMO(K2:K9)
- (E) =MAIOR(J2:K9,G3)

11. CESGRANRIO - 2024

Considere a seguinte planilha desenvolvida no programa Excel.

	A	B	C	D	E	F
1	item	Quant	unid	Preço unit (R\$)	Preço do item (R\$)	% do Total
2	M1	120	m	78,00	9360,00	
3	M2	80	kg	25,00	2000,00	
4	M3	42	m	98,00	4116,00	
5	M4	23	m ³	40,00	920,00	
6	M5	37	m	15,00	555,00	
7	Total				16951,00	
8						
9						

Para completar adequadamente a coluna % do total, dentre o que pode ser digitado na célula F2, de maneira que possa ser copiado para as células F3, F4, F5 e F6, encontra-se

- (A) =E2*100/\$E\$7
- (B) =\$E\$2*100/\$E\$7
- (C) =E2*100/#E#7
- (D) =E2/\$E7*100
- (E) = #E2*100/#E7

12. CESGRANRIO - 2023

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

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

13. CESGRANRIO - 2023

Sejam os seguintes dados de uma planilha confeccionada no Excel 365:

	A	B
1	CODPECA	VALOR
2	P101	R\$ 5,00
3	P102	R\$ 13,00
4	P103	R\$ 2,00
5	P104	R\$ 26,00
6	P105	R\$ 7,00
7	P106	R\$ 10,00

Na célula C10 dessa planilha, está inserida a seguinte fórmula:

=CONT.SE(B2:B6;"<=R\$ 10,00")

Ao executar essa fórmula, o valor que aparecerá na célula C10 é

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

14. CESGRANRIO - 2023

Considere uma empresa que oferece serviços na área de turismo. Os gestores dessa empresa querem acompanhar dados de desempenho (aumento e diminuição), mês a mês, nos últimos 24 meses, relativos à quantidade de pessoas que compraram pacotes de viagem para Bonito (MS).

O tipo de gráfico adequado para visualizar esses dados é o seguinte:

- (A) em rede
- (B) mapa de árvore
- (C) linha
- (D) mapa de calor
- (E) pizza (ou torta)

15. CESGRANRIO - 2023

Um agente comercial utilizando uma planilha Microsoft Excel 365, versão em português, em determinada operação de acompanhamento de despesas, lança na célula K2 a seguinte fórmula:

=F\$2+G1-\$H2

Em seguida, ele copia essa célula (K2) para a célula K6.

A fórmula resultante na célula K6 será

- (A) =F\$2+G1-\$H3
- (B) =F\$2+G5-\$H6
- (C) =F\$2+G2-\$H6
- (D) =F\$6+G5-\$H2
- (E) =F\$6+G6-\$H5

16. CESGRANRIO - 2023

Os programas de edição de planilhas, como o Excel da Microsoft, são muito utilizados para a realização de cálculos. Considere que em uma planilha há 1000 linhas, cada uma delas representando uma compra realizada por uma empresa. Considere ainda que há quatro colunas com informações: o nome do produto

comprado (coluna A); o nome da loja onde o produto foi comprado (coluna B); a data de compra (coluna C); e o valor pago pelo produto (coluna D).

Uma forma rápida de preparar uma célula dessa planilha (ex: E1) para que ela tenha o valor total pago para todas as compras realizadas é colocar nessa célula um(a)

- (A) consulta a uma fonte externa de dados
- (B) filtro aplicado à coluna D, que seleciona a soma
- (C) formatação condicional aplicada à coluna D, para que apresente a soma desejada
- (D) fórmula com a soma das células C1 e D1
- (E) função que calcule a soma de todos os valores das células da coluna D

17. CESGRANRIO - 2022

A função SE no Excel é usada para retornar um resultado, se uma determinada condição for atendida (verdadeiro) ou outro resultado, se a condição não for atendida (falso). A Tabela a seguir apresenta uma classificação, atribuindo letras aos números que são referenciados pela condição "Idade".

<u>Se a Idade for</u>	<u>Então retorna</u>
Maior que 89	S
De 80 a 89	N
De 70 a 79	O
Menor do que 70	F

De acordo com a Tabela, a função aninhada SE é

- (A) SE (Idade>69;"F";SE(Idade>79;"S";SE(Idade>79; "N"; "O")))
- (B)SE(Idade>70;"F";SE(Idade>79;"N";SE(Idade>89; "S";"O")))
- (C)SE(Idade>79;"O";SE(Idade>69;"F";SE(Idade>89; "N";"S")))
- (D)SE(Idade>80;"S";SE(Idade>69;"F";SE(Idade>89; "O";"F")))
- (E)SE(Idade>89;"S";SE(Idade>79;"N";SE(Idade>69; "O";"F")))

18. CESGRANRIO - 2022

Imagine que uma pessoa está trabalhando em uma planilha do Excel e precisa que uma coluna fique visível na tela, enquanto rola a planilha vertical ou horizontalmente.

Qual ferramenta permite que se execute tal ação?

- (A) Tabela dinâmica
- (B) Redefinir posição
- (C) Fixar coluna
- (D) Exibição lado a lado
- (E) Congelar painéis

19. CESGRANRIO - 2021

O agente comercial de uma empresa elaborou uma planilha no software Microsoft Excel para lançar os débitos de seus clientes. Ele a configurou para controlar automaticamente as seguintes regras:

- (A) admitir, apenas, débitos entre R\$ 40.000,00 e R\$ 110.000,00; e
- (B) destacar, em cor diferente, os débitos entre R\$ 90.000,00 e R\$ 110.000,00.

Quais são os recursos do Microsoft Excel que o agente comercial deverá utilizar, respectivamente, para obter esse controle?

- (A) Validação de dados; Formatação condicional
- (B) Formatação condicional; Gerenciador de cenários
- (C) Verificação de erros; Teste de hipóteses
- (D) Função de consolidação; Formatação condicional
- (E) Classificar e Filtrar; Validação de dados

20. CESGRANRIO - 2023

A criação de apresentações com editores especializados, como o PowerPoint da Microsoft, faz parte da rotina da grande maioria das organizações. Essas apresentações são usadas para, por exemplo, mostrar resultados ou vender uma ideia. Uma apresentação é organizada em slides, que podem ser considerados as páginas da apresentação. Cada slide pode ter um layout diferente, adequado ao seu conteúdo.

É comum que um slide com layout

- (A) "Título e Conteúdo" seja utilizado para apresentar itens relevantes de um tema.
- (B) "Somente Título" seja utilizado para configurar o título de todos os slides.
- (C) "Em branco", sem conteúdo, seja utilizado como primeiro slide.
- (D) "Comparação" seja utilizado para apresentar uma imagem.
- (E) "Cabeçalho da Seção" seja utilizado para configurar como a apresentação deve ser impressa.

21. CESGRANRIO - 2022

Uma equipe está preparando a apresentação de uma campanha institucional no Microsoft PowerPoint. Uma pessoa foi designada para criar um fundo de tela e inserir a imagem que ela criou em um ou mais slides da apresentação.

