

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - **ATENÇÃO:** o candidato deve escrever seu nome, pondo uma letra em cada quadrícula, no espaço abaixo (não abreviar o primeiro e o último nomes).

02 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este **Caderno de Questões**, com o tema da Redação e 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa	Língua Inglesa	Matemática Financeira	Noções de Probabilidade e Estatística	Comportamentos Éticos e Compliance
Questões: 1 a 5 (1 ponto cada)	Questões: 6 a 10 (1 ponto cada)	Questões: 11 a 15 (1 ponto cada)	Questões: 16 a 20 (1 ponto cada)	Questões: 21 a 25 (1 ponto cada)
Total: 5 pontos	Total: 5 pontos	Total: 5 pontos	Total: 5 pontos	Total: 5 pontos

Total: 25 pontos

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Conhecimentos Bancários	Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação	Conhecimentos e Comportamentos Digitais	Atendimento Bancário
Questões: 26 a 40 (1 ponto cada)	Questões: 41 a 45 (1 ponto cada)	Questões: 46 a 50 (1 ponto cada)	Questões: 51 a 60 (1 ponto cada)
Total: 15 pontos	Total: 5 pontos	Total: 5 pontos	Total: 10 pontos

Total: 35 pontos

b) um **Cartão-Resposta** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 (cem) pontos, o qual é denominado **Cartão-Resposta/Página de Redação**.

03 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

04 - Após a conferência, o candidato deverá:

- a) assinar no espaço próprio do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.
b) transcrever, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

O campo e o mar.

c) preencher, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, o campo de marcação referente ao seguinte gabarito:

Gabarito 1

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, para não o **dobrar, amassar** ou **manchar**. O **Cartão-Resposta/Página de Redação** **SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Logo após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **Caderno de Questões** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

07 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA** letra no **Cartão-Resposta/Página de Redação**, preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura óptica do **Cartão-Resposta/Página de Redação** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

08 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.

09 - **Será eliminado** deste Concurso Público o candidato que

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
b) portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, telefones celulares, microcomputadores portáteis e(ou) similares;
c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **Caderno de Questões** e(ou) o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;
d) se recusar a entregar o **Caderno de Questões** e(ou) o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, quando terminar o tempo estabelecido;
e) não assinar a **lista de presença** e(ou) o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;
f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, o número do gabarito e a frase constantes na capa de seu **Caderno de Questões**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto das provas após **duas horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO** poderá levar o **Caderno de Questões**, a qualquer momento.

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** **NÃO** serão levados em conta.

11 - **O tempo disponível para estas Provas Objetiva e de Redação é de 5 (cinco) horas**, já incluído o tempo para marcação do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, o **Caderno de Questões** e assinar a **Lista de Presença**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados a partir do primeiro dia útil após sua realização, na página da **Fundação Cesgranrio (www.cesgranrio.org.br)**.

REDAÇÃO

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

Etarismo e a marginalização dos idosos na era tecnológica

O etarismo é o preconceito atribuído às pessoas devido à idade. Em idosos, a pressuposição de falta de capacidade física e cognitiva e a desconsideração de suas opiniões são as principais manifestações desse julgamento, o que influencia em suas vivências diárias.

Também conhecida como *velhofobia*, essa discriminação acontece, muitas vezes, de maneira velada. As placas de sinalização para assentos destinados à preferência de idade, por exemplo, costumam ter uma imagem estereotipada de pessoas com mais de 60 anos.

Esse é um exemplo invisível e cotidiano do etarismo. Nas relações, muitas vezes, desprezamos as visões de mundo de nossos avós, questionamos a tomada de decisão de um chefe por ele ser mais velho e “desatualizado”, caçamos de alguém que tenha dificuldade com aparelhos eletrônicos de última geração.

Quando o assunto é internet e tecnologia, essa situação se acentua ainda mais: são comuns memes nas redes sociais brincando com o fato das gerações mais antigas não terem tanto domínio de aparelhos eletrônicos e da própria internet.

No entanto, essa atitude deveria ser questionada: a acessibilidade tecnológica não se trata apenas da inclusão de pessoas que tenham alguma dificuldade relacionada a problemas de saúde, mas também da inclusão de pessoas que não estejam familiarizadas com o ambiente.

A autonomia, o respeito e o envelhecimento ativo são direitos de todos os cidadãos. Podemos olhar para os idosos como velhos ultrapassados ou como ancestrais, que denunciam os erros das gerações anteriores e os pontos positivos, ajudando-nos a traçar uma nova perspectiva no futuro.

FERNANDES, F. C. Etarismo e a marginalização dos idosos na era tecnológica. **Revista Forum**. 15 jun. 2023. Disponível em: <https://revistaforum.com.br/ciencia-e-tecnologia/2023/6/15/etarismo-marginalizao-dos-idosos-na-era-tecnologica-137742.html>. Acesso em: 20 maio 2024.

Considerando a preocupação atual com o preconceito social e profissional que atinge as pessoas idosas, elabore um texto **dissertativo-argumentativo** sobre o tema a seguir, justificando sua opinião com argumentos:

De que forma a sociedade pode respeitar e valorizar os saberes e os direitos dos idosos?

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:

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

Apresentação da Redação:

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

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

O que é cidadania financeira?

1 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.

2 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.

3 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).

4 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.

5 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.

6 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.

7 A título de ilustração, cabe às instituições do Es-

tado, 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.

8 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.

9 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.

10 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.

11 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/cidadania-financeira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 20 maio 2024. Adaptado.

1 Com base nas ideias apresentadas no texto, verifica-se que a “cidadania financeira” é um(a)

- (A) conceito associado à vida política da Grécia antiga.
- (B) direito necessário à participação no estado-nação.
- (C) prática que envolve a ação de diferentes agentes.
- (D) privilégio das pessoas mais ricas da sociedade.
- (E) responsabilidade exclusiva do consumidor.

