

**201**

**Escriturário**

**Data da prova:**

**Domingo, 6/11/2022.**

## **INSTRUÇÕES**

- Você receberá do fiscal:
  - 1 (um) caderno de questões das provas objetiva e discursiva contendo 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
  - 1 (uma) folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
  - 1 (uma) folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

***A paz do coração é o paraíso dos homens.***

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva e da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as provas objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, a folha de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas, bem como retirar-se da sala.
- Você somente poderá retirar-se do local de aplicação das provas, levando o caderno de provas, faltando 1 (uma) hora para o final do tempo destinado à realização das provas objetiva e discursiva.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada, e a folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

## **INSTRUÇÕES PARA AS PROVAS OBJETIVA E DISCURSIVA**

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e na folha de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e a folha de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e o texto definitivo da prova discursiva para a folha de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

**Tipo "A"**

## PROVA OBJETIVA

## CONHECIMENTOS GERAIS

Questões de 1 a 30

## LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 6

## Texto 1 para responder às questões 1 e 2.

1 “O Banco de Brasília S.A. – BRB, sociedade de economia mista, cujo acionista majoritário é o Governo do Distrito Federal (96,85%), foi criado no dia 10 de dezembro de 1964 (Lei Federal 4.545), e obteve autorização para funcionar, concedida pelo Banco Central do Brasil, em 12 de julho de 1966. Com a sua criação, pretendia-se dotar o

7 Governo do Distrito Federal (GDF) de um agente financeiro que possibilitasse captar os recursos necessários para o desenvolvimento da região. Em 1986, a denominação de

10 Banco Regional de Brasília S.A. foi alterada para Banco de Brasília S.A., embora tenha permanecido a sigla BRB. Em 1991, transformou-se em banco múltiplo com as seguintes

13 carteiras: comercial, câmbio, desenvolvimento e imobiliária.

O BRB detém as seguintes participações acionárias:

69,7% da empresa Cartão BRB S.A.; 100% da empresa

16 BRB – Crédito, Financiamento e Investimentos S.A.; 99% da empresa BRB DTVM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; possui ainda participação indireta,

19 por intermédio da Cartão BRB S.A., na Corretora Seguros BRB e na BSB Ativos.

O BRB conta com um quadro de 3.280 empregados,

22 além disso, conta com o apoio de 450 estagiários, 120 aprendizes e 705 terceirizados, gerando assim mais de 4.500 postos de trabalho.

O BRB dispõe de 138 pontos de atendimento, sendo:

123 agências (107 no Distrito Federal e 16 em outros estados; cinco localizadas nas capitais: Campo Grande,

28 Cuiabá, Goiânia, Rio de Janeiro e São Paulo; uma em Unai e dez no interior do estado de Goiás), além de doze PAs do Distrito Federal e três em outros estados.

A estrutura do BRB apresenta 585 terminais de autoatendimento próprios, estrategicamente localizados, com o intuito de oferecer maior comodidade aos seus

34 clientes, que dispõem ainda de mais de 45 mil terminais de autoatendimento distribuídos pelo Brasil, compartilhados por meio da rede Banco do Brasil e TECBAN.

A rede de Correspondentes do BRB, chamada BRB Conveniência, conta com 132 unidades ativas em todo o DF

37 e entorno.”

Disponível em: <<https://novo.brb.com.br/sobre-o-brb/>>. Acesso em: 15 out. 2022.

Área livre

## QUESTÃO 1

Quanto aos aspectos de função da linguagem, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto elucida, dirigindo-se a potenciais clientes, o histórico de surgimento e de desenvolvimento do BRB. Nele, predomina a função apelativa da linguagem.
- (B) As informações apresentadas no texto por meio de números e de estatísticas não servem ao propósito de contextualização da história do BRB, apesar do predomínio da função referencial da linguagem.
- (C) O texto explica o histórico de surgimento do BRB, contextualizando a criação, a atuação e a estrutura. Nele, predomina a função referencial da linguagem.
- (D) A informação no texto acerca da mudança de nome do banco é um aspecto típico da função da linguagem denominada metalinguística.
- (E) O texto explica o histórico de surgimento do BRB, contextualizando a criação, a atuação e a estrutura. Nele, predomina a função apelativa da linguagem.

## QUESTÃO 2

Considerando o período “A estrutura do BRB apresenta 585 terminais de autoatendimento próprios, estrategicamente localizados, com o intuito de oferecer maior comodidade aos seus clientes, que dispõem ainda de mais de 45 mil terminais de autoatendimento distribuídos pelo Brasil, compartilhados por meio da rede Banco do Brasil e TECBAN.” (linhas de 31 a 36), com base na norma-padrão, assinale a alternativa correta.

- (A) A forma verbal “dispõem”, grafada corretamente segundo a norma-padrão, concorda com o sujeito “A estrutura do BRB”.
- (B) A expressão “que dispõem” retoma sintaticamente a expressão anterior “terminais de autoatendimento próprios”.
- (C) A vírgula que antecede o período “que dispõem ainda de mais de 45 mil terminais de autoatendimento distribuídos pelo Brasil” pode ser suprimida, sem que haja ao sentido original do período.
- (D) O sujeito contido em “A estrutura do BRB apresenta 585 terminais de autoatendimento próprios” é sujeito composto.
- (E) A expressão “estrategicamente localizados” concorda em gênero e em número com a expressão “585 terminais de autoatendimento próprios”.

Área livre

Imagem para responder às questões de 3 a 5.

Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CeeAkqzsCMY/>>. Acesso em: 15 out. 2022.

### QUESTÃO 3

De acordo com as informações da imagem, assinale a alternativa correta.

- (A) A frase “FGTS no bolso, ou na bolsa?”, pela proximidade fônica das palavras, reforça uma reflexão que pode fazer com que o cliente dos serviços do BRB Investimentos aporte o próprio dinheiro, não o deixando parado.
- (B) As formas verbais mobilizadas na publicidade do BRB Investimentos não incentivam o possível cliente a se indagar acerca de alternativas de investimento.
- (C) Essa peça publicitária desobedece ao requisito da objetividade, caro à publicidade, uma vez que há excesso de texto grafado.
- (D) A referida peça publicitária dissuade o cliente de ler o regulamento formulado pelo BRB Investimentos.
- (E) O uso da forma verbal “preparamos” não sugere a ideia de coletivo.

### QUESTÃO 4

Em “Aproveite essa oportunidade incrível que preparamos para você”, a palavra sublinhada pode ser substituída, sem que se altere o sentido original da frase, por

- (A) genial.
- (B) inédita.
- (C) terrível.
- (D) inacreditável.
- (E) admirável.

### QUESTÃO 5

No trecho “Não deixe seu dinheiro parado, coloque seu FGTS em movimento!”, as palavras sublinhadas correspondem ao modo

- (A) indicativo.
- (B) imperativo.
- (C) subjuntivo.
- (D) optativo.
- (E) infinitivo.

**QUESTÃO 6**

“No mundo moderno, quase tudo tem um preço. Se você quer, por exemplo, um chocolate, deve pagar o valor que o vendedor pede. A mesma coisa acontece com os outros alimentos que você come, com a roupa que você usa, com a luz que ilumina a sua casa à noite, com a água que você usa para tomar banho e com o telefone que você usa para conversar com seus amigos. Como você pode ver, cada coisa tem um preço que se mede com dinheiro. E sendo o preço uma medida comum, expressa por cédulas e moedas, pode-se comparar o valor dos diferentes bens e serviços.”

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *O que é o dinheiro?*  
Brasília: Banco Central do Brasil, 2002, p. 18.