Para inserir uma imagem de fundo em um slide do PowerPoint, é preciso

- (A) selecionar "Preenchimento sólido" no painel "Formatar Tela de Fundo".
- (B) selecionar "Redefinir plano de fundo" na guia "Design".
- (C) selecionar "Preenchimento com imagem ou textura" no painel "Formatar Plano de Fundo".
- (D) escolher "Inserir um Elemento SmartArt", no lado esquerdo do slide.
- (E) clicar no lado direito do slide em "Formatar Tela de Fundo".

22. CESGRANRIO - 2021

O trabalho em coautoria no Microsoft Office 365 permite que vários colaboradores atuem em conjunto. Ao longo do tempo de colaboração dos coautores, várias versões do documento serão produzidas e armazenadas automaticamente pelas ferramentas do Word e do Excel do Microsoft Office 365.

Para ter acesso a todas as versões de um documento ou de uma planilha, um dos coautores pode selecionar os seguintes itens: o menu

- (A) Arquivo, a opção Compartilhamento e a opção Histórico de Versões.
- (B) Arquivo, a opção Informações e a opção Histórico de Versões.
- (C) Arquivo, a opção Recuperação e a opção Mostrar Versões.
- (D) Revisão, a opção Compartilhamento e a opção Histórico de Versões.
- (E) Revisão, a opção Recuperação e a opção Mostrar Versões.

23. CESGRANRIO - 2023

Considere uma empresa na qual seja comum os colaboradores utilizarem computadores (estações de trabalho) para executar suas atividades. Via de regra, essas estações de trabalho encontram-se conectadas à rede de computadores dessa empresa.

Essa rede de computadores em uma empresa como a descrita

- (A) pode ou não estar conectada à internet.
- (B) possui conexões que são ou cabeadas ou por WiFi, mas nunca os dois tipos simultaneamente.
- (C) distribui sempre cópias de todos os arquivos digitais entre todas as estações de trabalho.
- (D) substitui a rede de fornecimento de energia elétrica na empresa.
- (E) funciona, apenas, se todas as estações de trabalho tiverem o mesmo sistema operacional.

24. CESGRANRIO - 2023

Um usuário do navegador web Microsoft Edge deseja evitar que essa aplicação ofereça salvar o nome de login e a senha pessoal que são preenchidos nos formulários de autenticação de páginas Web. Para realizar essa ação nesse navegador, o usuário deve, primeiro, abrir o menu de Configurações e mais (Alt+F) e selecionar a opção Configurações, para ter acesso às opções de configuração.

Depois, para desativar a opção Oferecer para salvar senhas, o usuário deve acessar a opção de configuração

- (A) Perfis e a subopção Informações pessoais
- (B) Perfis e a subopção Preferências de perfil
- (C) Perfis e a subopção Senhas
- (D) Privacidade, pesquisa e serviços e a subopção Prevenção de rastreamento
- (E) Privacidade, pesquisa e serviços e a subopção Privacidade

MATEMÁTICA FINANCEIRA

1. CESGRANRIO - 2024

O mercado interbancário é um segmento muito importante do sistema financeiro, onde instituições bancárias realizam operações entre si, tendo como instrumento o Certificado de Depósito Interbancário (CDI), que consiste em um sistema de empréstimo de curtíssimo prazo entre as instituições financeiras com necessidade de liquidez.

As taxas de juros no mercado interbancário são determinadas pela

- (A) Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN), que indica o limite máximo de volatilidade diária das operações compromissadas em Títulos Públicos Estaduais.
- (B) variação diária dos títulos pós-fixados ou indexados a taxas de inflação negociados pelo Tesouro Nacional com o mercado, através do Tesouro Direto.
- (C) oferta e demanda de recursos entre as instituições financeiras participantes, sendo a taxa de Depósito Interbancário (DI) apurada pela Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos Privados (Cetip), que integra a B3.
- (D) variação diária da taxa referencial (TR), calculada e divulgada mensalmente pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
- (E) variação do IPCA mais uma taxa fixa, determinada pela variação da Letra Financeira do Tesouro Nacional (LFT).

2. CESGRANRIO - 2023

Ao decidir pela aplicação em um ativo financeiro, os investidores levam em conta a chamada taxa de juros real ex-ante.

Se eles considerarem a taxa de juros SELIC, o índice da taxa de juros real ex-ante para os próximos 12 meses é entendido como o índice da

- (A) SELIC nominal esperada para os próximos 12 meses, descontado o índice da variação cambial esperada para os próximos 12 meses.
- (B) SELIC nominal esperada para os próximos 12 meses, descontado o índice da inflação esperada para os próximos 12 meses.
- (C) SELIC nominal acumulada nos últimos 12 meses, descontado o índice de variação cambial acumulada nos últimos 12 meses.
- (D) SELIC nominal acumulada nos últimos 12 meses, descontado o índice da inflação acumulada nos últimos 12 meses.
- (E) SELIC nominal acumulada nos últimos 12 meses, descontado o índice de impostos acumulados nos últimos 12 meses, incidentes sobre os rendimentos do ativo.

3. CESGRANRIO - 2023

A equação da paridade dos juros, a descoberto, estabelece que:

taxa de juros interna – taxa de juros externa = expectativas de depreciação da moeda nacional em relação ao Dólar americano + risco-país

Admita-se que a deterioração de indicadores macroeconômicos fundamentais no Brasil, como o déficit fiscal e o déficit em transações correntes do balanço de pagamentos, provoquem o aumento do risco-país e a fuga de capitais estrangeiros do Brasil.

Se a equação de paridade dos juros for aplicada ao caso brasileiro, supondo-se que todos os demais indicadores econômicos permaneçam constantes, para que os influxos de capitais estrangeiros no Brasil voltem a se estabilizar, será necessário

- (A) aumentar o risco-país.
- (B) aumentar a taxa de juros externa.
- (C) aumentar a taxa de juros interna.
- (D) reduzir a taxa de juros interna.
- (E) depreciar o Real brasileiro em relação ao Dólar americano.

4. CESGRANRIO - 2021

A revista inglesa *The Economist* publica periodicamente o famoso Índice do *Big Mac*, que consiste em avaliar os preços, em dólares, do conhecido sanduíche em diferentes países na economia global. Os resultados são frequentemente replicados pela imprensa internacional, incluindo a brasileira. A metodologia de apuração é simples: com base nas taxas de câmbio nominais das moedas nacionais em relação ao dólar, cotadas num mesmo dia, converte-se o preço do *Big Mac* avaliado nessas moedas para o seu respectivo valor em dólares.

Considerando-se que na edição de 12 de janeiro de 2021, os cálculos da *The Economist* mostravam que o preço, em dólares, do *Big Mac* no Brasil estava cerca de 30% mais barato do que o sanduíche similar vendido e cotado, também em dólares, nos Estados Unidos, o resultado indicava que o real brasileiro estava

- (A) valorizado em relação ao dólar
- (B) sobrevalorizado em relação ao dólar
- (C) subvalorizado em relação ao dólar
- (D) com alinhamento nominal em relação ao dólar
- (E) na paridade real do poder de compra em relação ao dólar

5. CESGRANRIO - 2023

Uma conta de energia elétrica, no valor de R\$ 4.500,00, tem vencimento em 10/01/2023. O cliente pagou a conta somente em 20/01/2023. No boleto referente a essa conta estão as seguintes orientações sobre juros e multas para pagamentos após o vencimento:

“Após o vencimento cobrar multa de 2% sobre o valor da conta, mais juros de mora de R\$ 4,50 por dia. Após 30 dias, procurar a loja da concessionária mais próxima para pagamentos”.