RASCUNHO

2

De acordo com a ordem das ideias apresentadas no texto, observa-se que, depois de apresentar o papel a ser desempenhado pelos fornecedores de serviços financeiros para a promoção da cidadania financeira, o texto se refere à ideia de que

- (A) a definição atual do conceito de cidadania ampliou-se e perdeu o seu caráter elitista, abarcando direitos civis, políticos e sociais.
- (B) a educação e a inclusão financeiras, a proteção ao consumidor de serviços financeiros e a participação no diálogo sobre o sistema financeiro fazem parte do desenvolvimento da cidadania financeira.
- (C) o cidadão tem o papel de denunciar às autoridades condutas abusivas que podem afetar outros cidadãos, comprometendo a cidadania financeira.
- (D) as instituições do Estado devem proteger o consumidor de serviços financeiros e supervisionar os fornecedores desses serviços.
- (E) o significado atribuído atualmente ao conceito de cidadania é distinto do conceito grego, porque se excluíam homens não integrantes da elite, estrangeiros e mulheres.

3

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 **frequência** 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.

4

No texto, o referente da expressão em destaque está corretamente explicitado entre colchetes no

- (A) parágrafo 2: “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.” [cidadãos]
- (B) parágrafo 2: “Estavam excluídos **desse** grupo homens não integrantes da elite, estrangeiros e todas as mulheres.” [integrantes de uma elite]
- (C) parágrafo 5: “ter acesso a serviços financeiros adequados às **suas** necessidades” [cidadania financeira]
- (D) parágrafo 9: “favorecer que ele use **seus** recursos financeiros de forma consciente.” [varejistas]
- (E) parágrafo 10: “buscando aprender técnicas e usar instrumentos que melhorem ou facilitem **essa** gestão.” [condutas abusivas]

5

Considere o seguinte trecho do segundo parágrafo: “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.”

A relação que se estabelece entre os dois períodos pode ser expressa pela locução conjuntiva

- (A) dessa forma
- (B) desde que
- (C) no entanto
- (D) para que
- (E) tal como

RASCUNHO

RASCUNHO



LÍNGUA INGLESA

McDonald's and Wendy's investors group demands fixes to franchisee child labor issues

1 A group of shareholders in fast food chains McDonald's and Wendy's wrote fiery letters to the companies, saying child labor violations at franchises are hurting the brand. In separate letters to the boards at the two restaurant chains, the investors reference The Washington Post reporting on child labor at McDonald's and Wendy's franchises as the reason for leadership to take urgent action. In essence, the investors argue that news coverage and increased public scrutiny of possible labor violations threaten the companies' bottom lines. Both letters were coordinated by the SOC Investment Group, an organization that manages union pensions.

2 The McDonald's investors say they represent over \$2.2 trillion in assets. Their letter highlights that McDonald's has had more than 2,300 child labor violations at more than 13,000 restaurants since 2013, according to the Post's reporting. And though these took place at franchised restaurants rather than corporate-owned ones, they say the board is responsible for a "lack of oversight" that "exposes shareholders to reputational and legal risks associated with repeated violations of child labor law." The letter demands the board institute a zero-tolerance policy with regard to child labor at franchises, that it empower an internal committee to oversee human rights issues, and that an independent human rights review of franchisees be released in December.

3 The letter sent to Wendy's is very similar. The group of investors claim to represent \$429.5 million in assets, and their letter also cites the Washington Post investigation, which found that Wendy's franchises have had some of the most child labor violations per restaurant in the fast food industry since 2020. Citing Labor Department data, the Post found that Wendy's franchises averaged nine violations per 100 restaurants, placing it among the top ten fast-food chains. The Wendy's investors' demands are nearly identical to those in the McDonald's letter, including the release of an independent report, but with the addition of annual progress reports thereafter.

4 Both letters cite an Alabama lawsuit, which names Wendy's and McDonald's restaurants among hundreds of employers allegedly relying on prison labor, to express concern that the respective boards are failing to "mitigate risks to the Company's reputation."

5 Neither company immediately responded to MSNBC's request for comment. The Washington

Post notes that in response to similar letters sent last year: "In a previous statement to The Post, the company said the child-labor violations don't reflect the experience of most teenagers working in 'age-appropriate roles and looking for meaningful jobs in their local communities.'"

6 At least the companies' investors are showing some self-awareness: They understand that press coverage of the problems they mention in their letters is bad for business. Indeed, child labor has come into focus because of harrowing stories like those covered in the Post, but this issue is also in the news because conservative officials nationwide have been rolling back child labor regulations. So it's smart business, morally just and politically prudent to want to disassociate one's company from the exploitative practices laid out in these letters.

Available at: <https://www.msnbc.com/the-reidout/reidout-blog/mcdonalds-wendys-investors-child-labor-rcna151722>. Retrieved on: May 14, 2024. Adapted.

6

The main purpose of the text is to

- (A) acknowledge exploitative practices carried out at McDonald's and Wendy's franchises, due to shareholder demands.
- (B) criticize McDonald's and Wendy's refusal to comply with shareholder demands that could result in child labor law violation.
- (C) demonstrate that shareholder demands have put McDonald's and Wendy's reputation and financial status at risk.
- (D) refute potential human rights violations in McDonald's and Wendy's franchises, in spite of shareholder demands.
- (E) report on shareholder demands for McDonald's and Wendy's to address child labor violations in their franchises.

7

In paragraph 1 of the text, the expression in bold in the excerpt "the investors reference The Washington Post reporting (...) as the reason for leadership **to take urgent action**" conveys the idea that the investors require the leadership to

- (A) renounce altogether.
- (B) act immediately.
- (C) apologize soon.
- (D) run away.
- (E) change eventually.

8

In the fragment of paragraph 4 of the text “Both letters cite an Alabama lawsuit”, the word “both” could be replaced, with no change in meaning, by

- (A) some
- (B) about
- (C) the two
- (D) part of
- (E) only

9

In the excerpt of paragraph 5 “the child-labor violations don’t reflect the experience of most teenagers working in ‘age-appropriate roles and looking for meaningful jobs in their local communities”, the pronoun “their” refers to

- (A) teenagers
- (B) jobs
- (C) violations
- (D) roles
- (E) experience

10

In the fragment of paragraph 6 of the text “So it’s smart business, (...) to want to disassociate one’s company from the exploitative practices”, the word “so” indicates a/an

- (A) opposition
- (B) condition
- (C) supposition
- (D) proportion
- (E) conclusion

MATEMÁTICA FINANCEIRA

11

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

12

Uma sequência numérica possui termo geral representado por a_n , onde n indica um número natural. Sabe-se que $a_1 = 3$, $a_2 = -2$ e $a_n = a_{n-2} - a_{n-1}$, para todo $n \geq 3$.