Com base nas informações do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto se refere à importância do preço e a sua qualidade de medida comum para a comparação de valor de diferentes bens e serviços.
- (B) O texto remete especificamente à ideia do preço referido em mercadorias e em bens de consumo.
- (C) O texto se refere à atemporalidade e à universalidade do preço como categoria de comparação financeira.
- (D) A falta de exemplos no texto limita seu alcance didático e informativo.
- (E) O texto se dirige, a partir dos pronomes empregados, a um coletivo de possíveis leitores.

Área livre

**RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA**

Questões de 7 a 11

**QUESTÃO 7**

Suponha que sete pessoas – A, B, C, D, E, F e G –, clientes de certo banco estão na fila do caixa. Sabe-se que, entre C e B, há tantas pessoas quanto entre G e C; D, que é a terceira pessoa da fila, também é a terceira pessoa à frente de E; A e D estão lado a lado na fila, assim como F e C. Com base nessas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) B é a segunda pessoa à frente de C.
- (B) C e E estão lado a lado na fila.
- (C) E está imediatamente à frente de F.
- (D) C está imediatamente à frente de D.
- (E) A é a segunda pessoa da fila.

**QUESTÃO 8**

Para acessar uma sala reservada de um banco, um funcionário deve utilizar a biometria e uma senha de oito dígitos. Um escriturário decidiu cadastrar como senha a própria data de aniversário (DD/MM/AAAA). Supondo que ele tenha nascido na década de 1990, em um mês com 31 dias, quantas senhas distintas existem e que satisfazem essas condições?

- (A) 1.860
- (B) 3.720
- (C) 2.170
- (D) 3.240
- (E) 1.240

**QUESTÃO 9**

Determinado banco oferece investimentos em certificados de depósitos bancários (CDB). Suponha que um cliente contrate um CDB pré-fixado que ofereça um rendimento de 5% por 30 dias de aplicação e que, nesse mesmo período, a taxa de inflação tenha sido de 12%. Qual é a taxa real de rendimento desse CDB durante esse período?

- (A) -5,25%
- (B) -2,50%
- (C) -1,50%
- (D) -7,25%
- (E) -6,25%

Área livre

## QUESTÃO 10

Pedro, gerente de uma agência, designa os escriturários André, Simão, Filipe, Tomé e Tiago para executarem algumas tarefas. Se André atualiza os registros, então Simão não executa a análise da documentação. Se Simão não executa a análise da documentação, então Filipe orienta os clientes. Se Filipe orienta os clientes, então Tomé prepara as correspondências. Se Tomé prepara as correspondências, então Tiago organiza os arquivos. Do ponto de vista da compreensão das estruturas lógicas, se Tiago não organiza os arquivos, conclui-se que

- (A) Filipe orienta os clientes.
- (B) Simão não executa a análise da documentação.
- (C) Tomé prepara as correspondências.
- (D) Simão executa a análise da documentação.
- (E) André atualiza os registros.

## QUESTÃO 11

Considere que cinco escriturários de um banco – R, S, T, U e V – são os responsáveis pelo atendimento aos clientes na agência central. Em determinado dia, juntos atenderam um total de 100 clientes, nenhum deles atendeu menos de 10 clientes cada e nenhum deles atendeu o mesmo número de clientes que qualquer um dos demais. Sabe-se ainda que R atendeu o mesmo número de clientes que S e T juntos; U e V atenderam juntos 28 clientes; e o número de clientes atendidos por U e V estão na proporção 4:3. Se o número de clientes atendidos por S for um quadrado perfeito, qual foi o número de clientes atendidos por T?

- (A) 36
- (B) 11
- (C) 25
- (D) 12
- (E) 16

Área livre

## USO DE TECNOLOGIAS EM AMBIENTES CORPORATIVOS

Questões de 12 a 14

## QUESTÃO 12

	A	B	C	D
1	Código	Descrição	Estoque	Valor
2	0012345	Monitor	3	R\$ 750,00
3	0124456	Cadeira	1	R\$ 600,00
4	7891002	Teclado	7	R\$ 80,00
5	6855200	Mouse	14	R\$ 50,00
6	4561122	Computador	2	R\$ 2.000,00
7	2410056	Impressora	3	R\$ 350,00
8	8945645	Pen drive	5	R\$ 15,00
9	Produto	Depto	Quantidade	OBS
10	6855200	Contabilidade	5	

Considere essa planilha elaborada no aplicativo Microsoft Excel 2021. Aplicou-se à célula D10 a fórmula

=PROCV(A10; A2:D8; 2; FALSO)

Após a execução da fórmula, qual será o valor da célula D10?

- (A) Mouse
- (B) R\$ 250,00
- (C) 6855200
- (D) 14
- (E) R\$ 50,00

## QUESTÃO 13

Com relação ao modo de navegação anônima no navegador Google Chrome, assinale a alternativa correta.

- (A) Durante a navegação, as atividades do usuário são ocultas ao empregador se o navegador for utilizado em ambiente corporativo.
- (B) Os *cookies* são armazenados de maneira anônima, para otimizar a experiência de navegação do usuário.
- (C) Os *sites* marcados como favoritos pelo usuário continuam listados durante e após a navegação.
- (D) As senhas inseridas nos formulários são armazenadas com utilização de criptografia.
- (E) O bloqueio de *cookies* de rastreamento de *sites* de terceiros não pode ser desabilitado.

## QUESTÃO 14

A respeito das tecnologias de computação em nuvem, assinale a alternativa correta.

- (A) A disponibilização de serviços em nuvem não exige o usuário de manter parte dos seus serviços de tecnologia da informação em execução no ambiente local da organização.
- (B) Uma arquitetura em nuvem somente é capaz de prover a infraestrutura necessária ao usuário, mas não as aplicações utilizadas por ele.
- (C) Os serviços em nuvem escaláveis entregam ao usuário uma infraestrutura pré-alocada sem possibilidade de expansão em razão do alto custo dos servidores. Por isso, é fundamental o gerenciamento do uso e o prévio dimensionamento do serviço no ato da assinatura do contrato.
- (D) O modelo de infraestrutura como serviço é aquele que o usuário contrata para o desenvolvimento e o fornecimento de aplicativos, sem a preocupação de gerenciar sistemas operacionais ou *middlewares*.
- (E) A modalidade de serviço PaaS oferece ao usuário a infraestrutura subjacente de *hardware* e sistemas operacionais.

**GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE**  
**Questões de 15 a 17**

**QUESTÃO 15**

Acerca das boas práticas de governança corporativa, assinale a alternativa que se relaciona corretamente com o conceito de *disclosure*.

- (A) A adoção, pelas empresas, de um código de conduta ética para os principais executivos
- (B) A divulgação de informações e o cumprimento das leis e dos regulamentos
- (C) A prestação responsável de contas
- (D) A maior transparência
- (E) O senso de justiça

**QUESTÃO 16**

A configuração de um programa de *compliance* passa pelo reconhecimento dos principais riscos referentes aos negócios, às leis e às regulamentações necessárias. Assinale a alternativa que indica elementos de *compliance* capazes de mitigar riscos.

- (A) Fiscalização de seus fornecedores, prestadores de serviços e representantes
- (B) Políticas, treinamentos, comunicação, monitoramento, incentivos à disciplina e canal de denúncias
- (C) Estrutura, orçamento próprio, independência e voz dentro das organizações
- (D) Reputação, ética e responsabilidade social
- (E) *Environmental, social and governance* (ESG)

**QUESTÃO 17**

No que tange ao Código de Conduta Ética do Banco de Brasília (BRB), assinale a alternativa correspondente ao valor honestidade nas práticas do BRB.