Considerando-se as informações apresentadas, o valor pago pela conta em 20/01/2023, em reais, foi de

- (A) 4.635,00
- (B) 4.675,00
- (C) 4.780,00
- (D) 4.795,00
- (E) 4.805,00

6. 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 + Custo Financeiro e o Fator Taxa do Banco = 1 + 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%

7. CESGRANRIO - 2024

Sabe-se que R\$ 1.200,00 foram capitalizados a partir de uma taxa constante de juros simples mensais de 3%, durante n meses. Ao final do enésimo mês, o montante obtido foi de R\$ 1.920,00. Qual é o valor de n?

- (A) 58
- (B) 36
- (C) 20
- (D) 13
- (E) 3

8. CESGRANRIO - 2023

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

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

9. 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%

10. CESGRANRIO - 2021

Devido às oscilações de receita em seu negócio durante a pandemia, um cliente vai precisar pagar um boleto, cujo principal (até a data de vencimento) é de R\$ 25.000,00, com 12 dias de atraso. Nesse caso, são cobrados adicionalmente, sobre o valor do principal, dois encargos: 2% de multa, mais juros simples de 0,2% ao dia. Por causa dos juros altos, o cliente procurou seu gerente, que não conseguiu uma solução menos custosa.

Com isso, nas condições dadas, o cliente deverá pagar nessa operação um valor total de

- (A) R\$ 25.600,00
- (B) R\$ 25.800,00
- (C) R\$ 26.100,00
- (D) R\$ 26.300,00
- (E) R\$ 26.500,00

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

Um banco fez um empréstimo de R\$10.000,00 a um cliente, pelo prazo de um mês, cobrando o valor de R\$ 100,00 a título de juros.

Qual foi a taxa de juros que o banco cobrou do cliente?

- (A) 0,01 ao mês
- (B) 10% ao ano
- (C) 1% ao ano
- (D) 0,1 ao mês
- (E) 0,05 ao mês

13. 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

14. CESGRANRIO - 2021

Na semana da renda fixa promovida por um determinado banco, o cliente X fez um investimento de 150 mil reais em um banco que paga 8% ao ano, com prazo de vencimento de 1 ano. Nesse mesmo dia, o cliente Y aplicou 150 mil reais na poupança, cuja taxa esperada é de 5% ao ano. Um ano depois, os dois sacaram o montante de cada operação. Considere que o cliente X pagou 20% de imposto de renda sobre os juros obtidos com a aplicação, enquanto o cliente Y não pagou imposto algum, e que nenhum dos dois sacou qualquer valor antes desse resgate.

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

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

15. CESGRANRIO - 2021

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

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

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

16. CESGRANRIO - 2024

Uma empresa vendeu, em agosto de 2024, um total de 600 mil reais, que serão pagos a prazo da seguinte maneira: 100 mil reais daqui a exatos 30 dias (set/2024), 200 mil reais a exatos 60 dias (out/2024) e 300 mil reais para daqui a 90 dias (nov/2024). Se a empresa optar por antecipar o recebimento de todos os valores apresentados em cada mês para agosto de 2024, receberá ao todo a quantia de 544 mil reais, decorrente de um desconto comercial (ou bancário ou "por fora") cobrado pela instituição financeira que oferece a antecipação. Sendo assim, a taxa de desconto mensal praticada pela instituição financeira nessa antecipação de recebíveis é de

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

17. CESGRANRIO - 2024

Desconto é o abatimento que se obtém ao saldar um compromisso antes de sua data de vencimento. O valor do desconto de um título, em reais, cujo valor nominal é de R\$ 23.000,00, descontado a uma taxa de juros bancários simples de 5% ao mês, liquidado 38 dias antes do vencimento, é, aproximadamente, de

- (A) 1.115,00
- (B) 1.415,00
- (C) 1.450,00
- (D) 1.456,66
- (E) 1.460,00

18. CESGRANRIO - 2022

Um comerciante procurou um banco, apresentando uma duplicata de cobrança, visando a obter um adiamento de seu fluxo de caixa. O valor de título apresentado era de R\$50.000,00, a ser recebido em 30 dias. A taxa de desconto cobrada pelo banco era de 2% ao mês, e o Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) era de 0,0030% diário. O valor recebido de imediato do banco, pelo comerciante, foi, em reais, de

- (A) 48.550,00
- (B) 48.910,00
- (C) 48.955,00
- (D) 49.105,00
- (E) 49.205,00

19. 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

20. CESGRANRIO - 2024

Uma empresa investiu R\$ 300.000,00 em uma aplicação com prazo de 50 dias, a uma taxa de juro de 0,9% ao mês, no regime de juros simples. Considere mês comercial (30 dias) para essa operação, em todo o período. Em seguida, investiu todo o montante da operação anterior, em outra aplicação, a uma taxa de juro composto de 1,0% ao mês, durante dois meses, resgatando todo o montante dessa segunda aplicação. Considere que ambas as operações são livres de impostos. Considerando-se o valor inicial da 1ª aplicação e o valor final da 2ª aplicação, o valor, em reais, que mais se aproxima do total de juros obtidos pela empresa é igual a

- (A) 10.620,00
- (B) 10.840,00
- (C) 11.420,00
- (D) 12.151,00
- (E) 12.440,00

21. 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

22. CESGRANRIO - 2024

Uma empresa contraiu um empréstimo no valor de 400 mil reais, em agosto de 2024. Após exatamente 1 mês, em setembro de 2024, pagou 150 mil reais. Em outubro de 2024, após exatos dois meses da data do empréstimo, efetuou um pagamento de 170 mil reais. E em novembro de 2024, após exatos 3 meses da data do empréstimo, quitou a dívida, pagando a última parcela. Sabe-se que a taxa de juros compostos desse empréstimo foi de 2% ao mês. Assim, para a quitação do empréstimo, o valor da última parcela paga em novembro de 2024, em milhares de reais, foi de, aproximadamente,

- (A) 95,0
- (B) 98,5
- (C) 104,5

(D) 112,3

(E) 114,6

23. CESGRANRIO - 2024

Considere uma empresa brasileira que disponibilize equipamentos específicos para uma multinacional americana. Esses equipamentos permanecem armazenados durante todo o ano. A empresa considera um aumento de custo de 5% a cada ano para cobrir seus encargos de manutenção de estoques. Nesse contexto, os custos dessa empresa, caso fossem de

- (A) R\$ 98,00 hoje, equivaleriam a um custo de R\$ 105,60 daqui a um ano.
- (B) R\$ 2.287,14 há um ano, equivaleriam a R\$ 3.000,00 hoje.
- (C) R\$ 38,00 hoje, equivaleriam a R\$ 39,90 daqui a um ano.
- (D) R\$ 2.000,00 hoje, equivaleriam a R\$ 2.200,00 daqui a um ano.
- (E) R\$ 200,00 há um ano, equivaleriam a R\$ 205,00 hoje.

