

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

CAIXA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL



LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

01 - O candidato recebeu o seguinte material:

a) Este Caderno de Questões, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falhas.

b) Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só **uma** responde adequadamente ao quesito proposto.

02 - Recomenda-se que o candidato reserve os **30 (trinta) minutos** finais para marcar seu cartão-resposta.

03 - O tempo disponível para este simulado de questões objetivas é **4 (quatro) horas**, já incluído o tempo para a marcação do cartão-resposta.

04 - Como o próprio nome sugere, um simulado é um exercício de estudo que recria uma situação de prova que você, candidato, enfrentará no dia oficial de sua prova. Para alcançar seu objetivo, o simulado deve reproduzir toda a atmosfera de uma prova real. Portanto, procure um local silencioso e livre de distrações. Remova todos os materiais de estudo da área e deixe apenas o caderno de prova e uma caneta esferográfica sobre a mesa.

05 - Lembre-se de que você está utilizando essa ferramenta para testar seus conhecimentos em cada disciplina. Portanto, responda às questões sem recorrer aos seus materiais de estudo ou outras fontes de consulta. Controle o tempo que levará para fazer cada questão e utilize o simulado como uma ferramenta de autoavaliação.



PORTUGUÊS

No dia 12 de janeiro de 1861, Dom Pedro II assinou o Decreto nº 2.723, que fundou a Caixa Econômica da Corte. Desde então, a CAIXA caminha lado a lado com a trajetória do país, acompanhando seu crescimento e o de sua população. A CAIXA sempre esteve presente em todas as principais transformações da história do país, como mudanças de regimes políticos, processos de urbanização e industrialização, apoiando e ajudando o Brasil.

Com sua experiência acumulada, inaugurou, em 1931, operações de empréstimo por consignação para pessoas físicas; três anos depois, por determinação do governo federal, assumiu a exclusividade dos empréstimos sob penhor, o que extinguiu as casas de prego operadas por particulares.

No dia 1º de junho do mesmo ano, foi assinada a primeira hipoteca para a aquisição de imóveis da Caixa do Rio de Janeiro.

Em 1986, a CAIXA incorporou o Banco Nacional de Habitação (BNH) e assumiu definitivamente a condição de maior agente nacional de financiamento da casa própria e de importante financiadora do desenvolvimento urbano, especialmente do saneamento básico. No mesmo ano, com a extinção do BNH, tornou-se o principal agente do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), administradora do FGTS e de outros fundos do Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

Quatro anos depois, em 1990, iniciou ações para centralizar todas as contas vinculadas do FGTS, que, à época, eram administradas por mais de 70 instituições bancárias.

Desde o início, alinhada às necessidades da população.

Ao longo de sua trajetória, a CAIXA vem estabelecendo estreitas relações com a população ao atender às suas necessidades

imediatas, como poupança, empréstimos, FGTS, Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais.

Também deu ao povo brasileiro a chance de sonhar com uma vida melhor, com as Loterias Federais, das quais detém o monopólio desde 1961.

O ano de 1969 foi um dos marcos na história da CAIXA. O Decreto-Lei Nº 759 daquele ano a constituiu como uma empresa pública e deu a ela diversas obrigações e deveres, com foco em serviços de natureza social, promoção da cidadania e do desenvolvimento do país.

Desde sua criação, a CAIXA não parou de crescer, de se desenvolver, de diversificar e ampliar suas áreas de atuação. Uma prova é seu Estatuto Social, renovado sempre que é preciso se adaptar à realidade dos brasileiros. A última atualização foi em 4 de agosto de 2021. A CAIXA, além de atender a correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores, acredita e apoia iniciativas artístico-culturais, educacionais e desportivas em todo o Brasil.

Hoje, a CAIXA tem uma posição consolidada no mercado como um banco de grande porte, sólido e moderno. Como principal agente das políticas públicas do governo federal, está presente em todo o país, sem perder sua principal finalidade: a de acreditar nas pessoas.

<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>

01- Segundo o texto, o que caracteriza a trajetória da CAIXA é:

- (A) o seu papel limitado ao setor financeiro.
- (B) o acompanhamento e apoio ao crescimento do país e de sua população.
- (C) a ausência em momentos chave da história brasileira.

- (D) a redução progressiva de suas atividades.
(E) a oferta exclusiva de serviços bancários.

02- De acordo com as regras de concordância verbal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

(A) A CAIXA e o Banco Nacional de Habitação, unidos sob uma visão estratégica de fortalecimento habitacional e financeiro, foram **incorporadas** ao sistema financeiro brasileiro como entidades fundamentais para o desenvolvimento habitacional.

(B) O Decreto nº 2.723 e a política de financiamento habitacional, elaborados como resposta direta às necessidades urgentes de moradia da população brasileira, foram **assinadas** pelo governo com o objetivo de melhorar as condições de vida da população.

(C) As operações de empréstimo e a gestão do FGTS, visando a uma maior eficiência e ao aprimoramento dos serviços prestados, foram **centralizados** pela CAIXA para otimizar os serviços oferecidos aos cidadãos brasileiros.

(D) A trajetória da CAIXA e as transformações históricas do Brasil, marcadas por períodos de intensa mudança social e econômica, foram **acompanhados** de perto por esta instituição, refletindo seu compromisso com o progresso do país.

(E) A **promoção da cidadania e o apoio ao desenvolvimento urbano, reconhecidos como fundamentais para a sustentabilidade das cidades e a qualidade de vida dos seus habitantes, foram estabelecidos como pilares da missão da CAIXA, demonstrando seu papel ativo na sociedade brasileira.**

03- O acento grave indicativo de crase está empregado de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa na palavra destacada em:

(A) Os serviços prestados pela CAIXA estendem-se a setores destinados **à** habitação popular, promovendo melhorias significativas

no urbanismo.

(B) A expansão dos serviços financeiros da CAIXA ocorre **à** uma velocidade impressionante, acompanhando o desenvolvimento econômico do país.

(C) As iniciativas da CAIXA na área de financiamento habitacional precisam se alinhar **à** regras específicas do mercado imobiliário.