O termo a_7 dessa sequência é

- (A) 7
- (B) -7
- (C) -50
- (D) 31
- (E) -31

13

Um cliente investiu uma determinada quantia em um fundo prefixado, a uma taxa de juro de 13% ao ano, no regime de juros compostos. Após exatos 4 anos, resgatou todo o montante da aplicação, pagando de imposto de renda a quantia de R\$ 18.900,00. O imposto de renda (IR) cobrado no momento do resgate é calculado aplicando-se um percentual sobre os juros proporcionados pelo investimento, ou seja, sobre a diferença entre o montante e o principal. Esse percentual depende do tempo que o dinheiro ficou investido, conforme mostrado na Tabela a seguir.

Prazo do investimento	Alíquota do IR
Até 180 dias	22,5%
Entre 181 e 360 dias	20,0%
Entre 361 e 720 dias	17,5%
A partir de 720 dias	15,0%

Considerando-se apenas as premissas apresentadas, o valor investido, em reais, pelo cliente nessa aplicação foi de, aproximadamente,

- (A) 180.000,00
- (B) 200.000,00
- (C) 210.000,00
- (D) 189.000,00
- (E) 126.000,00

Dado
$1,13^4 = 1,63$
$1,13^5 = 1,84$

RASCUNHO

14

Uma empresa comprou um equipamento, em junho de 2023, em 12 prestações mensais e iguais de R\$ 46.305,00, no sistema PRICE, a uma taxa de juro de 5% ao mês, com a primeira prestação com vencimento para julho de 2023, vencendo sempre no mesmo dia de cada mês. Na data de vencimento da prestação de março de 2024, a empresa resolveu quitar as parcelas de março, abril, maio e junho, desse mesmo ano.

Considerando-se o desconto racional composto, o valor, em reais, de quitação da dívida relativa a essas 4 parcelas, em março de 2024, é igual a

- (A) 185.220,00
- (B) 183.220,00
- (C) 172.405,00
- (D) 170.305,00
- (E) 168.320,00

15

Uma empresa tem duas promissórias a receber, no valor de R\$ 50.000,00 cada uma. A primeira será paga daqui a 30 dias e a outra daqui a 60 dias, contados a partir de hoje. O Banco W ofereceu uma proposta de ficar com as promissórias e pagar hoje, para a empresa, a quantia de R\$ 90.000,00. O Banco Y ofereceu pagar hoje R\$ 95.000,00 pelas duas promissórias. Nos dois casos, os bancos receberão as promissórias dos devedores, em suas respectivas datas.

Considerando-se juros compostos e apenas essas premissas, a diferença entre a maior e a menor taxa de juro mensal cobrada nessa situação é igual a

- (A) 3,54%
- (B) 3,68%
- (C) 3,82%
- (D) 4,32%
- (E) 4,64%

Dado

$$\sqrt{205} = 14,3$$

$$\sqrt{215} = 14,7$$

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

16

Instituições financeiras realizam empréstimos na expectativa de receberem de volta o valor do empréstimo acrescido de juros. Nem sempre, todavia, o cliente paga ao banco o valor que lhe é devido, e isso se denomina inadimplência. A probabilidade de um cliente inadimplir varia de acordo com as características do cliente, como renda, idade ou se o cliente possui casa própria. Quando um cliente solicita um empréstimo, um modelo matemático utiliza essas características para estimar a probabilidade de o cliente inadimplir. Essa probabilidade estimada será usada para classificar o cliente conforme o seu risco de crédito. Esse risco pode variar de AA (para clientes cuja probabilidade de inadimplir é quase nula), passando por B, C, D, E, F, G e finalmente H, à medida que a probabilidade de inadimplência vai aumentando. Segundo a apresentação de resultados do terceiro trimestre de 2023, a Caixa Econômica Federal tem 92,7% de sua carteira com risco de crédito entre AA e C e encerrou 2023 com uma inadimplência de 2,16%.

A variável risco de crédito descrita acima é uma variável

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

17

Em uma agência de um banco comercial, 20% das contas-correntes são contas conjuntas, isto é, contas que possuem dois ou mais titulares.

Considerando-se que um gerente dessa agência administra 4 contas, qual é a probabilidade de que a maioria das contas que esse gerente administra sejam contas conjuntas?

- (A) 0,16%
- (B) 0,80%
- (C) 2,56%
- (D) 2,72%
- (E) 2,76%

18

Um grupo de 100 funcionários de uma empresa ganhou na Mega-Sena, e o prêmio foi dividido igualmente entre esses funcionários e depositado em suas respectivas contas-correntes.

Considerando-se as medidas de dispersão dos saldos dessas contas, a única dessas medidas que foi alterada após o depósito do prêmio da Mega-Sena foi a(o)

- (A) média, que aumentou.
- (B) amplitude, que aumentou.
- (C) distância interquartilica, que aumentou.
- (D) desvio padrão, que aumentou.
- (E) coeficiente de variação, que foi reduzido.

RASCUNHO

19

Um banco comercial avalia solicitações de empréstimo a partir de um modelo estatístico que utiliza variáveis como renda, idade, estado civil e tempo no emprego atual para estimar a probabilidade de o cliente ficar inadimplente. O banco está atualizando o modelo estatístico atual e, com esse intuito, fez um levantamento do perfil demográfico dos clientes inadimplentes. Na Tabela a seguir, observa-se a fração de clientes inadimplentes para cada estado civil e renda mensal, medida em termos de número de salários mínimos (SM). Não existem observações coincidentes com os extremos das classes.