24. 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

25. 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

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. CESGRANRIO - 2024

Como uma consequência do processo de desenvolvimento das práticas orçamentárias, o orçamento-programa ultrapassa a fronteira do orçamento como simples documento financeiro, aumentando sua dimensão.

Nesse sentido, ao estruturar a sua adoção, o gestor de um ente público deve levar em conta que o orçamento-programa

(A) deve ter foco direcionado ao controle dos objetos de gasto.

(B) exige a identificação das alternativas viáveis para solucionar os problemas.

(C) é planejado com ênfase no desempenho individualizado das instâncias da estrutura organizacional.

(D) é um modelo que relativiza a quantificação de objetivos e a fixação de metas.

(E) requer mecanismos de participação social para se legitimar.

2. CESGRANRIO - 2023

No processo de planejamento dos entes públicos, estão previstos instrumentos de planejamento de curto e médio prazos com objetivos e conteúdos específicos para favorecer a melhoria da gestão dos recursos públicos.

Ao se analisar o conjunto das peças orçamentárias de um ente, um item previsto em instrumento com perspectiva de médio prazo, mas com reflexos no orçamento anual, é(são)

(A) a definição de condições para transferências de recursos a entidades públicas e privadas.

(B) a política de aplicação das agências financeiras oficiais de fomento.

(C) o orçamento de investimento das empresas estatais.

(D) as normas para avaliação dos resultados dos programas financiados com recursos do orçamento.

(E) os objetivos e as diretrizes para as despesas relativas aos programas de duração continuada.

3. CESGRANRIO - 2024

Considere o texto a seguir, que foi publicado na Agência Câmara de Notícias (adaptado).

Entre as prioridades para o Orçamento de 2023, o projeto de lei destaca a agenda da primeira infância, que inclui construção de creches; ações voltadas à segurança hídrica; incentivo ao uso de energias renováveis; programas voltados para geração de emprego e renda; e investimentos plurianuais em andamento.

O trecho acima faz referência a um instrumento de planejamento da Administração Pública que, além dos itens citados no texto, deve legalmente dispor também sobre

(A) limites para suplementações orçamentárias no exercício

(B) diretrizes para criação de programas de duração continuada

(C) critérios e programas para redução das desigualdades regionais

(D) parâmetros específicos para execução do orçamento de áreas funcionais

(E) normas para avaliação dos resultados dos programas financiados com recursos do orçamento

4. CESGRANRIO - 2024

Um engenheiro foi designado pelo banco de investimentos, onde ocupa o cargo de gerente, para acompanhar as discussões legislativas sobre a construção do orçamento federal pertinentes a verbas de investimento. Nos termos da Constituição Federal de 1988, o estabelecimento da política de aplicação das agências financeiras oficiais de fomento deve constar da Lei de

(A) Gastos Anuais

(B) Contabilidade Pública

(C) Planejamento Tributário

(D) Responsabilidade Fiscal

(E) Diretrizes Orçamentárias

5. CESGRANRIO - 2024

Orçamento público é o instrumento utilizado pelo Governo Federal para planejar a utilização do dinheiro arrecadado com os tributos. Essa ferramenta

(A) fixa as receitas que o Governo espera arrecadar, enquanto estima as despesas a serem efetuadas.

(B) fixa tanto as receitas que o Governo espera arrecadar quanto as despesas a serem efetuadas.

(C) estima tanto as receitas que o Governo espera arrecadar quanto as despesas a serem efetuadas.

(D) estima as receitas que o Governo espera arrecadar, enquanto fixa as despesas a serem efetuadas.

(E) estima às vezes e fixa às vezes as receitas, sem impor limites às despesas a serem efetuadas.

6. CESGRANRIO - 2024

O modelo orçamentário definido pela Constituição de 1988 é composto por três instrumentos interdependentes: o Plano Plurianual — PPA —, a Lei de Diretrizes Orçamentárias — LDO — e a Lei Orçamentária Anual — LOA —. No processo orçamentário brasileiro, a(o)

(A) Lei de Diretrizes Orçamentárias é o instrumento que estabelece os procedimentos para a elaboração do Plano Plurianual e da Lei Orçamentária Anual.

(B) Lei de Diretrizes Orçamentárias é elaborada no primeiro ano de gestão e vigora até o fim do primeiro ano da gestão subsequente.

(C) Lei Orçamentária Anual é o elo entre o Plano Plurianual e a Lei de Diretrizes Orçamentárias na ordenação do ciclo orçamentário.

(D) Plano Plurianual estabelece as diretrizes, os objetivos e as metas da administração pública para investimentos e despesas de custeio decorrentes deles.

(E) orçamento da seguridade social e o orçamento de investimentos das empresas estatais da União são elaborados em separado da Lei Orçamentária Anual.

7. CESGRANRIO - 2023

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

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

8. CESGRANRIO - 2021

Um meio de troca é aquilo que os compradores oferecem aos vendedores quando aqueles adquirem bens e serviços.

Quando um consumidor, por exemplo, compra um perfume numa loja localizada numa economia onde o nível inflacionário é baixo e controlado, o vendedor entrega o produto para o cliente em troca de

- (A) moeda, por ser o meio de troca de maior aceitabilidade.
- (B) mercadoria, por ser o meio de troca mais eficiente.
- (C) moeda-mercadoria, por ser o meio de troca mais durável.
- (D) outro bem, por ser o meio de troca com menor custo de carregamento.
- (E) outro serviço, por ser o meio de troca de maior divisibilidade.

9. CESGRANRIO - 2023

A oferta da moeda (meios de pagamento M1) no Brasil tende a se expandir se as autoridades monetárias

- (A) comprarem liquidamente títulos públicos em operações de mercado aberto.
- (B) aumentarem a taxa de recolhimento de reserva compulsória sobre os depósitos nos bancos.
- (C) aumentarem a taxa do redesconto dos empréstimos de liquidez.
- (D) aumentarem os dividendos pagos pelas empresas públicas.
- (E) diminuírem os impostos indiretos incidentes sobre os bens de investimento.

10. CESGRANRIO - 2023

Há criação de meios de pagamento na economia quando

- (A) o Banco Central do Brasil vende reservas internacionais.
- (B) o Banco Central do Brasil vende Letras Financeiras do Tesouro (LFTs) no mercado aberto (overnight).
- (C) um banco vende dólares a um importador.
- (D) uma empresa transfere recursos em moeda de seu caixa para sua conta corrente em um banco comercial, sob a forma de depósito à vista.
- (E) uma empresa desconta uma duplicata em um banco comercial, recebendo o valor correspondente em moeda corrente.

11. CESGRANRIO - 2024

Em conhecido trecho da Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda, Keynes expõe as dificuldades de se estabilizarem as taxas de juros de mercado em situações de crise.