(D) O apoio da CAIXA **à** projetos de saneamento básico contribui significativamente para a qualidade de vida nas cidades.

(E) A CAIXA adapta-se continuamente às necessidades de seus usuários, estando sempre atenta **à** legislações e diretrizes econômicas vigentes.

04- O emprego da vírgula atende às exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

(A) O lançamento de novos serviços pela CAIXA, exige um estudo aprofundado das tendências econômicas e das necessidades dos clientes.

(B) **Ao elaborar políticas de crédito imobiliário, os gestores da CAIXA devem considerar as variáveis macroeconômicas.**

(C) A decisão de financiar projetos de saneamento básico, cabe à diretoria da CAIXA e aos órgãos governamentais competentes.

(D) Os cidadãos interessados em obter financiamento devem analisar, com atenção os critérios de elegibilidade da CAIXA.

(E) Para implementar estratégias de desenvolvimento urbano é responsabilidade da CAIXA, a articulação com iniciativas públicas e privadas.

05- A redação oficial tem como atributo a clareza, não se admitindo, para os textos, mais de um entendimento possível.

A frase que teria de ser reescrita para se adequar a essa regra da escrita oficial é:

(A) O relatório apresentado pela CAIXA destaca o crescimento do financiamento imobiliário.

(B) O consultor questionou o ponto do regulamento interno da CAIXA que foi revogado.

(C) As diretrizes da CAIXA para os próximos anos incluem a ampliação do crédito para pequenos empreendedores.

(D) A CAIXA tem a obrigação de prestar contas ao Tribunal de Contas da União sobre o gerenciamento do FGTS.

(E) A partir do próximo trimestre, a CAIXA lançará uma nova linha de financiamento para construção civil.

INGLÊS

TEXTO ASSOCIADO

Bob Dylan and the “Hot Hand”

For decades, there’s been a running academic debate about the question of “the hot hand”—the notion, in basketball, say, that a player has a statistically better chance of scoring from downtown if he’s been shooting that night with unusual accuracy. Put it this way: Stephen Curry, the point guard genius for the Golden State Warriors, who normally hits forty-four per cent of his threes, will raise his odds to fifty per cent or better if he’s already on a tear. He’s got a “hot hand.” If you watch enough N.B.A. ball, it appears to happen all the time. But does it? Thirty years ago, Thomas Gilovich, Amos Tversky, and Robert Vallone seemed to squelch the hot-hand theory with a stats-laden paper in the journal *Cognitive Psychology*, but, just last year, along came Joshua Miller and Adam Sanjurjo, marshalling no less evidence, to insist that an “atypical clustering of successes” in three-point shooting was not a “wide spread cognitive illusion” at all, but rather that it “occurs regularly.” Steph Curry fans, who have been loyal witnesses to his improbable streaks from beyond the arc, surely agree with Professors

Miller and Sanjurjo. But let’s assume that the debate, in basketball or at the blackjack table, remains open. What’s clear is that when it comes to the life of the imagination, the hot hand is a matter of historical fact. Novelists, composers, painters, and poets are apt to experience stretches of intense creativity that might derive from any number of factors — surrounding historical events, artistic rivalries, or, most mysteriously, inspiration — but the streak is undeniably there.

For Dylan, the greatest and most abundant songwriter who has ever lived, the most intense period of wild inspiration and creativity ran from the beginning of 1965 to the summer of 1966.

Before that fifteen-month period, Bob Dylan, who was twenty-three, had already transformed folk music, building on Woody Guthrie and Hank Williams. Now he was scribbling lyrics on pads and envelopes all night and listening to the Stones and the Beatles and feverishly reading the Surrealists and the Beats. In short order, he recorded the music for “Bringing It All Back Home” (the crossover to rock that ranges from “Mr. Tambourine Man” to “Subterranean Homesick Blues”); “Highway 61 Revisited” (the best rock album ever made; again, send your rebuttal to); and “Blonde on Blonde” (a double album recorded in New York and Nashville that includes “Visions of Johanna” and “Just Like a Woman”). Full text available on <https://www.newyorker.com/culture/cultural-comment/bob-dylan-and-the-hot-hand>

06- Red the following excerpt of the text: “For Dylan, the greatest and most abundant song writer who has ever lived, the most intense period of wild inspiration and creativity **ran** from the beginning of 1965 to the summer of 1966”.

The word in **bold** is associated with the idea of: (A) A specific period in time.

- (B) To flee someone or something.
- (C) Walking at a fast pace.
- (D) Running from a place to other.
- (E) To accelerate.

07- In the section “Now he was **scribbling lyrics** on pads and envelopes all night and listening to the Stones and the Beatles and feverishly reading the Surrealists and the Beats”, the expression **scribbling lyrics** is synonymous with

- (A) Erasing something written previously.
- (B) Drawing abstract figures.
- (C) Writing the words of a song.
- (D) Drawing concrete images.
- (E) Reading poems.

08- In the fragment in the fourth paragraph of the text, “Butlet’s **assume** that the debate, in basketball or at the blackjack table, remains open”, the word in bold refers to

- (A) To receive an obligation.
- (B) To imagine something is untrue.
- (C) To disbelieve something.
- (D) To accept an idea.
- (E) To reject a specific information.

09- In the sentence “Steph Curry fans, who have been loyal **witnesses** to his improbable streaks from beyond the arc”, the word **witnesses** can be replaced, with no change in meaning, by

- (A) Naysayers.
- (B) Spectators.
- (C) Jurors.
- (D) Deponents.
- (E) Snitches.

10- In the fragment “Stephen Curry, the point guard genius for the Golden State Warriors, who normally hits forty-four per cent of **his** threes”, the word **his** refers to

- (A) Golden State Warriors.
- (B) Forty-four per cent.
- (C) Genius.
- (D) Stephen Curry.
- (E) Point guard.

MATEMÁTICA FINANCEIRA/ PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

11- Madalena comprou um telefone celular que deve ser pago em 3 prestações mensais e postecipadas de R\$ 800,00, sendo a primeira prestação paga 1 mês após a compra. Se a taxa de juros é de 10% ao mês, o valor presente do telefone é igual a:

- (A) R\$ 1.594,00.
- (B) R\$ 1.768,00.
- (C) R\$ 1.984,00.
- (D) R\$ 2.048,00.
- (E) R\$ 2.184,00.