- (A) Valoriza a tolerância e o bem-estar de todos sem preconceito de origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe social e toda forma de discriminação.
- (B) Compromete-se com a prestação de contas das próprias atividades conduzidas, dos recursos que gere e com a integridade dos controles.
- (C) Tem compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem essa instituição.
- (D) Condena atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.
- (E) Fomenta a preservação ambiental nos projetos dos quais participa, por entender que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

Área livre

**INOVAÇÃO**  
**Questões de 18 a 20**

**QUESTÃO 18**

A Lei Federal nº 10.973/2004 dispõe acerca de incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e aborda certos conceitos. A esse respeito, assinale a alternativa que corresponde ao complexo planejado de desenvolvimento empresarial e tecnológico, promotor da cultura de inovação, da competitividade industrial, da capacitação empresarial e da promoção de sinergias em atividades de pesquisa científica, de desenvolvimento tecnológico e de inovação, entre empresas e uma ou mais instituições científica, tecnológica e de inovação (ICTs), com ou sem vínculo entre si.

- (A) Parque tecnológico
- (B) Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)
- (C) Extensão tecnológica
- (D) Polo tecnológico
- (E) Incubadora de empresas

**QUESTÃO 19**

Por definição, empreendedorismo é a iniciativa de implementar novos projetos e negócios, ou até mesmo mudanças em empresas já existentes. No que se refere às características do espírito empreendedor, assinale a alternativa correta.

- (A) A personalidade do empreendedor apresenta baixa necessidade de realização, mas alto grau de técnica e domínio de determinados temas.
- (B) O empreendedor é pessimista na medida em que foca nas possibilidades de erro na sua tomada de decisão, por isso tem uma taxa de sucesso alta nos próprios empreendimentos.
- (C) Os empreendedores promovem sua visão com paixão e entusiasmo.
- (D) O empreendedor, em geral, evita tomar decisões, porém as aceita quando são tomadas por profissionais da área.
- (E) Os empreendedores assumem riscos, mesmo que de forma imprudente, pois acreditam no seu potencial e na sua *expertise* prática.

Área livre

## QUESTÃO 20

O mercado globalizado apresenta desafios, cujas ferramentas desenvolvidas nas primeiras revoluções industriais, com produções estáticas e sem a participação do cliente, já não respondem à necessidade do consumidor. O *design thinking* (DT) que, em tradução livre, seria algo próximo a “pensamento do *design*” surgiu por meio da compreensão de que as ferramentas e perspectivas que orientavam os *designers* seriam aplicáveis para resolver desafios e solucionar problemas diversos, estimulando a criatividade. Em relação ao DT, assinale a alternativa que apresenta uma característica ou uma quebra de paradigma proposto por essa metodologia.

- (A) As decisões passam a ser impostas, em oposição ao modelo de questionamento.
- (B) As decisões passam a ser centradas nas pessoas, e não nas imposições do sistema produtivo.
- (C) No modelo do DT, pensa-se para desenvolver alguma ideia; anteriormente se desenvolvia uma ideia para construir o raciocínio.
- (D) Tendo em vista a natureza e a aplicação do DT, orienta-se que sua aplicação seja realizada apenas por *designers*.
- (E) O DT apresenta-se como um modelo de solução de problemas fechado, no qual os passos descritos são essenciais para o sucesso do planejamento.

Área livre

## LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL E REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

### Questões 21 e 22

## QUESTÃO 21

Com base nos termos da Lei Orgânica do Distrito Federal, no que concerne ao Banco de Brasília (BRB), assinale a alternativa correta.

- (A) O BRB não integra a administração direta, conseqüentemente não deve obediência e guarda dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e motivação.
- (B) O BRB foi criado por lei específica, portanto é dispensável a edição de lei complementar para definir as respectivas áreas de atuação.
- (C) A direção superior do BRB terá representantes dos servidores, escolhidos fora do quadro funcional, para exercer funções definidas, na forma da lei.
- (D) A extinção do BRB poderá ocorrer somente por meio de lei complementar específica, aprovada por maioria simples na Câmara Legislativa.
- (E) Os diretores do BRB são obrigados a fazer declaração pública anual de seus bens.

## QUESTÃO 22

A Lei Complementar Distrital nº 840/2011 dispõe acerca do regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais. Quanto ao regime e à jornada de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) Salvo disposição legal em contrário, o servidor efetivo fica sujeito ao regime de trabalho de 30 horas semanais, podendo ser ampliado para 40 horas semanais quando houver interesse da administração pública e anuência do servidor.
- (B) No que se refere ao regime de trabalho, é permitido aplicar interpretação por analogia, extensão ou semelhança de atribuições.
- (C) A jornada de trabalho em sistema de escala de revezamento deve ser definida pelo chefe imediato ou por regulamento, observando o registro, em folha de ponto, do horário de entrada e de saída.
- (D) O servidor ocupante de cargo em comissão ou no exercício de função de confiança tem regime de trabalho de 30 horas semanais, com integral dedicação ao serviço.
- (E) Em caso de falta ao serviço, atraso, ausência ou saída antecipada, desde que devidamente justificados, é facultado à chefia imediata, atendendo a requerimento do interessado, autorizar a compensação de horário a ser realizada até o final do mês subsequente ao da ocorrência.

Área livre

**REALIDADE ÉTNICA, SOCIAL, HISTÓRICA,  
GEOGRÁFICA, CULTURAL, POLÍTICA E  
ECONÔMICA DO DF E DA RIDE**

**Questões de 23 a 25**

**QUESTÃO 23**

Em que pese o Distrito Federal (DF) ser a menor unidade da Federação em extensão territorial, ele apresenta diversidade em relação aos aspectos geográficos. No que tange a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O relevo do DF constituído, em sua maioria, pelos planaltos dissecados por processos erosivos, tem altitudes modestas em relação ao conjunto do Planalto Central, tendo como ponto mais elevado a Praça do Cruzeiro, com 1.200 metros acima do nível do mar.
- (B) O maciço da Contagem, onde o Plano Piloto se localiza, é a área de relevo mais elevado dentro do território do DF.
- (C) O Planalto Central e, em especial, a reserva ecológica das Águas Emendadas é local de nascentes de rios de importantes bacias hidrográficas brasileiras, como a dos rios São Francisco, Tocantins-Araguaia e Paraná.
- (D) O cerrado, bioma predominante no DF, é uma vegetação típica do Centro-Oeste brasileiro, sendo caracterizada pela reduzida diversidade de flora e fauna.
- (E) Os tipos climáticos encontrados no DF são o tropical continental e o temperado de altitude, ambos pautados por verões quentes e chuvosos e invernos frios e secos.

**QUESTÃO 24**

Brasília, enquanto ideologia espacial que identifica o território da nação, exige referências cruzadas sobre os sentidos atribuídos à modernização, ao desenvolvimento e ao Estado.

Disponível em: <ub.edu/geocit/coloquio2014/Everaldo%20da%20Costa.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2022.

Na década de 1950, a política de transferência da capital federal para o Planalto Central trouxe, em seu bojo, ideologias e argumentos que justificaram a criação da nova capital. Assinale a alternativa que indica o argumento correto a respeito dessa realidade histórica.