Um aumento da taxa monetária de juros retarda a produção de riquezas em todos os ramos em que ela é elástica, sem estimular a produção da moeda (que, por hipótese, é perfeitamente inelástica). A taxa monetária de juros, determinando o nível de todas as demais taxas de juros de mercadorias, refreia o investimento para produzir essas mercadorias, sem poder estimular o investimento necessário para produzir moeda que, por hipótese, não pode ser produzida [...]. Quer isso dizer que o desemprego aumenta porque as pessoas querem a Lua; os homens não podem conseguir emprego quando o objeto de seus desejos (isto é, o dinheiro) é uma coisa que não se produz e cuja demanda não pode ser facilmente contida. O único remédio consiste em persuadir o público de que Lua e queijo verde são praticamente a mesma coisa, e a fazer funcionar uma fábrica de queijo verde (isto é, um Banco Central) sob o controle do poder público.

KEYNES, J. M. Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda. São Paulo: Nova Cultural, 1996, p.229. Adaptado.

No trecho mencionado, Keynes reconhece o papel do Banco Central na estabilização da economia nos períodos que se seguem às crises monetário-financeiras. Apesar disso, o autor não viveu para testemunhar as políticas monetárias não convencionais, como as taxas de juros nominais próximas de zero (Zero Lower Bound) e as políticas de afrouxamento monetário (Quantitative Easing - QE), adotadas pelo Banco Central dos Estados Unidos (Federal Reserve Bank - FED) e pelo Banco Central Europeu, nos anos imediatamente após a crise financeira global de 2008.

Com respeito ao QE, o principal objetivo do FED e do Banco Central Europeu, alinhado com a concepção de Keynes sobre a determinação das taxas de juros, foi

- (A) reduzir a demanda de moeda para fins especulativos, mediante venda expressiva de títulos de médio e longo prazos nos mercados financeiros, forçando a redução de seus preços e a conseqüente queda das taxas de juros.
- (B) reduzir a demanda de moeda para fins especulativos, mediante compras expressivas de títulos de médio e longo prazos nos mercados financeiros, forçando o aumento de seus preços e a conseqüente queda das taxas de juros.
- (C) aumentar a oferta monetária e promover a redução da demanda de moeda para transações.
- (D) aumentar os spreads entre as taxas de juros de longo prazo e as taxas de juros de curto prazo.
- (E) aumentar as taxas de juros de curto prazo, alinhando-as às taxas de juros de longo prazo.

12. CESGRANRIO - 2023

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

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



13. 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.

14. 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

15. CESGRANRIO - 2024

Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN), o Conselho Monetário Nacional (CMN) é um órgão normativo, responsável pela formulação das políticas de moeda e crédito, enquanto o Banco Central do Brasil (BCB) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) são entidades supervisoras que garantem o cumprimento das regras e normas estabelecidas pelo CMN.

Com relação às atribuições das entidades supervisoras do SFN, verifica-se que a(o)

- (A) CVM é responsável pela fiscalização dos bancos e caixas econômicas.
- (B) CVM é responsável pela livre concorrência entre as instituições do SFN.
- (C) BCB executa as políticas monetária, cambial e de crédito.
- (D) BCB decide a meta para a inflação e estabelece as diretrizes para o câmbio.
- (E) BCB supervisiona e disciplina a Bolsa de Valores e a Bolsa de Mercadorias e Futuros.

16. CESGRANRIO - 2021

No Brasil, o órgão responsável pela fiscalização do Sistema Financeiro Nacional é o

- (A) Conselho Monetário Nacional
- (B) Ministério da Economia
- (C) Banco Central do Brasil
- (D) Banco do Brasil
- (E) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

17. CESGRANRIO - 2021

Considere o seguinte trecho de reportagem publicada no jornal Valor Econômico, em 3 de novembro de 2020:

O plenário do Senado aprovou, agora há pouco, um projeto que possibilita ao Banco Central substituir as operações compromissadas pelo depósito voluntário remunerado das instituições financeiras. O texto segue agora para a Câmara dos Deputados.

TRUFFI, R.; LIMA, V. Senado aprova projeto que permite ao BC usar depósitos voluntários. Valor Econômico, 3/11/2020. Disponível em: <<https://valor.globo.com/politica/noticia/2020/11/03/senado-aprova-projeto-que-permite-ao-bc-utilizar-depositos-voluntarios.ghml>>. Acesso em: 27 jan. 2021.

O principal argumento em defesa da adoção de depósitos das instituições financeiras, remunerados pelo Banco Central do Brasil (BCB), é que esse mecanismo adicional de política monetária

- (A) estimularia a redução das taxas de juros praticadas pelos bancos comerciais.
- (B) teria efeito nulo sobre o crescimento da dívida bruta do Tesouro Nacional.
- (C) teria efeito nulo sobre as despesas financeiras do BCB.
- (D) teria impacto financeiro idêntico ao das operações compromissadas.
- (E) fomentaria o sistema de crédito bancário.

18. 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.

19. CESGRANRIO - 2021

No Brasil, a fixação da taxa básica de juros da economia (a Selic) está sob a alçada do

- (A) Comitê de Política Monetária
- (B) Conselho Monetário Nacional
- (C) Ministério da Economia
- (D) Banco do Brasil
- (E) mercado financeiro

20. CESGRANRIO - 2023

No Brasil, a instituição que, além de integrar o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e o Sistema Financeiro da Habitação (SFH), centraliza o recolhimento e a aplicação de todos os recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) é o(a):

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Banco do Brasil
- (C) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
- (D) Banco da Amazônia
- (E) Caixa Econômica Federal

21. 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.

22. CESGRANRIO - 2024

De acordo com a legislação vigente no Brasil, as instituições autorizadas a realizar TODAS as operações previstas para o mercado de câmbio são as(os)

- (A) Agências de Fomento
- (B) Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários
- (C) Sociedades Corretoras de Câmbio
- (D) Financeiras
- (E) Bancos e a Caixa Econômica Federal

23. CESGRANRIO - 2024

O mercado bancário é o conjunto das instituições financeiras que atuam na prestação de serviços financeiros, como depósitos, financiamentos, empréstimos e outras operações de crédito, e é composto por diversos tipos de instituições financeiras, tais como bancos múltiplos, bancos comerciais, caixas econômicas, cooperativas de crédito, fintechs, dentre outras.

O varejo bancário, com o objetivo de atender seu principal público-alvo, disponibiliza a oferta de

- (A) operações e serviços financeiros a grandes corporações, instituições financeiras, governo e fundos de investimento, com oferta de financiamentos de longo prazo.
- (B) operações e serviços financeiros diretamente a pessoas físicas, tais como poupança, contas-correntes, empréstimos pessoais, cartões de débito e cartões de crédito.
- (C) suprimento oportuno e adequado dos recursos necessários ao financiamento, a médio e a longo prazos, de programas e projetos que visem a promover o desenvolvimento econômico e social.
- (D) serviços financeiros exclusivamente aos seus associados, que são ao mesmo tempo donos e usuários, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços.
- (E) serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes.

24. 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.

25. 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.