12- Anderson recebeu uma herança e decidiu aplicar parte dela em um investimento, o qual rende juros compostos de 1% ao mês. Durante o período de 3 anos, Anderson investiu R\$ 1.200,00 mensais. Assim, o montante que ele resgatará após os 3 anos é de:

- Considere $1,01^{36} = 1,43$

- (A) R\$ 51.600,00.
- (B) R\$ 53.480,00.
- (C) R\$ 56.216,00.
- (D) R\$ 57.840,00.
- (E) R\$ 58.138,00.

13- Sérgio deseja comprar futuramente um computador que custa R\$ 4.860,00. Considerando que o valor do computador não sofra variações durante o tempo e que ele investirá na data de hoje, a quantia de R\$ 4.500,00, a uma taxa de juros simples de 2% ao mês, qual será o prazo mensal desse investimento para que Sérgio consiga comprar o computador à vista imediatamente após atingir o valor do montante?

- (A) 2.
- (B) 4.
- (C) 6.
- (D) 8.
- (E) 10.

14- Elmer fez um empréstimo de R\$ 150.000,00 para ser quitado em 50 meses a uma taxa de 3% ao mês, pelo sistema de amortização constante. O saldo devedor após o pagamento da 30ª prestação será igual a:

- (A) R\$ 69.000,00.
- (B) R\$ 66.000,00.
- (C) R\$ 63.000,00.
- (D) R\$ 60.000,00.
- (E) R\$ 57.000,00.

15- Mariana contraiu um empréstimo de R\$ 10.000,00 a uma taxa de 10% ao mês para ser quitado pelo sistema de amortização francês. Considerando que esse empréstimo será quitado em 12 meses, qual será o valor aproximado da 3ª prestação?

Considere $1,1^{12} = 3,15$

- (A) R\$ 1.810,00.
- (B) R\$ 1.726,00.
- (C) R\$ 1.640,00.
- (D) R\$ 1.598,00.
- (E) R\$ 1.460,00.

16- Após uma escalada, a probabilidade de que a corda precise de reparos é de 0,40; a probabilidade de que algum mosquetão tenha de ser trocado é de 0,10; a probabilidade de a corda precisar de reparos e o mosquetão tenha de ser trocado é igual a 0,05. Assim, a probabilidade de a corda precisar de reparos ou o mosquetão tenha de ser trocado será igual a:

- (A) 0,95.
- (B) 0,50.
- (C) 0,04.
- (D) 0,45.
- (E) 0,40.

17- Em um encontro regional de motoqueiros estavam presentes 20 motoqueiros, cada um com sua moto. A tabela abaixo apresenta a faixa etária (em anos) e a quantidade de motos que se enquadram naquela faixa. De acordo com os dados da tabela, podemos determinar que a idade média das motos presentes é igual a:

Idade	Número de veículos
1 -- 3	7
3 -- 5	5
5 -- 7	4
7 -- 9	3
9 -- 11	1

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

18 - Danilo diariamente come uma coxinha em frente à faculdade. A coxinha é assada de forma aleatória por um dos três cozinheiros da lanchonete: 40% das vezes, a coxinha é assada por Roberta; 40% das vezes, por Pedro; e 20% das vezes, por Carol. Roberta assa mal o salgado e acaba deixando o centro da coxinha frio em 10% das vezes; Pedro o faz em 5% das

vezes e Carol 20% das vezes. Certo dia, Danilo pede sua coxinha e, ao experimentá-la, verifica que o centro está frio. A probabilidade de que essa coxinha

tenha sido feita por Pedro é igual a:

- (A) 0,40.
- (B) 0,15.
- (C) 0,50.
- (D) 0,20.
- (E) 0,30.

19- Na fila de um cartório estão 10 pessoas: uma delas possui 17 anos, duas possuem 19 anos, quatro possuem 20 anos, uma possui 21 anos e duas possuem 22 anos.

Escolhendo-se, aleatoriamente, uma pessoa dessa fila, a probabilidade de que sua idade seja maior do que a mediana do grupo será?

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

20- Levando em consideração os cálculos da estatística descritiva podemos afirmar que:

- (A) Ao dobrar todos os dados de uma distribuição, tem-se que a média destes dados e a respectiva variância também ficam dobradas.
- (B) Subtraindo a variância e o desvio padrão de uma sequência de números, o resultado será zero somente quando a variância e o desvio padrão forem iguais a zero.
- (C) Em um conjunto de dados positivos, a diferença entre a média e a mediana será sempre maior ou igual a zero.
- (D) O coeficiente de variação de uma distribuição de dados não se altera quando multiplicamos todos os dados dessa distribuição por um número positivo.
- (E) O coeficiente de variação será calculado pela divisão do quadrado da média

aritmética pela variância.

COMPORTAMENTO ÉTICO E COMPLIANCE

21- A Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, instituiu mecanismos para coibir a lavagem de dinheiro no Brasil, definindo os crimes, as penalidades e os procedimentos aplicáveis. Sobre essa lei, é correto afirmar que:
(A) Apenas instituições financeiras estão obrigadas a comunicar às autoridades competentes quaisquer operações financeiras que possam estar relacionadas com a lavagem de dinheiro.

(B) Uma das obrigações impostas pela lei é a identificação de clientes e a manutenção de registros de todas as transações financeiras por, no mínimo, cinco anos.

(C) A lei estabelece que, em nenhum caso, os responsáveis pela comunicação de operações suspeitas poderão ser civilmente responsabilizados.

(D) A lei aplica-se exclusivamente a entidades privadas, sendo as entidades públicas reguladas por legislação específica distinta.

(E) O crime de lavagem de dinheiro é aplicável somente quando o ato ilícito antecedente for sujeito à pena de reclusão.

22- Tendo em vista as disposições do Código de Ética da Caixa Econômica Federal, assinale a alternativa que veicula afirmação correta.