Renda em SM \ Estado civil	Renda em SM			
	De 1 a 5 SM	De 5 a 10 SM	De 10 a 20 SM	Acima de 20 SM
Solteiro	0,040	0,030	0,020	0,010
Casado	0,200	0,150	0,100	0,050
Divorciado	0,140	0,105	0,070	0,035
Viúvo	0,020	0,015	0,010	0,005

Sabendo-se que um cliente inadimpliu, a probabilidade de esse cliente ganhar menos do que 10 salários mínimos e ser solteiro, divorciado ou viúvo é

- (A) 0,30 (B) 0,35 (C) 0,40 (D) 0,45 (E) 0,50

20

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), administrado pela Caixa Econômica Federal (CEF), é um fundo que almeja proteger o trabalhador que for demitido sem justa causa. Na Tabela a seguir, encontram-se os resultados desse fundo entre 2016 e 2022, bem como os valores distribuídos aos trabalhadores nesse período. Todos os valores estão em bilhões de reais.

Ano	Resultado total	Resultado distribuído
2016	14,6	7,3
2017	12,5	6,2
2018	12,2	12,2
2019	11,3	7,5
2020	8,5	8,1
2021	13,3	13,2
2022	12,8	12,7

Um superintendente da CEF deseja saber qual é a fração do Resultado total que foi distribuído. Para isso, calculou quanto a média do Resultado distribuído representava em relação à mediana do Resultado total, no período apresentado na Tabela.

A razão entre a média do Resultado distribuído e a mediana do Resultado total é, aproximadamente,

- (A) 88%
 (B) 77%
 (C) 66%
 (D) 55%
 (E) 44%

RASCUNHO



COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

21

As instituições financeiras devem estruturar procedimentos de monitoramento e seleção de operações que possam configurar indícios de ocorrência dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores.

Segundo a Carta Circular nº 4.001/2020, incluem-se nas hipóteses para procedimentos de monitoramento e seleção as situações relacionadas às operações em espécie em moeda estrangeira, com cartões pré-pagos em moeda estrangeira e com cheques de viagem que envolvam

- (A) negociações de moeda estrangeira em espécie ou de cheques de viagem denominados em moeda estrangeira, compatíveis com a natureza da operação.
- (B) negociações envolvendo taxas de câmbio com variação não significativa em relação às praticadas pelo mercado.
- (C) utilização, carga ou recarga de cartão pré-pago, em valor compatível com a capacidade financeira, atividade ou perfil do cliente.
- (D) utilização de uma única fonte de recursos para carga e recarga de cartões pré-pagos.
- (E) carga e recarga de cartões pré-pagos, seguidas imediatamente por saques em caixas eletrônicos.

22

A Lei Complementar nº 105/2001 dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras. Sendo assim, impõe às instituições financeiras a conservação de sigilo em suas operações ativas, passivas e em seus serviços prestados.

Segundo essa lei, constitui violação do dever de sigilo a(o)

- (A) troca de informações entre instituições financeiras, para fins cadastrais, inclusive por intermédio de centrais de risco, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil.
- (B) revelação de informações sigilosas sem o consentimento expresso dos interessados, nas hipóteses legais em que esse consentimento é requerido.
- (C) comunicação, às autoridades competentes, da prática de ilícitos penais ou administrativos, abrangendo o fornecimento de informações sobre operações que envolvam recursos provenientes de qualquer prática criminosa.
- (D) fornecimento de informações constantes de cadastro de emitentes de cheques sem provisão de fundos e de devedores inadimplentes a entidades de proteção ao crédito, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil.
- (E) fornecimento de dados financeiros e de pagamentos, relativos a operações de crédito e obrigações de pagamento adimplidas ou em andamento de pessoas naturais ou jurídicas, a gestores de bancos de dados, para formação de histórico de crédito, nos termos de lei específica.

23

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.

24

Um colaborador do sistema da Caixa Econômica Federal (CEF) é nomeado para participar de comissão que busca conciliar conflitos existentes nas várias equipes de trabalho, eliminando os problemas que podem afetar o ambiente e a produtividade. Em um desses eventos, verifica conflito entre normas de conduta existentes no âmbito da Caixa Econômica Federal e normas previstas no Código de Ética de outras subsidiárias.

No caso em que há disposições conflitantes entre o Código de Ética, Conduta e Integridade das Subsidiárias e o Código da CEF, fica estabelecido que

- (A) prevalece o Código da CEF.
- (B) prevalece o Código da subsidiária.
- (C) ocorre a conciliação entre os dois códigos.
- (D) ocorre a mediação entre os dois códigos.
- (E) ocorre a intervenção da Diretoria.

25

Ao avistar um antigo desafeto aproximar-se da entrada da agência bancária, o gerente da instituição financeira aciona o sensor da porta giratória, a fim de retê-lo e submetê-lo a uma embaraçosa situação de revista pessoal.

A conduta do gerente bancário, de acordo com os princípios constitucionais da Administração Pública,

- (A) respeita o princípio da segurança institucional.
- (B) respeita o princípio da eficiência.
- (C) contraria o princípio da hierarquia.
- (D) contraria o princípio da publicidade.
- (E) contraria o princípio da impessoalidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

26

De acordo com o Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, a subscrição e a integralização do capital social dessa instituição ficam sob o encargo

- (A) da União e dos acionistas privados
- (B) da União, apenas
- (C) dos estados e da União
- (D) dos estados, apenas
- (E) dos municípios

27

O funcionamento de qualquer mercado resulta da interação entre ofertantes e demandantes de mercadorias ou outros ativos.

O mercado no qual interagem vendedores e compradores de moeda estrangeira, em determinada região, é denominado mercado

- (A) monetário
- (B) cambial
- (C) de crédito
- (D) de capitais
- (E) de criptomoedas

28

Após a crise financeira global de 2008 e, mais recentemente, durante a pandemia da covid-19, em 2020 e 2021, diversos bancos centrais adotaram políticas monetárias não convencionais, como a chamada *Quantitative Easing* (QE), através da qual as autoridades monetárias compravam, de forma recorrente, títulos públicos e privados de longo prazo.