ATENDIMENTO, VENDAS E NEGOCIAÇÃO

1. CESGRANRIO - 2024

A direção de um banco percebeu que há diferenças muito grandes entre as maneiras com que clientes bancários de idades mais elevadas e de idades mais baixas realizam suas operações bancárias. Os diretores decidiram, então, desenvolver operações específicas para clientes mais velhos. A segmentação baseada na divisão do mercado por idade é denominada segmentação

- (A) individual
- (B) geográfica
- (C) psicológica
- (D) psicográfica
- (E) demográfica

2. CESGRANRIO - 2024

Uma análise de mercado contratada por um banco detecta as seguintes tendências econômicas:

- 1- elevação dos índices de inflação;
- 2- congelamento dos salários;
- 3- aumento da taxa de juros.

Tal cenário tende a afetar o comportamento do consumidor de produtos bancários, no curto prazo, na medida em que irá ocasionar

- (A) acertos na política econômica do país.
- (B) interferência dos bancos na economia nacional.
- (C) mais regulações político-legais.
- (D) menor poder de compra da população.
- (E) pouco investimento em inovações tecnológicas.

3. 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. Constata-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

4. 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 constatarem 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

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 - 2024

Para estimular a venda de um produto, um funcionário de uma instituição financeira utilizou dois gatilhos mentais. Ele disse para o cliente que aquele produto tinha versão exclusiva e limitada e que muitos clientes com o mesmo perfil já haviam demonstrado interesse em adquiri-lo. Esse funcionário associou a venda do produto, respectivamente, aos gatilhos mentais da

- (A) afinidade e da ancoragem
- (B) antecipação e da lealdade
- (C) autoridade e da coerência
- (D) escassez e da aprovação social
- (E) reciprocidade e do compromisso

11. CESGRANRIO - 2024

Na prestação de serviços de uma instituição financeira, um cliente recebeu a informação do atendente de que a sua operação de crédito pessoal seria aprovada em cinco dias. A aprovação, no entanto, não aconteceu dentro desse prazo estipulado, de modo que as expectativas do cliente ficaram aquém do esperado.

Identifica-se, nesse caso, um problema no atendimento da satisfação do cliente, denominado lacuna

- (A) na entrega e nas percepções
- (B) na confiabilidade, responsividade e acessibilidade
- (C) nas comunicações internas
- (D) no conhecimento das expectativas
- (E) nos padrões e na interpretação

12. CESGRANRIO - 2024

Na análise dos determinantes da qualidade do valor percebido pelos clientes de um banco, foram identificadas as seguintes situações:

- (i) Os funcionários estão bem-vestidos, todas as caixas em funcionamento, e o piso é limpo.
- (ii) O cliente vai ao banco para pegar um extrato bancário e sai com ele, sem inconvenientes.
- (iii) O atendente entende os problemas dos clientes e oferece-lhes a solução correta.
- (iv) Os funcionários são treinados para que todos possam responder aos questionamentos dos clientes, mesmo que o problema não seja de sua área.
- (v) Facilita-se o acesso dos clientes aos caixas automáticos, com atenção cuidadosa e personalizada.

Nessa análise, foram usadas cinco dimensões da qualidade do serviço bancário, que são, respectivamente:

- (A) confiabilidade, tangibilidade, empatia, sensibilidade e segurança
- (B) sensibilidade, empatia, segurança, tangibilidade e confiabilidade
- (C) empatia, sensibilidade, tangibilidade, confiabilidade e segurança
- (D) tangibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia
- (E) segurança, empatia, confiabilidade, tangibilidade e sensibilidade

13. CESGRANRIO - 2024

Uma empresa produz papéis especiais para impressão e mantém suas vendas estáveis graças à forma bem-sucedida com que seus vendedores interagem com seus clientes. Para prospectarem novos clientes, os vendedores da empresa costumam reunir-se regularmente com vendedores de empresas fabricantes de impressoras, toners e cartuchos para impressão e trocam informações a respeito de seus clientes.

Nesse caso, o método de prospecção utilizado pelos vendedores dessa empresa para alcançarem seus clientes potenciais é denominado

- (A) *Telemarketing*
- (B) *Clientes órfãos*
- (C) *Cadeia de indicação*
- (D) *Centro de influência*
- (E) *Clube de prospecção*

14. CESGRANRIO - 2023

Uma consumidora idosa esperava contratar um empréstimo consignado com desconto em seu benefício previdenciário. No entanto, um vendedor de forma intencional e deliberada, ofereceu o que lhe convinha vender: um empréstimo por meio de um saque em cartão de crédito consignado, sem informar a taxa de juros, o custo efetivo total da operação, ou o valor do desconto mínimo no benefício previdenciário. Considere-se que ser ético nas vendas significa ser honesto e que é preciso colocar-se no lugar do cliente e atender plenamente suas necessidades para que ele tenha a certeza de que fez uma boa aquisição de serviço. Dessa forma, pode-se constatar que o exemplo dessa consumidora idosa caracteriza uma situação de

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

15. CESGRANRIO - 2022

O gerente de vendas de um banco tem sustentado que, para que as recompensas e os incentivos da empresa tenham impacto sobre a motivação, os profissionais de vendas precisam valorizar essas recompensas, isto é, sentir que as recompensas valem o esforço. Essa afirmação está embasada na teoria

- (A) do conflito de papéis
- (B) dos dois fatores
- (C) da expectativa
- (D) da ambiguidade de papéis
- (E) do enriquecimento do trabalho

16. CESGRANRIO - 2021

Storytelling é a técnica de contar histórias para se aproximar dos clientes e facilitar a venda.

Uma forma eficiente de praticar essa técnica ocorre quando o vendedor narra

- (A) experiências de sucesso de outros clientes com a empresa.
- (B) diversas tarefas a serem realizadas num dia de trabalho.
- (C) percalços e prejuízos que podem ocorrer com a compra.
- (D) problemas que teve ao longo da sua jornada na firma.
- (E) segredos da gerência e demais funcionários da companhia.

17. CESGRANRIO - 2021

Em geral, os consumidores apresentam pouca familiaridade com os aspectos abstratos de boa parte dos serviços bancários, o que pode ser minimizado com o(a)

- (A) acordo formal entre os clientes de um mesmo segmento.
- (B) argumento de que os clientes têm sempre razão.
- (C) estabelecimento de contratos de curto prazo.
- (D) mínima interferência do prestador de serviço.
- (E) transmissão de informações corretas e confiáveis.

18. CESGRANRIO - 2024

O diretor de um banco, após analisar o plano de *marketing* desenvolvido pelos seus gerentes, manifestou seu descontentamento com o uso de ações de *marketing* direto e solicitou mudanças.

Nesse caso, o componente do Mix de *Marketing* que sofrerá alterações a pedido do diretor é o seguinte:

- (A) preço
- (B) praça
- (C) produto
- (D) promoção
- (E) planejamento

19. CESGRANRIO - 2024

Segundo o modelo de cinco etapas do processo de compra do consumidor, após reconhecer uma necessidade, o consumidor busca informações a respeito do produto ou do serviço que poderá satisfazer sua necessidade. Nessa etapa, o consumidor recebe a maior parte das informações de fontes controladas por profissionais de *marketing*, vindas através de propaganda ou de vendedores.