(A) Todos os funcionários são obrigados a reportar qualquer conduta antiética que testemunhem, mas não estão protegidos contra retaliações caso, no curso do processo para apuração de responsabilidade, se apure que inexistia irregularidade.

(B) O Código de Ética da Caixa é aplicável somente aos funcionários que atuam dentro do território brasileiro.

(C) Excepcionalmente, permite-se o uso de informações privilegiadas obtidas no

exercício de atividades na Caixa para benefício próprio ou de terceiros.

(D) O Código de Ética aplica-se a todos os empregados, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros da Caixa Econômica Federal.

(E) Os funcionários podem aceitar presentes de clientes, desde que o valor não exceda 100 reais.

23- Levando em consideração as disposições da Lei Complementar nº. 105, de 2001, e as respectivas interpretações prestigiadas pelo Supremo Tribunal Federal, as informações bancárias requisitadas pela Receita Federal:

(A) somente podem ser fornecidas à Receita Federal caso exista ordem judicial amparando a requisição.

(B) podem ser compartilhadas pela Receita Federal com o Ministério Público, caso evidenciem a prática de crimes de qualquer natureza.

(C) somente podem se referir a montantes mensais creditados e debitados, sendo vedado o fornecimento de informações relativas aos lançamentos individuais realizados em conta bancária.

(D) devem ser franqueadas ao Fisco, mesmo que não sejam imprescindíveis à consecução da fiscalização tributária.

(E) não podem ser fornecidas, por conta da proteção constitucional ao sigilo bancário.

24- Dentre os fundamentos previstos na LGPD para a proteção de dados pessoais, não encontramos:

(A) Inviolabilidade relativa da intimidade.

(B) Desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.

(C) Livre desenvolvimento da personalidade.

(D) Autodeterminação informativa.

(E) Liberdade de informação.

25- Considerando os modernos conceitos e as medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, pode-se afirmar que:

(A) O assédio moral ocorre exclusivamente entre superiores hierárquicos e seus subordinados diretos.

(B) O assédio sexual refere-se apenas a atos físicos, excluindo comentários ou insinuações verbais.

(C) Uma medida eficaz de enfrentamento ao assédio sexual é a criação de um canal de denúncias anônimas na empresa.

(D) A responsabilidade por prevenir o assédio no trabalho recai unicamente sobre o departamento de recursos humanos.

(E) Assédios moral e sexual são considerados eventos raros e isolados que não necessitam de políticas organizacionais específicas para seu enfrentamento.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

26- De acordo com o Sistema Financeiro Nacional (SFN), qual das seguintes instituições é responsável por regular, supervisionar e fiscalizar as operações das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil?

(A) CVM - Comissão de Valores Mobiliários.

(B) SUSEP - Superintendência de Seguros Privados.

(C) BACEN - Banco Central do Brasil.

(D) ANBIMA - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais.

(E) FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos.

27- Dentre as funções do Banco Central do

Brasil (BACEN) no Sistema Financeiro Nacional, qual NÃO é uma atribuição desse órgão?

- (A) Emissão de moeda e controle da liquidez da economia.
- (B) Regulação e supervisão das instituições financeiras.
- (C) Atuação como agente financeiro do governo federal.
- (D) Implementação de políticas fiscais para o controle da inflação.**
- (E) Realização de operações de mercado aberto para influenciar a taxa de juros.

28- Considerando as atribuições da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) no cenário do mercado financeiro brasileiro, assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma função desse órgão:

- (A) Supervisão e fiscalização das operações realizadas no mercado de capitais, incluindo o combate à manipulação e a ações fraudulentas.
- (B) Autorização e registro de companhias abertas, bem como de ofertas públicas de distribuição de valores mobiliários.
- (C) Regulação das atividades das instituições financeiras, tais como bancos de investimento e sociedades de crédito.
- (D) Educação financeira e disseminação de informações para proteção e orientação dos investidores no mercado de capitais.
- (E) Emissão de títulos públicos e privados para financiamento do Estado e de empresas de grande porte.**

29- No âmbito do mercado de câmbio

internacional, qual das seguintes afirmativas é incorreta?

- (A) As operações de câmbio podem ser realizadas tanto no mercado à vista quanto no mercado futuro, oferecendo instrumentos para proteção contra variações cambiais.
- (B) A taxa de câmbio flutuante é determinada pela oferta e demanda no mercado, enquanto a taxa de câmbio fixa é estabelecida pelo governo de um país em relação a uma moeda estrangeira.
- (C) Os principais participantes do mercado de câmbio incluem bancos comerciais, empresas multinacionais, especuladores financeiros e o Fundo Monetário Internacional (FMI).
- (D) O mercado de câmbio é altamente descentralizado, operando 24 horas por dia em diferentes fusos horários ao redor do mundo, o que possibilita a continuidade das negociações.
- (E) O Banco Central de um país tem pouca influência sobre a taxa de câmbio, pois esta é determinada principalmente pela oferta e demanda de moeda estrangeira no mercado.**

30- No contexto do mercado de capitais, qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- (A) Os Certificados de Depósito Bancário (CDBs) são considerados instrumentos de renda variável devido à sua volatilidade no mercado secundário.
- B) A função principal das Bolsas de Valores é intermediar operações de crédito de longo prazo entre empresas e investidores institucionais.
- (C) As Ações Preferenciais conferem aos acionistas direito a voto em assembleias de acionistas, prioridade no recebimento de dividendos e preferência no reembolso do capital em caso de liquidação da empresa.**
- (D) Os Fundos de Investimento Imobiliário (FIIs) são constituídos exclusivamente por investimentos em imóveis físicos e são isentos

de imposto de renda sobre os rendimentos distribuídos aos cotistas.

(E) As Debêntures são títulos de dívida de empresas que oferecem aos investidores uma taxa de retorno fixa e são emitidas exclusivamente por companhias de capital aberto.

31- No que diz respeito aos cartões de crédito e às suas características, qual das seguintes afirmações é incorreta?

(A) O crédito rotativo é uma opção oferecida pelas administradoras de cartão de crédito, permitindo aos usuários parcelar o pagamento total da fatura com juros.