O principal objetivo desse mecanismo de política monetária foi

- (A) reduzir a taxa básica de juros de curto prazo.
- (B) reduzir a taxa de desconto.
- (C) reduzir a oferta de moeda da economia.
- (D) reduzir as taxas de juros de longo prazo.
- (E) estimular a diversificação dos mecanismos de crédito bancário.

29

Um dos maiores desafios da política fiscal é manter a razão entre a dívida bruta do setor público e o PIB (em termos simples, a razão dívida pública/PIB) em níveis baixos e estáveis no longo prazo.

Considerando-se que todos os demais fatores permaneçam constantes, contribui para a redução da razão dívida pública/PIB o seguinte fator:

- (A) déficits fiscais primários crescentes
- (B) menores taxas de crescimento econômico
- (C) menor arrecadação tributária, por parte da União
- (D) redução da taxa básica de juros de curto prazo (Selic)
- (E) aumento dos gastos do governo

30

Uma desvalorização real da moeda brasileira (o Real) em relação ao Dólar acarreta o(a)

- (A) barateamento, em Dólar, dos produtos fabricados no Brasil e que competem com produtos importados similares.
- (B) barateamento, em Dólar, das viagens turísticas dos brasileiros ao exterior.
- (C) barateamento, em Dólar, dos produtos importados brasileiros.
- (D) encarecimento, em Dólar, dos produtos exportados brasileiros.
- (E) redução da rentabilidade, em Reais, dos exportadores brasileiros.

31

O texto seguinte, extraído do Relatório de Economia Bancária-2023, do Banco Central do Brasil, contém informações sobre a redução da concentração bancária no Brasil, em 2023, em relação aos anos anteriores:

A concentração no Sistema Financeiro Nacional (SFN) reduziu-se em 2023, seguindo a tendência dos últimos anos. O Índice de Concentração (Herfindahl-Hirschman Normalizado (IHHn)) diminuiu para todos os agregados contábeis considerados: ativos totais, depósitos totais e operações de crédito [...]. Na mesma linha, a Razão de Concentração dos Quatro Maiores (RC4) também apresentou redução em todos os agregados contábeis, mantendo a mesma composição [...]. A redução da concentração no SFN envolveu o aumento da participação dos segmentos cooperativas de crédito e instituições não bancárias. Por conseguinte, as instituições do segmento bancário perderam participação no mercado. Esse movimento foi observado em todos os agregados contábeis observados no período [...]. Em 2023, a concorrência no mercado de crédito aumentou, seguindo a tendência dos últimos anos, enquanto a concorrência em serviços financeiros ficou relativamente estável [...]. Em geral, desde o início da pandemia, tem-se observado aumento da concorrência ou pelo menos relativa estabilidade.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária** – 2023, 6 jun. 2024, p.56-59. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomibancaria>. Acesso em: 7 jun. 2024. Adaptado.

Tendo em vista as forças competitivas inerentes ao ambiente empresarial de negócios, de acordo com o texto, a principal força competitiva responsável pela redução da concentração bancária no Brasil, em 2023, está associada ao(a)

- (A) poder de negociação dos fornecedores.
- (B) poder de negociação dos compradores.
- (C) aumento do poder de mercado das quatro maiores instituições bancárias.
- (D) monopólio dos novos entrantes.
- (E) maior rivalidade entre os concorrentes estabelecidos no setor.

32

Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, o órgão normativo máximo, responsável pela formulação das regras gerais dos mercados monetário, de crédito, de capital e de câmbio, é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Comitê de Política Monetária
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Comissão de Valores Mobiliários
- (E) Secretaria de Política Econômica

33

As inovações financeiras, possibilitadas pela tecnologia e focadas em soluções digitais para o sistema financeiro, reduzindo custos e aumentando a eficiência de processos, são denominadas

- (A) *Startups*
- (B) *Mobile Banking*
- (C) *Internet Banking*
- (D) *Open Finance*
- (E) *Fintechs*

34

O Banco Central do Brasil (BCB) recorre aos seus instrumentos de política monetária, para que a taxa básica de juros efetiva convirja para a meta estipulada pelo Comitê de Política Monetária, o Copom.

Quando o BCB deseja reduzir a taxa básica de juros efetiva, ele pode realizar operações compromissadas no mercado aberto

- (A) vendendo títulos públicos, o que aumenta os preços desses títulos.
- (B) vendendo títulos públicos, o que reduz os preços desses títulos.
- (C) vendendo títulos públicos, o que reduz a liquidez no mercado de reservas bancárias.
- (D) comprando títulos públicos, o que aumenta a liquidez no mercado de reservas bancárias.
- (E) comprando títulos públicos, o que reduz a liquidez no mercado de reservas bancárias.

35

O *Blockchain* é uma tecnologia de registro distribuído, ou *Distributed Ledger Technology* (DLT na sigla em inglês).

No contexto das operações envolvendo moedas e ativos digitais, a DLT tem como objetivo

- (A) remunerar os agentes que verificam e adicionam transações no *Blockchain*.
- (B) permitir a transferência digital de valor de forma transparente e segura.
- (C) eliminar a necessidade de mineradores, tornando o sistema mais eficiente.
- (D) descentralizar os registros, ocultando as transações dos membros da rede autorizada.
- (E) resolver problemas complexos de criptografia para o registro das transações.

36

O portal Terra noticiou em 01 de abril de 2024 que

O primeiro trimestre trouxe um gosto amargo para quem apostou na apreciação do real. Após fechar 2023 com queda de 8,08%, na casa de R\$ 4,85, o dólar encerrou os três primeiros meses de 2024 com ganhos de 3,34% e acima dos R\$ 5,00. Uma ala do mercado vê espaço para uma recuperação da moeda brasileira nos próximos meses, mas não se vislumbra a possibilidade de um dólar na casa de R\$ 4,70 ou muito menos ao redor de R\$ 4,50, como chegou a ser cogitado no fim do ano passado. Apesar dos ruídos políticos locais, o grande indutor da alta do dólar foi a mudança das expectativas em torno da política monetária americana. E são justamente as apostas tanto para o primeiro corte de taxa de juros pelo *Federal Reserve* quanto para o alívio monetário total nos EUA neste ano que terão papel preponderante no comportamento do real.