- (A) A transferência da capital federal para o interior do Brasil deve-se à distância geográfica do principal rival geopolítico à época, a Argentina.
- (B) Enquanto nova capital federal, Brasília é expressão material e simbólica do poder para o controle e a articulação do território nacional.
- (C) Nesse período, o estado de Goiás era uma região de expansão da indústria, notadamente Anápolis, Goiânia e Itumbiara, cidades que deram suporte à construção da nova capital e garantiram desenvolvimento e abastecimento a Brasília.
- (D) No interior brasileiro, havia um ambiente político propício à instalação da nova capital que, dessa forma, ficaria mais próxima do povo brasileiro e dos apoiadores do governo de Juscelino Kubitschek.
- (E) Nos anos de 1950 e de 1960, o Centro-Oeste era uma região de elevado crescimento econômico e dinâmicas econômicas como o início da modernização da agricultura, o que garantiu à nova capital federal recursos financeiros e humanos para sua construção.

**QUESTÃO 25**

O Distrito Federal “ganhou” 39.176 moradores em um ano, entre 2020 e 2021. Ao todo, a população da capital chega a 3.094.325 moradores, com crescimento de 1,27% com relação ao ano anterior. Os dados foram estimados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e são referentes a 1º de julho de 2021.

Disponível em: <https://g1.globo.com/df>. Acesso em: 27 jul. 2022.

Quanto aos elementos que caracterizam a realidade étnica e social do Distrito Federal (DF), assinale a alternativa correta.

- (A) A população do DF apresenta um número levemente maior de homens, pois é um polo de atração populacional e, em geral, os homens migram em maior quantidade.
- (B) Pelas estimativas do IBGE, Brasília é a quarta maior capital do País, atrás das grandes cidades do sudeste brasileiro, quais sejam São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, respectivamente.
- (C) Em que pese o aumento da população verificado pelo IBGE, nos últimos 20 anos, tem-se observado a queda da população do DF, resultado das migrações para os municípios do entorno e das restrições ao crescimento demográfico existentes.
- (D) O setor de serviços e, em especial, os relacionados ao setor público direta ou indiretamente é fator de atração da população à Brasília, capital federal com funções administrativas.
- (E) A pandemia da Covid-19 teve impacto no crescimento demográfico de Brasília, pois houve restrições à livre circulação de pessoas no território nacional no período de 2020 a 2022.

**PLANO DISTRITAL DE POLÍTICA PARA MULHERES**  
**Questões de 26 a 30**

**QUESTÃO 26**

O II Plano Distrital de Políticas para Mulheres (II PDPM 2020-2023) é um instrumento de políticas públicas inovadoras, que foi elaborado a partir do diálogo entre o projeto traçado pelo Governo do Distrito Federal e a opinião das mulheres beneficiadas pelos projetos governamentais.

O Eixo 1 do II PDPM estabelece como meta para a promoção da igualdade no mundo do trabalho e da autonomia econômica da mulher

- (A) ampliar o número de vagas para mulheres em feiras, lojas ou espaços colaborativos.
- (B) aumentar o número de mulheres nos órgãos governamentais federais.
- (C) duplicar o número de vagas em universidades, visando à formação e à profissionalização de mulheres.
- (D) reduzir o número de mulheres analfabetas por meio de cursos de alfabetização, objetivando a capacitação profissional.
- (E) zerar a taxa de desemprego de mulheres no Distrito Federal.

**QUESTÃO 27**

O Eixo 2 do II Plano Distrital de Políticas para Mulheres (II PDPM 2020-2023) estabelece como objetivo geral “contribuir para a redução da desigualdade de gênero e para o enfrentamento do preconceito e da discriminação étnico-racial, religiosa, geracional, por orientação sexual e por identidade de gênero, por meio da formação de gestores/as profissionais da educação e estudantes em todos os níveis e modalidades de ensino”, garantindo não apenas o acesso à educação de qualidade, mas também a permanência e o sucesso de jovens e mulheres.

Com base no exposto, assinale a alternativa que apresenta meta disposta pelo Eixo 2 do II PDPM para a promoção de uma educação para a igualdade.

- (A) Redução do número de matrículas de mulheres na Educação de Jovens e Adultos (EJA), a fim de estabilizar o acesso da jovem, da adulta e da idosa à educação formal.
- (B) Ampliação do número de escolas contempladas com ações do programa Meu Primeiro Emprego.
- (C) Ampliação do acesso e do número de vagas para matrícula de mulheres e seus filhos desde a educação básica até a formação profissionalizante e superior.
- (D) Exclusão de mulheres dos cursos de capacitação e de formação de profissionais da educação e da comunidade escolar, deslocando-as para as frentes de trabalho rural.
- (E) Respeito pela diversidade em todas as suas formas, no âmbito da política educacional dos municípios do entorno do Distrito Federal.

**QUESTÃO 28**

O II Plano Distrital de Políticas para Mulheres (II PDPM 2020-2023) reflete a preocupação do poder público em aumentar a representatividade feminina na luta pela conquista de novos espaços de poder e pela igualdade entre homens e mulheres, promovendo assim o protagonismo feminino nas forças operacionais e nos cargos de chefia.

Em relação ao Eixo 5 do II PDPM, assinale a alternativa correspondente a meta que visa ao aumento da participação das mulheres nos espaços de poder e decisão.

- (A) Aumento do número de mulheres participando da formulação e de implementação das políticas públicas por meio da representação na Presidência da República.
- (B) Aumento da participação das mulheres no planejamento urbano das cidades situadas em zonas rurais e de exploração econômica.
- (C) Elaboração de estratégias para a ampliação da participação das mulheres nos espaços de poder e decisão, bem como garantia de sua participação político-partidária na Câmara dos Deputados, por intermédio da fixação de cotas no importe de 70% das vagas.
- (D) Participação das mulheres no controle social das políticas públicas, especialmente por meio do fortalecimento da Câmara de Dirigentes Lojistas do Distrito Federal.
- (E) Ampliação do número de mulheres em cargos de decisão no âmbito do Governo do Distrito Federal.

**QUESTÃO 29**

O II Plano Distrital de Políticas para Mulheres (II PDPM 2020-2023) objetiva promover o direito das mulheres à vida com qualidade no meio rural, respeitando suas especificidades e garantindo o acesso a bens, equipamentos e serviços públicos, em especial no acesso à terra e ao desenvolvimento rural sustentável.

Assinale a alternativa que cita um objetivo específico do Eixo 6 do II PDPM.

- (A) Implantar a Agenda das Mulheres Rurais no Entorno.
- (B) Fortalecer a agricultura familiar e os agronegócios, por meio da disponibilidade da assistência técnica e extensão rural.
- (C) Ampliar o número de mulheres atendidas nas zonas urbanas e conurbações, por intermédio de programas de capacitação para promover a comercialização da produção, viabilizando o acesso ao crédito e a sua participação em eventos.
- (D) Realizar 12 reuniões por ano do Fórum Distrital Permanente das Mulheres do Campo e do Cerrado.
- (E) Aprimorar a organização comercial e financeira das mulheres do campo, respeitando suas especificidades ambientais.

**QUESTÃO 30**

O Eixo 9 do II Plano Distrital de Políticas para Mulheres (II PDPM 2020-2023) estabelece metas para promover a igualdade de direitos e de oportunidades para mulheres jovens, idosas e com deficiência.

Assinale a alternativa que corresponde a meta do Eixo 9 do II PDPM.

- (A) Excluir as especificidades das mulheres jovens, idosas e com deficiência nas políticas públicas direcionadas às mulheres, deixando a cargo do poder público estabelecer política de cotas específicas.
- (B) Aumentar o número de vagas nos lares de idosos do Distrito Federal e do entorno, destinadas às mulheres com idade acima de 80 anos.
- (C) Favorecer o acesso das mulheres idosas ao primeiro emprego.
- (D) Aumentar a produção e a publicação de estudos, pesquisas, dados e indicadores acerca da igualdade de gênero das mulheres jovens, idosas e com deficiência.
- (E) Incentivar e fortalecer a inclusão das adolescentes no sistema previdenciário, especialmente as rurais.