(B) Os cartões de crédito podem ser emitidos por bancos, instituições financeiras não bancárias e até mesmo por empresas de varejo, oferecendo diferentes benefícios e taxas de juros.

(C) A taxa de anuidade é uma cobrança recorrente aplicada pelos emissores de cartões de crédito para cobrir os custos administrativos e de manutenção do serviço.

(D) O pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito é uma obrigação do consumidor, mas ele não pode optar por pagar um valor superior ao mínimo estipulado pela administradora.

(E) Os cartões de crédito pré-pagos funcionam de forma semelhante aos cartões de débito, mas requerem uma recarga prévia de saldo pelo usuário para a realização de compras.

32- No que concerne aos cartões de débito e às suas características específicas, qual das afirmações a seguir é correta?

(A) Os cartões de débito estão vinculados apenas às contas correntes dos clientes em bancos, não sendo oferecidos por instituições não bancárias.

(B) Ao contrário dos cartões de crédito, os cartões de débito não possuem limite de

crédito, permitindo que o cliente realize transações apenas dentro do saldo disponível em sua conta bancária.

(C) O uso de cartões de débito geralmente está sujeito a uma taxa de juros fixa sobre os saldos remanescentes, similar à cobrada em cartões de crédito.

(D) Os cartões de débito oferecem aos clientes a possibilidade de parcelar compras em várias prestações, sem a cobrança de juros sobre o valor total.

(E) Os cartões de débito podem ser utilizados para realizar saques em dinheiro nos caixas eletrônicos, mas não para efetuar pagamentos em estabelecimentos comerciais.

33- Considerando o sistema de crédito rural no Brasil e as suas implicações para o desenvolvimento agrícola, analise as seguintes proposições e assinale aquela que reflete corretamente a abrangência e os propósitos desse sistema:

(A) O crédito rural é restrito exclusivamente a grandes produtores agrícolas, excluindo pequenos agricultores familiares, limitando-se a financiar apenas atividades de grande escala.

(B) Os recursos para o crédito rural são provenientes unicamente de fontes governamentais, não envolvendo a participação de instituições financeiras privadas, garantindo assim uma maior eficiência e controle por parte do Estado.

(C) O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) é uma iniciativa restrita a grandes projetos agropecuários, não contemplando pequenos agricultores e suas necessidades específicas.

(D) O crédito rural abrange uma ampla variedade de atividades agrícolas, incluindo não apenas a aquisição de insumos e maquinários, mas também investimentos em infraestrutura, custeio da produção e apoio a pequenos agricultores familiares.

(E) A Taxa de Longo Prazo (TLP) é a única taxa de juros utilizada no crédito rural, sendo determinada pelo Banco Central do Brasil de forma independente das condições de mercado, garantindo assim a estabilidade financeira do setor agrícola.

34- No contexto da economia brasileira, a Taxa Selic desempenha um papel crucial na condução da política monetária pelo Banco Central do Brasil. Considerando sua importância e suas implicações, analise as seguintes proposições e indique a correta:
(A) A Taxa Selic é determinada pelo Banco Central com base unicamente na inflação acumulada nos últimos doze meses, sendo utilizada para controlar o poder de compra da moeda nacional e garantir a estabilidade dos preços.

(B) A Taxa Selic é uma taxa de juros fixa, definida pelo governo federal, sem sofrer influência de variáveis econômicas, como o nível de atividade econômica e o comportamento do mercado financeiro.

(C) A Taxa Selic é uma referência para as taxas de juros de mercado, influenciando diretamente o custo do crédito para consumidores e empresas, além de impactar os investimentos em renda fixa e variável.

(D) A Taxa Selic é aplicada apenas em transações financeiras de curto prazo entre instituições financeiras, não afetando as operações de crédito para pessoas físicas e jurídicas nem o mercado de capitais.

(E) A Taxa Selic, determinada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), representa o custo médio ponderado do capital para as instituições financeiras, refletindo a política monetária adotada para controlar a inflação e promover o crescimento econômico de forma sustentável.

35- Considerando o sistema de previdência

privada no Brasil, analise as seguintes proposições e assinale aquela que está correta:

(A) Os planos de previdência privada são exclusivamente oferecidos por instituições financeiras públicas, como forma de complementar a previdência social.

(B) A tributação dos rendimentos dos planos de previdência privada segue as mesmas regras aplicadas aos fundos de investimento, com alíquotas fixas de imposto de renda, independentemente do prazo de aplicação.

(C) Os participantes de planos de previdência privada têm a garantia de receber um benefício mínimo equivalente ao salário-mínimo vigente no momento da aposentadoria, assegurando uma renda mínima para sua subsistência.

(D) Os planos de previdência privada oferecem apenas uma modalidade de contribuição, sem a possibilidade de escolha entre diferentes formas de pagamento, como contribuições periódicas ou aportes únicos.

(E) Os planos de previdência privada são regulamentados exclusivamente pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), garantindo a segurança e transparência das operações para os participantes.

36- No contexto do sistema de pagamentos instantâneos PIX no Brasil, analise as seguintes afirmações e indique aquela que está correta:

(A) O PIX é um sistema exclusivo para transações bancárias entre contas de mesma titularidade, não permitindo transferências para contas de terceiros.

(B) O PIX opera apenas durante o horário comercial, não possibilitando transações em feriados ou finais de semana, visando garantir a segurança das operações.

(C) As transações realizadas pelo PIX são irreversíveis, não sendo possível solicitar o estorno de valores em caso de erro ou fraude, proporcionando maior segurança para os

usuários.

(D) O PIX não está integrado ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), operando de forma independente e sem conexão com outras modalidades de pagamento eletrônico.

(E) O PIX permite o uso de chaves de endereçamento, como CPF, e-mail ou número de telefone celular para identificação das contas, proporcionando maior praticidade e segurança nas transações.

37- No contexto dos ativos digitais e das moedas virtuais, considere o impacto das stablecoins, criptomoedas com valores ancorados em ativos tradicionais, como o dólar americano. Diante desse cenário, analise as seguintes proposições e indique aquela que está correta:

(A) As stablecoins são imunes à volatilidade do mercado de criptomoedas, pois seus valores são sempre equivalentes aos ativos tradicionais aos quais estão vinculadas, garantindo estabilidade e confiabilidade aos investidores.