Disponível em: https://www.terra.com.br/economia/valorizacao-do-real-vai-depender-de-decisoes-do-banco-central-americano-sobre-a-taxa-de-juros,ff86976a6732d940eed6d19c2b969209a-5jpemdx.html?utm_source=clipboard. Acesso em: 23 maio 2024.

A notícia afirma que as decisões sobre os juros nos EUA terão um papel preponderante no comportamento do Real, pois, tudo o mais constante, quando o *Federal Reserve* adota uma política monetária

- (A) contracionista, a economia americana tende a atrair fluxos de capitais financeiros, valorizando o Dólar frente às demais moedas.
- (B) contracionista, a economia americana tende a afastar os fluxos de capitais financeiros, desvalorizando o Dólar frente às demais moedas.
- (C) contracionista, o endividamento americano se eleva, desvalorizando o Dólar frente às demais moedas.
- (D) expansionista, o endividamento americano se reduz, valorizando o Dólar frente às demais moedas.
- (E) expansionista, o consumo americano aumenta, atraindo novos capitais e valorizando o Dólar frente às demais moedas.

37

Um cliente estava procurando investir e identificou um investimento com as seguintes características: a captação de recursos é feita por meio do sistema de distribuição de valores mobiliários; as classes de cotas são constituídas em regime fechado e têm prazo de duração indeterminado; a participação da classe de cotas em empreendimentos imobiliários se dá por meio da aquisição dos ativos como cotas de outros fundos de investimentos imobiliários, letras hipotecárias e letras de crédito imobiliário; e os recursos captados no país não são aplicados no exterior.

Considerando-se as informações apresentadas, o investimento analisado pelo cliente se enquadra como um(a)

- (A) Ação
- (B) Poupança
- (C) Debênture
- (D) Fundo de Investimento Imobiliário
- (E) Certificado de Depósito Bancário (CDB)

38

A bancarização é crucial para inclusão financeira, permitindo acesso a serviços bancários básicos, como poupança e pagamentos eletrônicos. Ela promove segurança financeira ao reduzir riscos associados ao manuseio de dinheiro físico e possibilita participação em atividades econômicas formais, como obtenção de crédito e investimentos.

Considerando-se os preceitos do Código Civil Brasileiro, para a abertura de uma conta bancária, uma pessoa aos

- (A) 14 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (B) 15 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada relativamente incapaz.
- (C) 16 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (D) 17 anos e viciada em tóxico precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é absolutamente incapaz.
- (E) 18 anos que por causa permanente não puder exprimir sua vontade precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois é ela considerada absolutamente incapaz.

39

Open Finance pode ser considerado a evolução do *Open Banking*, permitindo o compartilhamento seguro e consentido de dados financeiros entre diversas instituições.

Considerando as etapas descritas para o compartilhamento de dados no âmbito do *Open Finance*, conforme estabelecido na Instrução Normativa BCB nº 463, de 2024, na etapa de seleção

- (A) dos dados objeto de compartilhamento, o cliente deve compartilhar todos os dados disponíveis, sem exceções, para garantir a transparência.
- (B) do prazo de compartilhamento de dados, o cliente é obrigado a aceitar um prazo predefinido pelo regulador, sem possibilidade de escolha.
- (C) dos dados objeto de compartilhamento, o cliente deve ser informado sobre quais dados são necessários para a finalidade principal e quais são opcionais, devendo a instituição justificar a necessidade desses dados.
- (D) da instituição transmissora de dados, o cliente pode selecionar apenas uma instituição predefinida pelo *Open Finance*.
- (E) do prazo de compartilhamento de dados, não é necessário observar a finalidade e regulamentação específica do *Open Finance*, bastando que o cliente defina um prazo qualquer.

40

A Lei nº 7.998/1990 regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial e institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Para o recebimento de abono salarial anual, no valor máximo de 1 salário mínimo vigente na data do respectivo pagamento, os empregados devem ter percebido, de empregadores que contribuem para o Programa de Integração Social (PIS) ou para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep), até

- (A) 1 salário mínimo médio de remuneração mensal no período trabalhado e ter exercido atividade remunerada pelo menos durante 60 dias no ano-base, precisando estar cadastrados há pelo menos 2 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.
- (B) 2 salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e ter exercido atividade remunerada pelo menos durante 30 dias no ano-base, precisando estar cadastrados há pelo menos 5 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.
- (C) 2 salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e ter exercido atividade remunerada pelo menos durante 90 dias no ano-base, precisando estar cadastrados há pelo menos 3 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.
- (D) 5 salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e ter exercido atividade remunerada pelo menos durante 6 meses no ano-base, precisando estar cadastrados há pelo menos 2 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.
- (E) 5 salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e ter exercido atividade remunerada pelo menos durante 120 dias no ano-base, precisando estar cadastrados há pelo menos 1 ano no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.

RASCUNHO



**CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****41**

Um desenvolvedor foi contratado por uma empresa de inovação e, no seu primeiro dia de trabalho, foi alocado em uma equipe que estava desenvolvendo a blockchain de um banco.

Ao ser questionado por um de seus colegas de trabalho sobre as características dessa tecnologia, esse desenvolvedor respondeu que blockchain

- (A) utiliza chaves simétricas para garantir a segurança e a privacidade das transações.
- (B) é sempre pública e, por isso, permite que qualquer pessoa veja todas as transações realizadas na rede.
- (C) é uma tecnologia centralizada, onde todos os dados são armazenados em um único servidor central para garantir a segurança.
- (D) é uma tecnologia projetada exclusivamente para armazenar contratos inteligentes e, por isso, não pode ser usada para transações financeiras.
- (E) apresenta como um de seus benefícios a imutabilidade dos dados, o que significa que, uma vez registrados, os dados não podem ser alterados ou excluídos.

42

Uma empresa em processo de transformação digital contratou um consultor. Parte do trabalho desse profissional é garantir que a empresa esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e adote práticas modernas de segurança da informação com o menor custo possível.