Área livre

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Questões de 31 a 60

## QUESTÃO 31

A composição do Sistema Financeiro Nacional (SFN) por órgãos normativos, supervisores e operadores visa a fomentar o encontro entre credores e tomadores de recursos, viabilizando a circulação de ativos, a realização de investimentos e o pagamento de compromissos financeiros. Acerca da constituição do SFN, assinale a alternativa correta.

- (A) O BCB fiscaliza as corretoras e as distribuidoras de títulos e de valores mobiliários. Estas também podem ser fiscalizadas pela CVM.
- (B) O órgão normativo do SFN é o Conselho Monetário Nacional (CMN), que é o responsável pela formulação das políticas relativas à moeda, ao crédito, ao câmbio, aos seguros e à previdência.
- (C) A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) atua na supervisão de entidades abertas de previdência complementar (fundos de pensão).
- (D) As sociedades de capitalização devem atuar em conformidade com a normatização do CMN, sendo reguladas pelo BCB.
- (E) A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) possui atuação secundária na supervisão das cooperativas de crédito, cabendo ao Banco Central do Brasil (BCB) o papel principal nessa supervisão.

## QUESTÃO 32

A Resolução CMN nº 3.972/2011 dispõe acerca de cheques, de devolução e de oposição ao seu pagamento. Com base nessa resolução e nos demais dispositivos legais correlatos, em relação ao cheque, assinale a alternativa correta.

- (A) É uma ordem de pagamento à vista com curso forçado, ou seja, o direito de receber o valor do cheque apresentado para depósito em conta é garantido ao credor (beneficiário do cheque), obrigando o próprio banco a cobrar o valor do banco sacado (do emitente do cheque), que deve creditar o valor na respectiva conta no prazo normativo, caso haja saldo disponível na conta do emitente.
- (B) Pode ser pré-datado, e o banco sacado deve verificar se a data de apresentação é mais recente ou equivale à data de emissão indicada no cheque para viabilizar o pagamento. Caso o cheque seja apresentado antes da data de emissão, não deve ser pago pelo banco sacado ao portador/beneficiário, que deve ser orientado a reapresentá-lo a partir da data indicada.
- (C) Nominal (ou nominativo) à ordem é aquele que identifica o beneficiário e somente este pode apresentar o cheque ao banco sacado, caso não haja o endosso transferência. E, além disso, todo cheque a partir de R\$ 100,00 deve obrigatoriamente identificar o beneficiário.
- (D) Com cruzamento especial (indicação do nome do banco), somente pode ser pago pelo sacado ao banco indicado ou, se este for o sacado, a cliente seu, mediante crédito em conta. Entretanto, o banco indicado pode definir outro para a cobrança por meio de endosso-mandato.
- (E) A recusa de pagamento obriga o banco sacado a registrar, no verso do cheque, em declaração datada, o código correspondente ao motivo da devolução em todas as situações em que for apresentado para o seu pagamento.

## QUESTÃO 33

A abertura e a manutenção de contas de depósitos são disciplinadas pela Resolução CMN nº 4.753/2019, que estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil. Por outro lado, a Resolução BCB nº 96/2021 dispõe acerca da abertura, da manutenção e do encerramento de contas de pagamento. Em relação às movimentações das contas mencionadas, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma conta de pagamento pós-paga aberta em uma instituição de pagamento exige o aporte prévio de recursos para a realização de transações de pagamento.
- (B) A transferência eletrônica disponível (TED) não é obrigatória para crédito em conta de poupança.
- (C) O encerramento de uma conta de depósitos necessita da autorização prévia do cliente para que a instituição mantenedora atenda à regulamentação vigente.
- (D) A emissão do documento de crédito (DOC) é uma prerrogativa dos bancos, de modo que eles não são obrigados a realizar a transferência via DOC para os não correntistas.
- (E) As transferências via Pix ocorrem na mesma tempestividade das TEDs quando originadas a partir de contas de depósitos.

## QUESTÃO 34

Em 2021, a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), entidade representativa do setor de meios eletrônicos de pagamento, verificou o valor transacionado de R\$ 2,65 trilhões com o uso de cartões de crédito, de débito e pré-pagos. Desse total, o cartão de crédito foi responsável por 60% ou R\$ 1,6 trilhão. Além disso, os brasileiros efetuaram 31,1 bilhões de transações com cartões (crédito, débito e pré-pago), sendo 14,7 bilhões ou 47% das transações com cartões de crédito.

No que se refere à emissão e ao uso de cartões conforme a regulamentação vigente, assinale a alternativa correta.

- (A) As sociedades administradoras de cartões são responsáveis pela emissão de cartões de crédito, sendo supervisionadas pelo Banco Central do Brasil.
- (B) O pagamento mínimo de uma fatura de cartão de crédito é estabelecido pela instituição financeira emissora do cartão e deve ser igual ou superior a 15% do valor da fatura.
- (C) O cartão pré-pago viabiliza a carga ou a recarga de valores, exclusivamente em reais.
- (D) Na abertura de uma conta corrente, o banco deve viabilizar a movimentação da conta, conforme a obrigatoriedade normativa quanto ao fornecimento de cartão de débito, seja físico ou virtual.
- (E) A Resolução CMN nº 4.549/2017 limitou o período de manutenção do crédito rotativo com o objetivo de diminuir os riscos para as instituições financeiras, inclusive as emissoras de cartões de crédito, de forma a inibir o endividamento de seus clientes.

Área livre

**QUESTÃO 35**

O mercado de câmbio no Brasil é regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e compete ao Banco Central do Brasil (BCB) monitorar e garantir o funcionamento regular desse mercado e o cumprimento da regulamentação.

No que concerne ao mercado de câmbio, assinale a alternativa correta.

- (A) Considerando uma instituição autorizada a operar no mercado de câmbio que pratica as taxas de câmbio dólar (USD) para real de 5,15 (compra) e 5,25 (venda), um cliente terá o custo de R\$ 51.500,00 para a compra de 10.000 dólares (USD), além da tarifa operacional relativa ao contrato de câmbio.
- (B) O BCB divulga diariamente as taxas PTAX, que devem ser divulgadas e praticadas pelas instituições autorizadas a operar no mercado de câmbio junto aos respectivos clientes.
- (C) A compra e a venda de moeda estrangeira podem ser exercidas tanto por pessoas físicas como por jurídicas, sem limitação de valor, desde que a contraparte seja agente autorizado a operar no mercado de câmbio e que observe a legalidade da transação, a fundamentação econômica, bem como o devido respaldo documental.
- (D) As instituições autorizadas a operar no mercado de câmbio estão aptas a receber ordem de pagamento em moeda estrangeira, em qualquer montante, para ingresso de recursos do exterior relacionados a transferências unilaterais correntes, de forma a realizar a conversão para reais de tais valores e direcionar esses recursos a pessoas naturais.
- (E) Remessas de valores provenientes do exterior devem estar amparadas por documentação comprobatória, conforme formulário específico exigido pelo BCB.

**QUESTÃO 36**

Uma empresa pode recorrer ao mercado de capitais para obter recursos a serem investidos no seu desenvolvimento ou levantar capital para as respectivas necessidades de curto, médio ou longo prazos.

Em relação ao mercado de capitais, aos seus participantes e às operações realizadas, assinale a alternativa correta.