(B) As stablecoins representam uma forma de descentralização do sistema financeiro, permitindo transações globais de baixo custo e rápida liquidação, sem a necessidade de intermediários financeiros como bancos e instituições governamentais.

(C) A regulamentação das stablecoins é uniforme em todos os países, o que garante a segurança jurídica e o alinhamento com os padrões internacionais de combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

(D) A utilização das stablecoins como reserva de valor e meio de troca está limitada apenas ao mercado financeiro, não tendo aplicação prática em transações comerciais cotidianas devido à sua complexidade e volatilidade.

(E) O rápido crescimento das stablecoins tem despertado preocupações regulatórias em diversos países, especialmente em relação à

segurança cibernética, estabilidade financeira e proteção do consumidor, levantando debates sobre a necessidade de regulamentações mais rigorosas.

38- No contexto das políticas monetárias, tanto convencionais quanto não convencionais, qual das seguintes afirmativas está correta?

(A) As políticas monetárias convencionais têm como principal instrumento de atuação o controle direto da quantidade de dinheiro em circulação na economia, por meio da regulação das taxas de juros e reservas bancárias.

(B) Uma das políticas monetárias não convencionais mais comuns é o “forward guidance”, que consiste na comunicação pública do Banco Central sobre suas intenções futuras de política monetária, visando influenciar as expectativas dos agentes econômicos.

(C) As políticas monetárias convencionais e não convencionais são igualmente eficazes na estimulação da economia durante períodos de recessão, proporcionando estabilidade econômica e controle da inflação.

(D) Uma política monetária não convencional amplamente utilizada é o “Helicopter Money”, que consiste na distribuição direta de dinheiro para os cidadãos como forma de estimular o consumo e o investimento.

(E) A flexibilização quantitativa (quantitative easing) é uma política monetária convencional que consiste na compra de títulos públicos pelo Banco Central para injetar liquidez no sistema financeiro, estimulando o crédito e reduzindo as taxas de juros de longo prazo.

39 - Considerando a relevância do mobile banking no cenário bancário atual, quais são os principais benefícios oferecidos por essa plataforma aos clientes? Quais medidas de segurança são necessárias para proteger os usuários contra possíveis ataques cibernéticos? Como o acesso 24 horas por dia, 7 dias por

semana, impacta o relacionamento entre clientes e instituições financeiras? Quais são os desafios enfrentados pelas instituições bancárias para garantir a acessibilidade do mobile banking a todos os clientes, independentemente do tipo de dispositivo utilizado? Quais são as implicações do aumento da utilização do mobile banking para o futuro do setor bancário?

(A) O mobile banking oferece apenas funcionalidades básicas, como consulta de saldo e extrato, não proporcionando benefícios adicionais aos clientes.

(B) As medidas de segurança no mobile banking são limitadas à autenticação de dois fatores, sem a necessidade de criptografia ou outras tecnologias avançadas.

(C) O acesso 24/7 pelo mobile banking fortalece o relacionamento entre clientes e instituições financeiras, proporcionando conveniência e agilidade nas transações.

(D) Os desafios de acessibilidade no mobile banking incluem garantir compatibilidade com uma ampla variedade de dispositivos e sistemas operacionais, além de oferecer interfaces amigáveis para usuários com diferentes níveis de habilidade digital.

(E) O aumento da utilização do mobile banking tende a transformar o setor bancário, impulsionando a digitalização dos serviços financeiros e a necessidade de investimentos em segurança cibernética.

40- Considerando a segmentação de mercado no setor bancário, analise as seguintes afirmações e indique a correta:

Quais são os principais critérios utilizados pelos bancos para segmentar seu mercado-alvo? Como a segmentação de mercado contribui para a personalização dos serviços financeiros oferecidos aos clientes? Quais são os desafios enfrentados pelos bancos na segmentação de mercado em um ambiente altamente competitivo e dinâmico? Qual é

o papel da tecnologia na segmentação de mercado, especialmente no contexto da análise de dados e inteligência artificial? Como a segmentação de mercado pode influenciar a estratégia de precificação e o desenvolvimento de produtos bancários?

(A) A segmentação de mercado no setor bancário é baseada exclusivamente em critérios demográficos, como idade e renda, não levando em consideração o comportamento do cliente.

(B) A segmentação de mercado permite aos bancos oferecer serviços padronizados a todos os clientes, sem a necessidade de personalização.

(C) Os desafios enfrentados pelos bancos na segmentação de mercado incluem a obtenção de dados precisos sobre o comportamento e as preferências dos clientes, além da concorrência com fintechs e empresas de tecnologia.

(D) A tecnologia desempenha um papel secundário na segmentação de mercado, sendo utilizada apenas para automação de processos administrativos.

(E) A segmentação de mercado não tem impacto significativo na estratégia de precificação dos bancos, uma vez que os preços são determinados exclusivamente pelo custo dos serviços oferecidos.

CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

41- Um técnico bancário é responsável por uma planilha no Excel 365 que contém uma lista com vários clientes da Caixa com crédito pré-aprovado. Cada cliente está cadastrado com CPF, nome e valor do crédito. Foi observado que o mesmo cliente pode ser cadastrado mais de uma vez, com CPFs duplicados na lista.

Diante desse cenário, o técnico bancário precisa usar um recurso do Excel para encontrar e realçar dados duplicados

rapidamente com base no CPF.

Qual opção do Excel 365 pode ser utilizada para realizar essa tarefa?

- (A) Filtro Avançado.
- (B) Formatação Condicional.**
- (C) Preenchimento Relâmpago.
- (D) Classificar.
- (E) Atingir Meta.