Essas fontes de informação do consumidor são denominadas fontes

- (A) públicas
- (B) pessoais
- (C) comerciais
- (D) relacionais
- (E) institucionais

20. CESGRANRIO - 2024

O diretor de um banco reuniu toda a equipe de gerentes para discutir formas de melhorar o desempenho comercial da instituição. Para tal, ele pediu que a equipe de gerentes expusesse ideias a respeito de como ampliar as vendas. Ao fim do dia, esses profissionais prepararam um documento com a apresentação dos seguintes pontos:

1) Para aumentar as vendas, o banco precisa saber quais critérios objetivos e subjetivos os clientes potenciais consideram em seus processos de decisão de compra;

2) Os clientes potenciais estão mais informados do que nunca e possuem ferramentas para verificar os argumentos das empresas e para buscar melhores alternativas;

3) Os clientes potenciais avaliam os benefícios e os custos relativos a um produto ou serviço e as alternativas percebidas.

Com base nos três pontos apresentados, verifica-se que o documento apresentado pelos gerentes está focado no conceito de

- (A) venda pessoal
- (B) custo marginal
- (C) valor percebido pelo cliente

- (D) preço sugerido ao consumidor
- (E) comunicação integrada de *marketing*

21. CESGRANRIO - 2023

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

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

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

22. CESGRANRIO - 2023

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

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

23. CESGRANRIO - 2023

A empresa X fabrica bijuterias de prata há mais de dez anos e conseguiu um empréstimo bancário que será usado em ações para ampliar as suas vendas. A diretora de *marketing* decidiu que parte dos recursos será gasto em novas estratégias de comunicação da empresa e solicitou que a equipe de *marketing* desenvolvesse uma proposta de *inbound marketing*.

A proposta que atende à solicitação da diretora e corresponde a uma ação de *inbound marketing* é a seguinte:

- (A) Contratar consultores para a avaliação de todo o processo produtivo, visando à redução dos custos de produção e, conseqüentemente, à redução dos preços.
- (B) Reunir os revendedores espalhados por todo o país via videoconferência e promover um treinamento focado em argumentos de persuasão.
- (C) Produzir vídeos que ensinam como manter e customizar bijuterias de prata e disponibilizar esse material para livre acesso em redes sociais.
- (D) Solicitar aos engenheiros de produto que eles desenvolvam ligas de prata mais resistentes e apresentar essa nova característica do produto em propagandas.
- (E) Montar uma rede própria de lojas e tratar internamente de todo o processo de comercialização das bijuterias para fortalecer o *marketing* de relacionamento.

24. CESGRANRIO - 2023

O diretor de um banco decidiu que a estratégia de atração de clientes seria baseada exclusivamente no *inbound marketing*.

Dessa forma, foram encerradas ações de comunicação como (A) publicação de anúncios em jornais de grande circulação e em revistas especializadas.

(B) planejamento da produção de conteúdo de alta qualidade para um blog associado ao site da marca.

(C) divulgação de conteúdos relevantes e de qualidade através de mídias sociais, que permitem compartilhamento.

(D) utilização de técnicas de manipulação de palavras-chave, conteúdos e estruturas das páginas para aumentar o tráfego no site da empresa.

(E) envio de mensagens por e-mail com conteúdo em múltiplos formatos, mesclando texto, vídeos e links.

25. CESGRANRIO - 2023

Uma estratégia mercadológica baseada em uma segmentação comportamental é aquela que tem, entre outros, o objetivo de

- (A) alcançar pessoas mais ricas.
- (B) atingir o público mais jovem.
- (C) divulgar as agências das metrópoles.
- (D) utilizar *influencers* digitais.
- (E) reativar clientes inativos.

26. CESGRANRIO - 2023

Uma instituição financeira desenvolveu uma estratégia de *marketing* digital na qual privilegiou atrair e surpreender o público, ao ponto de as próprias pessoas espalharem a mensagem adiante, criando um “*buzz*” sobre o assunto de forma emocional, engraçada e envolvente. Nessa estratégia, os próprios usuários do banco foram usados como um canal de distribuição e compartilhamento dos conteúdos de maneira direta, simples e rápida, criando altos níveis de engajamento e repercussão.

A ação estratégica adotada por essa instituição financeira é denominada

- (A) *marketing* nas mídias sociais
- (B) *marketing* viral
- (C) *marketing* de conteúdo
- (D) *e-mail marketing*
- (E) publicidade *on-line*

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

1. CESGRANRIO - 2023

Acerca da função de unidade de conta da moeda, é correto afirmar que

- (A) se desvincula da necessidade de dupla coincidência de interesses.
- (B) as vendas e compras ocorrem simultaneamente, sem necessidade de se aguardar dias ou até meses.
- (C) fornece um padrão para que as demais mercadorias expressem seus valores.
- (D) com n mercadorias, cada uma delas teria $n-1$ expressões de valor e um total de $n(n-1)/2$ preços.
- (E) decorre da função meio de troca, ao manter o poder de compra ao vender o bem por certo período.

2. CESGRANRIO - 2021

Uma das funções desempenhadas pela moeda é a de reserva de valor, no entanto, a moeda não é o único ativo que desempenha tal função.

O motivo que faz com que os cidadãos retenham moeda como reserva de valor é o fato de ela

- (A) oferecer um rendimento a seu detentor.
- (B) possuir liquidez absoluta.
- (C) prestar algum serviço ao seu possuidor.
- (D) propiciar um aumento no seu valor.
- (E) ser protegida contra inflação.

3. CESGRANRIO - 2021

Quando alguém vai a um *shopping center* pode observar que uma saia, por exemplo, apresenta o preço de R\$40,00 e uma garrafa d'água, o preço de R\$5,00. Apesar de não ser errado afirmar que o preço da saia são oito garrafas d'água e que o preço da garrafa d'água é $1/8$ do preço da saia, os preços não costumam ser cotados assim.

Quando se deseja mensurar e registrar valor econômico, usa-se a moeda como

- (A) meio de troca
- (B) reserva de valor
- (C) riqueza
- (D) unidade de conta
- (E) valor intrínseco

4. CESGRANRIO - 2021

O texto seguinte trata de uma das funções da moeda.

As economias – as “economias reais” – são sistemas de escambo vastos. O problema é que a história mostra que, sem o dinheiro, esses sistemas não acontecem. Até mesmo quando as economias “revertem para o escambo”, como parece ter ocorrido na Europa na Idade Média, elas não abandonam de fato o uso do dinheiro. Elas apenas deixam de usar o dinheiro vivo. Na Idade Média, por exemplo, todos continuaram calculando o valor de ferramentas e gado na antiga moeda romana, mesmo que ela já não circulasse mais.

Graeber, D. Dívida: os Primeiros 5.000 Anos. São Paulo: Três Estrelas, 2016.