- (A) As sociedades anônimas (S.A.) caracterizam-se por negociar as próprias ações na Bolsa de Valores.
- (B) Os acionistas ordinários têm o direito de vender suas ações quando houver a mudança de controle da companhia, obrigando o novo controlador a pagar pelo menos 80% do valor pago por ação.
- (C) Se uma empresa com ações negociadas na Bolsa de Valores apresentar prejuízo por quatro anos seguidos, os clientes de posse de ações preferenciais (PN) dessa empresa passam a ter direito a voto nas assembleias, implicando a conversão dessas ações PN para ordinárias (ON-direito a voto).
- (D) Em função da reforma tributária aprovada no Congresso, um acionista ao receber os dividendos relativos ao lucro líquido da companhia, proporcional às ações de sua posse, deve declarar essa renda dos dividendos para fins de imposto de renda.
- (E) Uma companhia pode emitir debêntures para obter o financiamento de capital fixo e de capital de giro.

**QUESTÃO 37**

Quanto ao funcionamento do mercado à vista de ações, assinale a alternativa correta.

- (A) A compra e a venda de ações são realizadas no mercado secundário, permitindo, inclusive, a captação de investimento para as companhias abertas.
- (B) Se um cliente da corretora ABCD comprar 1.000 ações da empresa XYZW a R\$ 20,00 por ação e, posteriormente, vender todas essas ações por R\$ 21,00, então obterá um lucro líquido de R\$ 1.000,00.
- (C) As negociações são usualmente realizadas em *home broker*, uma plataforma eletrônica oferecida pelas corretoras, e o tempo de liquidação de uma venda de ações é D+1, semelhante ao DOC.
- (D) O cliente de uma corretora participante da Bolsa de Valores somente poderá comprar uma quantidade de ações múltipla do lote padrão de 100 unidades.
- (E) No mercado à vista de ações, há situações específicas em que as operações realizadas pelo investidor não exigem o recolhimento de imposto de renda.

**QUESTÃO 38**

A Resolução CMN nº 4.222/2013, conjuntamente com resoluções posteriores e vinculadas, dispõem acerca do estatuto e do regulamento do Fundo Garantidor de Crédito (FGC). No que se refere ao FGC, assinale a alternativa correta.

- (A) O total de créditos de cada pessoa contra a mesma instituição associada ou contra todas as instituições associadas do mesmo conglomerado financeiro será garantido até o valor de R\$ 250 mil.
- (B) O FGC é regulado pelo Banco Central do Brasil (BCB), de modo que tanto o seu estatuto como o seu regulamento devem ser aprovados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
- (C) Os bancos múltiplos, os bancos de desenvolvimento e as sociedades de crédito, de financiamento e de investimento são instituições associadas ao FGC. No entanto, a regulamentação não associou a Caixa Econômica Federal ao FGC por receber aportes financeiros do governo federal, garantindo todas as suas operações.
- (D) O FGC é uma entidade pública, sem fins lucrativos e que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, aos poupadores e aos investidores, possibilitando a recuperação de depósitos ou de créditos mantidos em instituição financeira, até o valor regulamentar previsto, em caso de intervenção ou de liquidação extrajudicial.
- (E) No caso de conta conjunta, cada titular possui a garantia individual limitada a R\$ 250 mil, ou ao saldo da conta caso seja inferior a esse limite, sendo o crédito do valor garantido feito de forma conjunta.

Área livre

**QUESTÃO 39**

A respeito das garantias do Sistema Financeiro Nacional, assinale a alternativa correta.

- (A) O penhor mercantil é uma garantia fidejussória.
- (B) A hipoteca é uma modalidade de garantia associada a operações de crédito e compete à IF envolvida avaliar a constituição dessa hipoteca sobre os bens móveis do devedor.
- (C) O aval e a fiança bancária são tratadas como garantias reais, pois ambas são associadas a um bem tangível, seja móvel ou imóvel.
- (D) Uma pessoa contrata a fiança bancária com uma instituição financeira (IF) para obter a garantia dessa IF quanto ao cumprimento das obrigações assumidas por ele com terceiros, em situação de não honrar tais obrigações.
- (E) Na contratação de um financiamento de veículo, a IF pode exigir a alienação fiduciária do bem como garantia da operação financiada, mesmo na condição de o devedor permanecer como proprietário do bem (veículo).

**QUESTÃO 40**

Acerca do Controle de Atividades Financeiras (Coaf), com base no Decreto nº 9.663/2019 e na Lei nº 9.613/1998, assinale a alternativa correta.

- (A) A legislação vigente veda expressamente que informações cadastrais bancárias de pessoas envolvidas em atividades suspeitas sejam requeridas pelo Coaf.
- (B) O órgão plenário da Coaf será composto por servidores integrantes dos seguintes órgãos: Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, Tribunal de Contas da União, Agência Brasileira de Inteligência, Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Infraestrutura, Polícia Federal e Superintendência Nacional de Previdência Complementar do Ministério da Economia.
- (C) Acordos de cooperação técnica poderão ser celebrados pelo Coaf com entidades privadas.
- (D) É atribuição da Diretoria de Inteligência Financeira a competência para coordenar a gestão da segurança institucional do Coaf.
- (E) Em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, é defeso ao Coaf promover averiguações preliminares.

Área livre

**QUESTÃO 41**

Levar o serviço certo ao cliente certo e ao preço certo. Essa parece ser a relação ótima de uma empresa com o seu mercado. Mas, para que isso ocorra, é importante que ela se organize e faça fluir suas operações com o menor nível de ruído para o seu cliente.

COBRA, Marcos. *Marketing de serviços*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2021. v. 1, E-book.

A respeito da estratégia de preços, assinale a alternativa que apresenta uma ação para viabilizar a demanda por um serviço.

- (A) Investimento em saúde e educação
- (B) Investimento na qualidade do serviço e comunicação
- (C) Esforço criativo
- (D) Realização de promoções, apenas
- (E) Uso exclusivo de redes sociais

**QUESTÃO 42**

Assinale a alternativa que menciona uma consequência do comportamento negativo no trabalho.

- (A) Permite adquirir confiança.
- (B) Melhora a qualidade de vida no trabalho.
- (C) Melhora a imagem da empresa.
- (D) Eleva o ânimo dos funcionários.
- (E) Pode custar a uma pessoa a promoção.

**QUESTÃO 43**

Nos termos da Lei nº 10.048/2000, assinale a alternativa correspondente ao conjunto de pessoas com direito a atendimento prioritário.

- (A) Os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.
- (B) Os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 65 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.
- (C) Os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos e os portadores de neoplasia maligna.
- (D) Os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 65 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos e os portadores de neoplasia maligna.
- (E) Os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos, os portadores de neoplasia maligna, os indígenas e os quilombolas.

Área livre

**QUESTÃO 44**

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, no que se refere aos contratos bancários, assinale a alternativa correta.

- (A) Os juros remuneratórios devem ser fixados por taxa média cobrada pela instituição bancária que firmou contrato com o consumidor para operações da espécie, mesmo que a taxa média do mercado seja mais vantajosa para o consumidor, quando não for possível aferir a taxa de juros acordada, pela falta de pactuação expressa ou pela não juntada do contrato ao processo judicial.
- (B) A extinção do contrato bancário, pela renegociação ou pela confissão de dívida, impede a sua discussão em juízo, o que deverá ser postulado dentro do prazo prescricional.
- (C) O prazo prescricional da ação revisional de contrato de empréstimo (e de eventual pedido de devolução/repetição de valores) é quinquenal e é contado a partir da data de assinatura dos contratos.
- (D) O termo inicial do prazo prescricional nas ações de revisão de contrato bancário, em que se discute a legalidade das cláusulas pactuadas, é a data da assinatura do contrato.
- (E) A capitalização mensal de juros é ilegal em contratos bancários celebrados posteriormente à edição da MP 1.963-17/2000, de 31/3/2000, mesmo que expressamente pactuada.