42- Um usuário está digitando um documento no Word 365 e deseja obter informações sobre o número de parágrafos e linhas presentes no documento em edição. Para acessar essas estatísticas, o usuário deve selecionar o menu:

- (A) Arquivo, escolher a opção Editor.
- (B) Revisão, selecionar a opção Controlar Alterações.
- (C) Exibir, escolher a opção Contagem de Palavras.
- (D) Página inicial, selecionar a opção Propriedades.
- (E) Revisão, escolher a opção Contagem de Palavras.**

43- O _____ é uma técnica de Inteligência Artificial (IA) que permite que as máquinas aprendam a tomar decisões por conta própria, sem a necessidade de programação explícita. Nesse caso, o agente (ou modelo de aprendizado de máquina) aprende a atingir uma meta em um ambiente incerto e potencialmente complexo. O agente é treinado para tomar uma sequência de decisões. O sistema de IA enfrenta uma situação e utiliza tentativa e erro para encontrar uma solução para o problema. Para que a máquina faça o que o programador deseja, a IA recebe recompensas ou penalidades pelas ações que executa. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna:

- (A) aprendizado supervisionado.
- (B) aprendizado não supervisionado.
- (C) aprendizado por reforço.**

(D) aprendizado profundo.

(E) aprendizado por observação.

44- Considere, a seguir, o texto extraído das configurações de privacidade do Mozilla Firefox:

“A proteção aprimorada contra rastreamento do Firefox protege a privacidade do usuário enquanto ele navega. Ela bloqueia rastreadores que buscam monitorar seus interesses e hábitos de navegação.”

Sabendo que o Firefox oferece diferentes opções de configurações de proteção para bloquear rastreadores, assinale a alternativa correta que apresenta as opções disponíveis:

- (A) Baixo, Médio e Alto.
- (B) Padrão, Segurança e Rastreio.
- (C) Normal, Moderado e Rigoroso.
- (D) Normal, Rigoroso e Personalizado.**
- (E) Básico, Avançado e Rastreio.

45- No contexto da segurança da informação, a disponibilidade é a capacidade de garantir o acesso e uso de dados e recursos de computação quando solicitado por entidades autorizadas. Assim, ela assegura que os sistemas estejam em funcionamento e prontos para uso sempre que necessário.

Indique a alternativa que apresenta corretamente as características da disponibilidade:

- (A) Confidencialidade, integridade, não repúdio.
- (B) Autenticação, autorização, auditoria.**
- (C) Robustez, redundância, controle de acesso.
- (D) Oportunidade, continuidade, robustez.
- (E) Privacidade, anonimato, controle de acesso.

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS

DIGITAIS

46- Modelos de negócio baseados em assinaturas e receitas recorrentes, como os serviços de streaming (Netflix, Disney+, Spotify), estão ganhando destaque na era digital, substituindo a ênfase no preço único. Na era da INFLUÊNCIA DIGITAL (F. Kotler), esse cenário descrito é identificado como:

- (A) Co-creation.
- (B) Currency.
- (C) **Comunal activation.**
- (D) Conversão.
- (E) Captação e manutenção.

47- No campo da INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, Goldman aponta 7 qualidades para que haja exercício de liderança dentre as alternativas abaixo, qual delas NÃO É uma dessas qualidades:

- (A) Autocontrole.
- (B) Empatia.
- (C) **Ambição.**
- (D) Trabalho em equipe.
- (E) Otimismo.

48- A LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709 de 2018) qualifica e define certos tipos de dados como DADOS SENSÍVEIS. Na definição da lei, são dados sensíveis:

- (A) Informações públicas de segurança nacional.
- (B) Informações privadas cobertas por sigilos constitucionais, tais como dados bancários e fiscais.
- (C) Informações públicas sob sigilo judicial.
- (D) Informações policiais de crimes em investigação.
- (E) **Informações sobre convicção religiosa e opinião política, entre outros.**

49- Nas novas ciências e conhecimentos digitais, o tema do DESIGN é trabalhado

de forma técnica e conceitual. O design voltado para a melhora de processos e qualidade é chamado de:

- (A) Design Thinking.
- (B) Design UX.
- (C) **Service design.**
- (D) Converse Design.
- (E) Product design.

50- A gestão da segurança da informação (GSI) é cada vez mais demandada em organizações públicas e privadas, pois ela assegura a implementação eficiente e eficaz dos processos de segurança. Os controles definidos pela ISO/IEC 27002 ESTÃO NAS ALTERNATIVAS ABAIXO, exceto um. Aponte aquele que não é controle da referida ISO:

- (A) Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.
- (B) Relacionamento na Cadeia de Suprimentos.
- (C) Gestão de Incidentes de Segurança da Informação.
- (D) Aspectos de Segurança da Informação na Gestão da Continuidade.
- (E) **Feedback negativo e positivo do cliente.**

ATENDIMENTO BANCÁRIO

51- Luiz Augusto adquiriu moderno carro elétrico, pensando não só em economizar com combustível, mas também em reduzir as emissões de gases que prejudicam a qualidade do ar da cidade em que reside. Dentro do período de garantia do veículo, contudo, nota um desgaste excessivo das baterias que não duram sequer a metade da autonomia anunciada. Em razão do vício do produto, procura a concessionária em que comprou o automóvel para que seja feito o reparo. O vício, contudo, não foi sanado no prazo legal de 30 dias. Nesse caso,

- (A) a concessionária poderá ampliar o prazo de acordo com sua necessidade operacional.
- (B) a concessionária poderá escolher entre

devolver o produto ao consumidor, dando um desconto em razão do vício apresentado.

(C) o consumidor poderá escolher entre receber o dinheiro de volta ou um desconto no produto viciado.

(D) o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

(E) o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro, desde que mais barato; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

52 - O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015)

estabelece diversos conceitos relevantes para sua aplicação, entre os quais a definição de desenho universal, que consiste

(A) na concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.

(B) na possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

(C) em produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada com a atividade e participação da pessoa com deficiência ou com

mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

(D) em conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.

(E) em adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais.

53- O Decreto n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006, regulamentou a Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005, que havia garantido à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo. De acordo com esse decreto, assinale a alternativa correta:

(A) O ingresso e a permanência de cão em fase de socialização ou treinamento poderão ocorrer mesmo sem a companhia de seu treinador, instrutor ou acompanhantes habilitados.