No trecho citado, o autor destaca que, na Idade Média, a antiga moeda romana continuou exercendo a função de

- (A) débito
- (B) crédito
- (C) meio de troca
- (D) unidade de conta
- (E) reserva de valor

5. CESGRANRIO - 2022

Haverá aumento dos meios de pagamento na economia se

- (A) o Banco Central vender reservas internacionais no mercado de câmbio.
- (B) os bancos comerciais comprarem títulos da dívida pública, disponíveis em carteira das empresas.
- (C) um banco comercial vender ações ao público, por meio da bolsa de valores.
- (D) um importador comprar moeda estrangeira de um banco comercial.
- (E) uma empresa fazer um depósito à vista, num banco comercial, no valor de R\$50.000,00.

6. CESGRANRIO - 2021

Considerando a prática do Sistema Financeiro Nacional, a ampliação dos meios de pagamento, na forma tanto de papel-moeda em poder do público quanto de depósitos do público nos bancos comerciais (o chamado M1), resulta de operações realizadas

- (A) exclusivamente pelo Banco Central do Brasil
- (B) exclusivamente pelo Banco do Brasil
- (C) exclusivamente pelos bancos comerciais
- (D) pelo Banco Central do Brasil e pelos bancos comerciais
- (E) pelo Banco Central do Brasil e pelas corretoras de valores

7. CESGRANRIO - 2023

Há criação de meios de pagamento na economia quando
 (A) o Banco Central do Brasil vende reservas internacionais.
 (B) o Banco Central do Brasil vende Letras Financeiras do Tesouro (LFTs) no mercado aberto (overnight).
 (C) um banco vende dólares a um importador.
 (D) uma empresa transfere recursos em moeda de seu caixa para sua conta corrente em um banco comercial, sob a forma de depósito à vista.
 (E) uma empresa desconta uma duplicata em um banco comercial, recebendo o valor correspondente em moeda corrente.

8. CESGRANRIO - 2022

Admita que sejam válidas todas as premissas subjacentes à Teoria Quantitativa da Moeda (TQM), em sua versão clássica.
 De acordo com a TQM, se o Banco Central aumentar a oferta de moeda da economia, ele provocará
 (A) redução da inflação.
 (B) aumento dos salários nominais.
 (C) aumento do nível de emprego.
 (D) aumento da inflação, mantendo inalterado o PIB nominal.
 (E) aumento da inflação, mantendo inalterado o PIB real.

9. 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.

10. 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.

11. 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>.

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.

12. 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>.

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



13. 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-alta-das-taxas-de-juros-futuro-e-curva-tem-maior-inclinacao-desde-fim-de-junho.ghtml>>. 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

14. 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.

15. 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

16. 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

17. 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

18. 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

19. 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.

20. 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

21. 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.

[...], as discussões acerca do impacto das novas tecnologias – Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, Computação em Nuvens, entre outras – na “linha de produção” do setor financeiro precisam envolver, no mínimo, reguladores, agentes de mercado e o meio acadêmico. É evidente o fato de que cada um dos grupos citados acima tem percepções distintas entre si acerca deste fenômeno.

Disponível em: <https://sites.google.com/view/osfufrij/blog#h.r007yyua6gy4>. Acesso em: 07 fev. 2024.

A difusão de tecnologias disruptivas no mercado financeiro traz não só novas oportunidades de negócios, mas também novos desafios para reguladores, agentes de mercado e acadêmicos, como mencionado no texto acima.

Nesse contexto dos bancos na era digital, os órgãos reguladores devem atuar para

- (A) impedir que as novas tecnologias eliminem as formas tradicionais de realizar transações no mercado.
- (B) evitar assimetria regulatória entre os novos entrantes no mercado e as instituições bancárias tradicionais.

COMPORTAMENTOS ÉTICOS, DIVERSIDADE E ESG

1. (2024)

A regulamentação do Banco Central do Brasil sobre a política, os procedimentos e os controles internos, visando à prevenção do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, estabelece regras para comunicação de operações em espécie. Conforme a Circular Bacen no 3.978/2020, as instituições financeiras devem comunicar ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) a(s)

- (A) solicitação, por meio eletrônico, de provisionamento de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 20.000,00 por não clientes.
- (B) solicitação, por qualquer meio, de provisionamento de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00 por não clientes.
- (C) operações de pagamentos, exclusivamente por meio de cheque, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00.
- (D) operações de depósito ou aporte em espécie ou saque em espécie de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00.
- (E) operações de recebimentos, exclusivamente por meio de PIX, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 10.000,00.

2. (2024)

O corpo de funcionários de determinada instituição financeira é submetido a treinamento para prevenção da prática dos crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens. Nos termos da Circular Bacen no 3.978/2020, as instituições financeiras devem implementar e manter política formulada com base em princípios e diretrizes que busquem prevenir a sua utilização para as práticas de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

Tal política deve contemplar, por exemplo, diretrizes para implementação de procedimentos, de monitoramento, seleção e análise de operações e situações

- (A) direcionadas
- (B) investigadas
- (C) aparentes
- (D) comprovadas
- (E) suspeitas

3. (2023)

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

4. (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

5. (2023)

Um gerente recém-contratado de uma instituição financeira coordena cerca de vinte funcionários que exercem a função de caixa, sendo auxiliado nessa tarefa por dois subgerentes. Em determinado dia, um dos clientes adentra a agência bancária portando uma mala, com expressiva soma de dinheiro em espécie, para depósito. Dirigindo-se ao caixa disponível, postula a operação. Consoante a Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, existe a ocorrência de indícios de suspeita para fins dos procedimentos de monitoramento para as práticas de lavagem de dinheiro quando é(são)

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

6. (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. (2021)

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.

Essa Resolução determina que a política de segurança cibernética e o plano de ação e de resposta a incidentes devem ser, no mínimo, documentados e revisados

- (A) trimestralmente
- (B) semestralmente
- (C) anualmente
- (D) bianualmente
- (E) trienalmente

8. (2024)

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. De acordo com essa lei, constituem atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da Administração Pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

- (A) obter para o ente público vantagem ou benefício de modificações ou prorrogações de contratos com a Administração Pública, com autorização em lei.
- (B) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.
- (C) financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos lícitos previstos nessa lei, alegadamente.
- (D) utilizar-se de pessoa física ou jurídica como procurador, regularmente constituído, para defender seus interesses junto à Administração Pública.
- (E) criar, de modo regular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo.

9. (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

10. (2021)

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

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

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

11. (2024)

A Lei no 12.846, de 1º de agosto de 2013, também conhecida como Lei Anticorrupção, foi promulgada para ampliar e fortalecer, no ordenamento brasileiro, os mecanismos de combate administrativo e judicial a comportamentos “contra a Administração Pública”.

Nesse sentido, a

- (A) instância administrativa de combate à corrupção subsidia a judicial, que é a única capaz de impor sanções efetivas ao corruptor.
- (B) responsabilização se realiza no âmbito administrativo e no âmbito judicial, sem prejuízo de medidas adicionais fixadas em outras esferas.
- (C) lei subordina a apuração judicial das infrações nela descritas ao anterior processo administrativo.
- (D) lei prevê a responsabilização subjetiva, administrativa e civil das pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública.
- (E) responsabilização da pessoa jurídica na esfera administrativa impede ulterior processo na esfera judicial, para que não ocorra bis in idem.