**QUESTÃO 45**

Com base no Código de Defesa do Consumidor, no que concerne à qualidade de produtos e serviços, bem como à prevenção e à reparação dos danos, assinale a alternativa correta.

- (A) As instituições financeiras não respondem perante o consumidor por assaltos ocorridos no interior das agências bancárias.
- (B) As instituições bancárias respondem, se provado culpa ou dolo, pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos.
- (C) As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, pois tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento que se caracteriza como fortuito interno.
- (D) A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade do consumidor. A fraude bancária, nessa perspectiva, pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral.
- (E) As instituições financeiras envolvidas na operação de portabilidade de empréstimo consignado não integram uma mesma cadeia de fornecimento por serem concorrentes, o que não afasta de ambas o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, recaindo sobre elas a responsabilidade não solidária em relação aos danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

**QUESTÃO 46**

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, que trata da constituição e do funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), assinale a alternativa correta.

- (A) O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco do Brasil, que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.
- (B) A ouvidoria tem por finalidade atuar como canal de comunicação entre o BCB e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
- (C) Para efeitos da Resolução CMN nº 4.860/2020, considera-se secundário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- (D) A ouvidoria pode estar vinculada a componente organizacional da instituição, que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade.
- (E) As instituições autorizadas a funcionar pelo BCB que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

**QUESTÃO 47**

Segundo a Resolução CMN nº 4.949/2021, que dispõe quanto aos princípios e aos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, assinale a alternativa correta.

- (A) Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 10 anos.
- (B) A Resolução CMN nº 4.949/2021 cuida dos princípios e dos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.
- (C) As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive nos guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.
- (D) A Resolução CMN nº 4.949/2021 aplica-se às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo BCB no exercício de sua competência legal.
- (E) As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 não precisam indicar ao BCB o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas daquela resolução.

**QUESTÃO 48**

A tecnologia de armazenamento de dados, que agrega várias unidades físicas de armazenamento distintas em uma única unidade lógica de armazenamento é conhecida como

- (A) *Big data.*
- (B) *Data Warehouse.*
- (C) computação em nuvem.
- (D) RAID.
- (E) SSD.

**QUESTÃO 49**

A respeito da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, assinale a alternativa correta.

- (A) A LGPD não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado para fins exclusivamente artísticos.
- (B) A disciplina da proteção de dados pessoais tem a transparência como um de seus fundamentos.
- (C) A LGPD considera como dado anonimizado a informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- (D) Dados referentes à filiação a sindicatos não são considerados como dados pessoais sensíveis.
- (E) O tratamento de dados pessoais sensíveis não poderá, em nenhuma hipótese, ocorrer sem consentimento do titular.

**QUESTÃO 50**

As propriedades que garantem que o dado é correto e consistente com o estado ou a informação pretendida, e que asseguram os limites de quem pode obtê-la são definidas, respectivamente, como

- (A) disponibilidade e integridade.
- (B) integridade e disponibilidade.
- (C) integridade e confidencialidade.
- (D) consistência e autenticidade.
- (E) consistência e confidencialidade.

Área livre

PROV

**QUESTÃO 51**

Instituição bancária	Banco 1	Banco 2	Banco 3	Banco 4	Banco 5
Número de agências	7	11	19	5	8

Suponha que certa região do País tenha apenas o quantitativo de agências bancárias mostrada no quadro apresentado. Um morador dessa região tinha restrição para abrir conta no Banco 4, de modo que abriu uma conta em uma das agências disponíveis nas demais instituições bancárias. Considerando que ele não tinha nenhuma preferência em abrir conta em determinado banco e (ou) agência, a probabilidade de que ele tenha aberto a sua conta no Banco 1 é de

- (A) 14%.
- (B) 0,155.
- (C) um valor entre 7% e 14,5%.
- (D) igual a 7%.
- (E) maior que 15%.

**QUESTÃO 52**

Uma instituição financeira oferece três tipos de aplicações a seus clientes: poupança, fundos de renda fixa e fundos de renda variável. Ao avaliar o percentual de cada aplicação, verificou-se que 50% de todos os contratos estão na poupança, caracterizando o perfil mais conservador da maioria dos clientes, 30% em fundos de renda fixa e os outros 20% em fundos de renda variável.

A análise do perfil de clientes por sexo foi consolidada na tabela a seguir.

Aplicação financeira	Homens (%)	Mulheres (%)
Poupança	60	40
Renda fixa	70	30
Renda variável	80	20

Essa instituição hipotética acessou aleatoriamente uma aplicação contratada por determinada mulher. Qual é a probabilidade de essa aplicação ter sido feita em fundos de renda variável?

- (A) Igual a 20%
- (B) Maior que 12% e menor que 15%
- (C) Exatamente igual a 12%
- (D) Entre 5% e 10%
- (E) Igual a 4%

Área livre

### QUESTÃO 53

Na definição da taxa de juros relacionada com a oferta de crédito a clientes, os bancos e as financeiras devem avaliar o risco das operações. Uma informação importante para essa avaliação é a taxa de inadimplência das operações de crédito.

A tabela a seguir indica a taxa de inadimplência mensal das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional para a região Centro-Oeste no período de maio de 2021 a abril de 2022.

Mês	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22
%	1,83	1,71	1,76	1,79	1,76	1,75	1,75	1,78	1,91	1,97	1,99	2,04

Fonte: Banco Central do Brasil

Com base nessa tabela, assinale a alternativa correta.

- (A) A taxa de inadimplência mensal de 1,75% é a moda desse período tabelado.
- (B) A mediana das taxas apresentadas é superior à média.
- (C) As medidas de posição apresentam os mesmos valores para os dados tabelados.
- (D) A média supera tanto a mediana como as modas.
- (E) O desvio padrão relativo aos valores apresentados é igual a 0,20%.

### QUESTÃO 54

Com o avanço da digitalização dos bancos, os clientes precisam estar atentos à acessibilidade e ao uso dos canais digitais que os bancos disponibilizam. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) A partir do momento em que o banco forneceu um serviço/produto para contratação em um canal digital, seja ele *internet banking*, *mobile banking* ou qualquer outro, o cliente também deve possuir acesso para cancelar esses serviços/produtos de forma digital.
- (B) Os bancos são responsáveis por cancelar quaisquer serviços/produtos contratados pelo cliente por um canal digital a qualquer momento.
- (C) Os bancos devem fornecer um mecanismo, preferencialmente com inteligência artificial, que atenda a todas as solicitações do cliente.
- (D) O cliente tem direito de contratar qualquer serviço/produto nos canais digitais fornecidos pelos bancos.
- (E) Os bancos podem aumentar o limite de cheque especial contratado por um canal digital, sem notificar o cliente.

### QUESTÃO 55

O Pix, plataforma de pagamento instantâneo, agilizou e facilitou o modo como os clientes realizam pagamentos e simples transferências. Contudo, com essa facilidade, tornou-se bastante comum a aplicação de fraudes, passando de R\$ 300 milhões por mês, de acordo com notícia publicada em um veículo de grande circulação. Considerando a importância de o cliente ter mais segurança para validar uma operação recebida, assinale a alternativa que melhor representa essa segurança.