Nesse contexto, durante a implementação das novas práticas, o foco desse consultor deve ser

- (A) garantir que apenas os dados pessoais dos clientes estejam protegidos, sem a necessidade de revisar os processos internos de coleta e de armazenamento de dados.
- (B) desenvolver uma política de uso de dados pessoais que permita a coleta de qualquer informação, sem especificação das finalidades de seu uso, desde que a empresa obtenha um consentimento amplo dos usuários.
- (C) priorizar a instalação de firewalls e softwares antivírus, mantendo as políticas de privacidade e de segurança já existentes.
- (D) implementar um sistema de controle de acessos que registre todos os acessos a dados pessoais e realizar treinamentos periódicos com os funcionários sobre boas práticas de segurança e de privacidade.
- (E) criar um sistema automatizado que colete dados pessoais e que garanta que esses dados fiquem protegidos nos sistemas da empresa, sem a necessidade de informar aos usuários sobre a finalidade da coleta ou sobre seus direitos de acesso, de retificação e de exclusão de dados.

43

Considere que um funcionário de uma determinada empresa troca mensagens, de modo seguro, com clientes, utilizando a conta oficial de WhatsApp da empresa. Essas mensagens podem, inclusive, conter informações sensíveis.

Qual é a tecnologia que impede que o conteúdo das mensagens seja compreendido durante seu trânsito através da internet?

- (A) blockchain
- (B) criptografia
- (C) esteganografia
- (D) computação quântica
- (E) inteligência artificial

44

A mudança de paradigma para o trabalho em home office trouxe, inicialmente, a demanda por softwares de reunião on-line, como o Zoom, o Google Hangout/Meet, o Microsoft Teams, entre outros. Entretanto, em uma evolução continuada, as empresas passaram a oferecer verdadeiras suítes de aplicações para a colaboração on-line de equipes. Uma das grandes vantagens do uso dessas suítes é a integração dos seus módulos componentes.

Uma das possibilidades de integração de módulos componentes é

- (A) Google Meet + Translator, permitindo a tradução automática em áudio de reuniões.
- (B) Google Meet + Compliance, permitindo o desligamento automático de colaboradores por ausência em reuniões.
- (C) Google Forms + Meet, permitindo a criação automática de formulários baseados em pesquisas feitas em reuniões.
- (D) Google Maps + MS Teams, permitindo o compartilhamento automático de documentos com todos os membros da sua organização.
- (E) Google Calendar + Meet, permitindo a marcação de reuniões por videoconferência em calendário, com confirmação de participação via e-mail.

45

A ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022 fornece um conjunto de referência de controles genéricos de segurança da informação, incluindo orientação para implementação. Uma das definições presentes nessa norma se refere a um incidente, seja previsto ou imprevisto, que causa um desvio não planejado e negativo da expectativa de entrega de produtos e serviços de acordo com os objetivos da organização.

Essa é a definição de

- (A) ataque
- (B) ameaça
- (C) disrupção
- (D) vulnerabilidade
- (E) violação de segurança da informação

CONHECIMENTOS

E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

46

Uma instituição financeira precisa adquirir uma plataforma computacional que trabalhe com a ideia de Ciência de Dados, a fim de auxiliar tomadas de decisões pelos gerentes dessa instituição.

Para a devida escolha, essa plataforma deve caracterizar-se por

- (A) ser capaz de conectar-se a um conjunto de equipamentos, dispositivos e softwares para gerenciar o comportamento de outras máquinas ou sistemas físicos, com uso de modelagem matemática.
- (B) atuar como um concentrador central para comunicação dentro da empresa, gerenciando o fluxo de mensagens, além de providenciar que qualquer mensagem seja encaminhada à rota mais segura.
- (C) ser responsável por aceitar requisições de clientes, usando interfaces próprias e apresentando as respostas dessas requisições em um formato de páginas construídas por uma linguagem de marcação, contendo mídias diferentes.
- (D) auxiliar no armazenamento de arquivos de formatos variados, facilitando a alocação desses arquivos em áreas livres da memória auxiliar, cuidando para que cada unidade de alocação fique próxima uma da outra e ajude na busca dos mesmos.
- (E) escalar com os negócios da empresa à medida que a equipe da mesma cresça, estando sempre altamente disponível, possuindo controles de acesso robustos e suportando um grande número de usuários simultâneos.

47

A metodologia de Objetivos e Resultados-Chave (OKR – Objectives and Key Results) é amplamente utilizada em empresas para definir e monitorar metas.

No que concerne aos princípios fundamentais dessa metodologia, um sistema de OKR

- (A) tem objetivos limitados no tempo e inspiradores e resultados-chave específicos e mensuráveis.
- (B) tem seu funcionamento estruturado e operacionalizado de forma independente da atuação coordenada dos funcionários, o que lhe dá uma característica de flexibilidade.
- (C) tem sua estrutura composta por objetivos, que descrevem o que se quer alcançar, e resultados-chave, que são metas aspiracionais provocativas que direcionam para os alvos desejados.
- (D) caracteriza-se por ter objetivos quantitativos e resultados-chave qualitativos, para permitir uma medição precisa.
- (E) apresenta como principal vantagem a eliminação completa da necessidade de revisões periódicas, pois as metas são definidas uma vez e seguidas até o fim do período.

48

Uma empresa de consultoria foi contratada para ajudar uma grande rede de hospitais a melhorar a experiência dos pacientes. A empresa está considerando duas abordagens: Design Thinking, para abordar problemas complexos de forma geral e inovadora, e Design de Serviço, para focar especificamente na criação e na otimização das interações e dos processos de serviço dentro dos hospitais. A equipe de consultores precisa entender as diferenças entre essas duas abordagens para escolher a mais adequada para o projeto.

Qual é a diferença principal entre Design Thinking e Design de Serviço?