- (A) O cliente pode usar um *site* validador de cadastro de pessoa física (CPF), caso a operação tenha sido feita com um CPF.
- (B) A pessoa que efetuou a operação com o Pix pode enviar um comprovante em formato PDF para o cliente, atestando a veracidade da efetivação da operação.

- (C) Caso o cliente não visualize a efetivação da operação em até dez segundos, ele deve aguardar até uma hora, dependendo do dia em que a operação está sendo realizada.
- (D) Toda transação não fraudulenta realizada com Pix contém um ID de transação de 32 caracteres iniciados com a letra “E”; se o comprovante enviado pela pessoa que realizou a transação contiver esse ID, o cliente pode considerar que não houve fraude.
- (E) O cliente pode pedir à pessoa que está realizando a operação com Pix para enviar sua chave Pix para validar se ela existe, com uma transferência de baixo valor, de R\$ 0,01, por exemplo.

### QUESTÃO 56

De acordo com a Resolução Conjunta nº 1/2020, o Banco Central do Brasil estabeleceu a estrutura inicial do *open banking*, plataforma que permite aos clientes optarem por compartilhar os respectivos dados de uma conta com outras instituições financeiras, com o intuito de fazer com que o cliente tenha acesso às melhores condições de cada serviço contratado, por exemplo. Para se beneficiar disso, ele deve dar o consentimento para o compartilhamento de seus dados. No que se refere ao contexto de um consentimento dado pelo cliente, assinale a alternativa correta.

- (A) A partir do momento em que o cliente permitiu o acesso a seus dados, os bancos participantes do *open banking* podem compartilhar essas informações por tempo indeterminado.
- (B) Um consentimento sempre está associado à conta do cliente, portanto, caso ele opte por autorizar o compartilhamento dos dados, quaisquer informações de sua conta poderão ser compartilhadas com outras instituições financeiras.
- (C) Um dado consentido pelo cliente para ser compartilhado poderá ser utilizado por qualquer instituição financeira participante do *open banking*.
- (D) O cliente não pode revogar o consentimento previamente dado para determinada informação compartilhada.
- (E) Os bancos podem usar um consentimento dado pelo cliente por até 12 meses.

## QUESTÃO 57

Tendo em vista tanto os bancos digitais quanto os digitalizados, assinale a alternativa correspondente a ação(ões) de *marketing* que podem contribuir para aumentar o NPS (*net promoter score*) dos serviços fornecidos, visando a melhorar a experiência do cliente.

- (A) Envio de novo cartão de crédito com um limite maior.
- (B) Transparência dos custos dos serviços/produtos e comunicação clara.
- (C) Incentivo ao uso dos serviços/produtos fornecidos.
- (D) Cancelamento de serviços/produtos.
- (E) Envio de pesquisas de satisfação.

## QUESTÃO 58

Segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), 7 em cada 10 transações bancárias são feitas por meio de canais digitais. Um dos grandes motivadores desse aumento é o Pix, que teve um crescimento de 809% no número de pessoas que fizeram mais de 30 operações com Pix no mesmo mês. Com relação aos canais digitais, assinale a alternativa correta.

- (A) O *mobile banking* e o *internet banking* são canais digitais que os bancos disponibilizam para os seus clientes realizarem apenas transferências.
- (B) O *internet banking* é uma plataforma disponibilizada pelo Banco Central do Brasil, e cada banco é responsável por criar uma interface para que os seus clientes se autenticuem a fim de acessarem os recursos.
- (C) O cliente não pode contratar serviços/produtos por canais digitais sem assinar um termo de responsabilidade de forma presencial.
- (D) Tanto o *mobile banking* quanto o *internet banking* são canais digitais que os bancos fornecem para que os seus clientes utilizem diversos serviços, apesar de nem todos estarem disponíveis em ambas as plataformas.
- (E) O *internet banking* é um canal digital exclusivo de bancos digitalizados, enquanto o *mobile banking* é um conceito de canal digital disponível apenas para bancos digitais.

## QUESTÃO 59

No que concerne ao cenário dos bancos na transformação digital, assinale a alternativa que indica o maior desafio que os bancos tradicionais enfrentam perante as *fintechs* e as *startups*.

- (A) Os bancos tradicionais possuem sistemas muito antigos e que precisam ser mantidos de forma eficiente, ao mesmo tempo em que precisam se mostrar competitivos, construindo sistemas modernos.
- (B) No que diz respeito à segurança dos dados, os bancos tradicionais têm mais dificuldade de adaptação a leis de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- (C) Por terem sistemas mais modernos, as *fintechs* e as *startups* conseguem entregar um serviço de melhor qualidade.
- (D) *Fintechs* e *startups* atraem mais jovens que costumam gerar engajamento nas redes sociais, divulgando a marca de maneira mais abrangente que os bancos tradicionais.
- (E) Os sistemas dos bancos tradicionais não podem ser migrados para uma plataforma moderna, o que dificulta a competitividade com *fintechs* e *startups*.

## QUESTÃO 60

De acordo com uma pesquisa feita pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) em 2022, uma em cada cinco reclamações feitas pelos clientes dos maiores bancos do Brasil não é solucionada. Isso cria uma imagem ruim para os bancos de uma forma geral, mas mais importante que isso, o cliente que está sendo impactado quando um problema ocorre em sua conta, ou ainda quando não consegue resolver mesmo entrando em contato com o banco.

Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2022/05/16/>>.  
Acesso em: 27 out. 2022.

Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta ação(ões) a ser(em) realizada(s) pelos bancos para reduzir o número de reclamações e melhorar a satisfação do cliente.

- (A) Toda comunicação que o banco fizer com o cliente deve ser realizada por SMS, uma vez que é essa a única forma de contato que chegará sem ruídos ao cliente.
- (B) Os bancos devem ligar para o cliente que fez uma reclamação e resolver o problema na hora.
- (C) Os bancos devem ter transparência na comunicação e utilização dos serviços/produtos, apoio quando o cliente solicitar ajuda e clareza quando o cliente fizer uma reclamação.
- (D) Os bancos devem comunicar todas as ações realizadas, trazendo mais transparência para o cliente e deixando claro que, se ele trocar de *e-mail*, o banco não conseguirá entrar em contato.
- (E) Pelos canais digitais, os bancos devem fornecer um *chat* virtual para que os clientes possam abrir chamados e mandar sugestões de melhoria dos canais digitais.

Área livre

## O R I E N T A Ç Õ E S

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova é composta por 1 (uma) questão discursiva.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e nem conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova.
- A detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição de texto definitivo, acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta da questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.
- Inicie, impreterivelmente, o seu texto na linha identificada como o número 1 na página inicial da folha de texto definitivo.

### P R O V A D I S C U R S I V A

Leia, com atenção, os textos a seguir.

#### Texto 1

“A Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) incluiu no CDC, de forma expressa e incontestável, os princípios da preservação do mínimo existencial dos consumidores e também do crédito responsável, na linha do que já previa o Enunciado n. 3 do BRASILCON, aprovado em um dos seus Congressos Brasileiros. Sobre o superendividamento em si, o § 1.º no novo art. 54-A da Lei 8.078/1990 o define como a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial. Como se pode perceber, a própria ideia em estudo consta da definição do instituto tratado pela legislação emergente”.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção.  
*Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense.

#### Texto 2

Código de Defesa do Consumidor: “Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)”

Considerando que os textos apresentados têm caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo com o seguinte tema: **Proteção do consumidor e o superendividamento no Código de Defesa do Consumidor**. Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) conceito de superendividamento;
- b) desafio de conceituar mínimo existencial;
- e) importância do crédito responsável.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte

**RASCUNHO**

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	

PROVA APLICADA