- (A) Design Thinking é uma abordagem específica para criar e melhorar serviços, enquanto Design de Serviço é uma metodologia geral para resolver problemas complexos.
- (B) Design Thinking foca exclusivamente aspectos estéticos de produtos, enquanto Design de Serviço foca aspectos estéticos dos serviços.
- (C) Design Thinking é um processo iterativo e centrado no ser humano aplicável a diversos contextos, enquanto Design de Serviço tem potencial para ser aplicado para dar forma a inúmeras atividades humanas.
- (D) Design Thinking se aplica apenas ao design de produtos físicos, enquanto Design de Serviço é exclusivo para o design de interfaces digitais.
- (E) Design Thinking utiliza ferramentas, como, por exemplo, o blueprint, enquanto Design de Serviços é aplicado em contexto de desenvolvimento de software.

49

No contexto do teletrabalho, a Cartilha sobre Teletrabalho no Setor Público, produzida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), aponta as principais ameaças (riscos negativos) que devem ser gerenciadas, dentre as quais destaca(m)-se:

- (A) a melhoria no sentimento de pertencimento à organização por parte do teletrabalhador.
- (B) a redução de viagens para realização de reuniões, que passaram a ser realizadas por meio de ferramentas de conferências remotas.
- (C) a flexibilização da jornada, possibilitando ao teletrabalhador maior controle da própria rotina, de modo a compatibilizar compromissos pessoais e profissionais.
- (D) o favorecimento de teletrabalhadores em promoção e ocupação de cargos de chefia.
- (E) os efeitos do isolamento social e profissional, especialmente em teletrabalho em regime integral.



50

Em uma organização, predominam líderes que enfatizam o trabalho padronizado e as tarefas orientadas. O ponto focal está na finalização de tarefas, com recompensas ou punições, a fim de influenciar e melhorar o desempenho dos empregados, a competitividade, a autoridade hierárquica, o alto controle do líder, a resolução analítica de problemas, a determinação de objetivos e os processos racionais de troca.

Verifica-se que predomina nessa organização uma liderança

- (A) servidora
- (B) transformacional
- (C) transacional
- (D) autêntica
- (E) 4.0

ATENDIMENTO BANCÁRIO

51

O setor de Recursos Humanos de uma instituição financeira recebe sucessivas reclamações sobre o atendimento a pessoas que necessitam de atendimento prioritário, evidenciando, assim, a necessidade de treinamento e reciclagem dos seus colaboradores. Com tal objetivo, o RH contrata empresa especializada no tema.

De acordo com o Decreto nº 5.296/2004, nos serviços de atendimento a pessoas com deficiência auditiva, haverá necessidade de contratação de pessoas capacitadas em

- (A) Língua Brasileira de Sinais
- (B) manifestação sonora
- (C) comunicação especial
- (D) integração contínua
- (E) assistência social

52

Um integrante de uma instituição financeira atua na comissão de inclusão, buscando as deficiências detectadas nos prédios e nos relacionamentos que impeçam a plena realização das pessoas envolvidas. Após análise, verifica que podem existir entraves diante da conscientização das equipes quanto aos problemas decorrentes da gestão incorreta de eventuais conflitos.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015, comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas constituem barreiras

- (A) sociológicas
- (B) mobiliárias
- (C) eventuais
- (D) benevolentes
- (E) atitudinais

53

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

54

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

55

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

56

A Regulamentação do Conselho Monetário Nacional estabelece princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

A Resolução CMN nº 4.949/2021 dispõe que os procedimentos na contratação de operações e na prestação de serviços devem assegurar

- (A) adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.
- (B) integridade, impessoalidade, segurança, transparência e publicidade das transações realizadas.
- (C) prestação, de forma técnica e com detalhamento jurídico, somente das informações que vierem a ser expressamente solicitadas para escolha e tomada de decisões por parte de clientes e usuários.
- (D) utilização de redação técnica bancária, orçamentária e financeira, independente da complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público.
- (E) anonimato dos usuários intermediários beneficiários de recebimento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de poupança e contas de pagamento pré-pagas.

57

A legislação estabelece o atendimento prioritário para diversos públicos, podendo-se destacar entre esses normativos o Estatuto da Pessoa Idosa.

Segundo a Lei nº 10.741/2003 com suas respectivas alterações, é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

A garantia de prioridade prevista expressamente na referida lei compreende

- (A) atendimento preferencial em até 30 minutos e em caráter coletivo junto aos agentes financeiros públicos e privados prestadores de serviços à população.
- (B) atendimento bancário domiciliar, sem custo, pelo banco no qual mantém sua aposentadoria ou conta-salário.
- (C) suporte e atendimento humanizado por profissional habilitado ao treinamento no uso de caixas eletrônicos, *internet banking* e demais serviços digitais.
- (D) capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas financeira e bancária, para prestação de serviços às pessoas idosas.
- (E) prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda.

58

A constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil são regulados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

De acordo com Resolução CMN nº 4.860/2020, as atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- (A) prestar esclarecimentos aos demandantes somente na conclusão das demandas, sem informar o prazo previsto para resposta.
- (B) solucionar todas as demandas de modo favorável ao cliente no prazo previsto, evitando penalizações para a instituição.
- (C) manter o presidente da instituição informado sobre o volume de atendimentos realizados e ações no juízo especial evitadas.
- (D) atender às habituais demandas de primeira instância dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.
- (E) atender às demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

59

Um vendedor iniciante encontrou seu chefe e compartilhou sua frustração: “Estou apresentando nosso produto da mesma maneira para todos os possíveis compradores, mas as respostas não são as mesmas. Não consigo entender como pessoas com a mesma necessidade escolhem produtos diferentes!” Seu chefe o acalmou e disse: “Você precisa entender melhor as percepções dos compradores.”

Considerando-se a psicologia de vendas, percepção é entendida como o(a)

- (A) entendimento parcial de um conteúdo ou mensagem compartilhados por outra pessoa.
- (B) momento em que as interações entre duas pessoas acontecem de maneira fluida.
- (C) processo pelo qual uma pessoa seleciona, organiza e interpreta informações.
- (D) visão que o indivíduo tem a respeito de si, do mundo e de como é visto pelos outros.
- (E) predisposição aprendida a respeito de algum produto, indivíduo ou situação.

RASCUNHO



60

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

RASCUNHO

RASCUNHO

RASCUNHO



000101