(B) O ingresso de cão-guia é permitido mesmo nos locais em que seja obrigatória a esterilização individual.

(C) É excepcionalmente permitida a exigência do uso de focinheira nos cães-guia.

(D) Fica proibido o ingresso de cão-guia em

estabelecimentos de saúde nos setores de isolamento, quimioterapia, transplante, assistência a queimados, centro cirúrgico, central de material e esterilização, unidade de tratamento intensivo e semi-intensivo, em áreas de preparo de medicamentos, farmácia hospitalar, em áreas de manipulação, processamento, preparação e armazenamento de alimentos e em casos especiais ou determinados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar dos serviços de saúde.

(E) É permitida a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao ingresso ou à presença de cão-guia.

54- Ricardo Atanagildo, pessoa idosa, assíduo frequentador de agências bancárias físicas, percebe que recentemente houve um aumento das pessoas beneficiárias do atendimento prioritário. Curioso em saber se, de fato, as pessoas na fila prioritária eram detentoras desse direito, decide questionar o caixa, quando de seu atendimento. O funcionário, questionado, corretamente informa ao cliente que, em 2023, houve novo acréscimo às pessoas com prioridade de atendimento, que atualmente contempla, nos termos da Lei n.º 10.048/2000:

(A) As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 70 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos e as pessoas com mobilidade reduzida, somente.

(B) As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 65 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos e as pessoas com mobilidade reduzida, somente.

(C) As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos,

as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue, somente.

(D) As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 65 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue, somente.

(E) As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos e as pessoas com mobilidade reduzida, somente.

55- A Consolidação das Normas de Autorregulação do Relacionamento com o Consumidor – CNRC (SARB nº 27/2023) estabelece uma série de regras relativas ao relacionamento do consumidor.

Especificamente, quando se refere ao tema da realização de oferta ou de cobrança ao consumidor por meio telefônico, determina-se expressamente que:

(A) Nas ações de telemarketing, as Instituições Financeiras poderão contatar o consumidor em dias úteis, de segunda a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 7h e 21h; e aos sábados, entre 9h e 16h.

(B) Nas ações de telemarketing, as Instituições Financeiras poderão contatar o consumidor em dias úteis, de segunda a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 9h e 21h; e aos sábados, entre 10h e 16h.

(C) A cobrança do consumidor poderá ser realizada exclusivamente de segunda a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 7h e 21h; e aos sábados, entre 9h e 18h.

(D) A cobrança do consumidor poderá ser realizada exclusivamente de segunda a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 7h e 21h; e aos sábados, entre 8h e 16h.

(E) A cobrança do consumidor poderá ser realizada exclusivamente de segunda-feira a sábado, dentro do horário compreendido entre 7h e 21h.

56 - De acordo com a Resolução CMN 4.860, de 23 de outubro de 2020, a ouvidoria tem por finalidade atender, em última instância, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição. Atua também como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições

(A) autorizadas a funcionar pelo Conselho Monetário Nacional que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.

(B) autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.

(C) autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas de qualquer espécie.

(D) autorizadas a funcionar pelo Conselho Monetário Nacional que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas de qualquer espécie.

(E) autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas de qualquer espécie, mas não empresários individuais.

57- Arnaldo Antônio estava realizando pesquisas na internet para definir qual o

cartão de crédito melhor se adapta às suas necessidades. Percebido pelo algoritmo, contudo, passou a receber diversas propagandas que utilizavam diversos gatilhos mentais para direcionar sua escolha. Entre as mensagens que selecionou, uma despertou em especial sua atenção, pois se referia a um cartão com benefício exclusivo aos primeiros 1000 clientes que realizarem a proposta de adesão. A hipótese representa o gatilho mental da

(A) escassez.

(B) urgência.

(C) prova social.

(D) ancoragem.

(E) autoridade.

58- Dentro do marketing digital, o tema do inbound marketing é dos mais importantes na prática, envolvendo uma abordagem centrada no cliente para atrair, encantar os consumidores. Analise as alternativas e assinale aquela que não representa componente do inbound marketing:

(A) SEO (Search Engine Optimization).

(B) Marketing de conteúdo.

(C) Publicidade paga em redes de radiodifusão.

(D) E-mail marketing.

(E) Distribuição de e-books para os inscritos.

59 - O Banco QC está buscando melhorar a experiência do cliente em suas agências físicas. Após uma análise cuidadosa, a equipe de gerenciamento identificou que o tempo de espera para atendimento no caixa é um dos principais pontos de insatisfação dos clientes. Entre as hipóteses abaixo descritas, assinale aquela que trará melhor efeito na satisfação dos clientes:

(A) Limitar os horários de funcionamento das agências para evitar filas longas.

(B) Implementar sistema de senhas para organizar o atendimento no caixa, permitindo que os clientes saibam exatamente quando

será sua vez.

(C) Aumentar as taxas de transação para desencorajar os clientes de usar os serviços de caixa com tanta frequência.

(D) Excluir os serviços de caixa das agências e incentivar os clientes a usar apenas os serviços on-line ou de autoatendimento.

(E) Contratar mais funcionários para atender aos clientes no caixa, reduzindo significativamente o tempo de espera.

60 - A equipe de vendas da empresa João Andante, bebidas laxantes, está revisando suas técnicas de vendas, desde a pré-abordagem até o pós-venda, para melhorar a eficácia e a satisfação do cliente. Pesquisando sobre o tema, a equipe percebeu que durante a pré-abordagem, a melhor estratégia para os vendedores se prepararem antes de entrar em contato com um cliente em potencial seria:

(A) Confiar na experiência do vendedor e entrar em contato com o cliente sem qualquer preparação prévia.

(B) Ignorar a pré-abordagem e focar na abordagem.

(C) Utilizar script padronizado de vendas para trazer consistência na comunicação com todos os clientes.

(D) Enviar uma apresentação genérica sobre os produtos da empresa para o cliente antes da abordagem, destacando os principais recursos e benefícios.

(E) Pesquisar sobre o cliente e sua empresa para entender suas necessidades e seus desafios específicos antes de fazer a abordagem.

GABARITOS E COMENTÁRIOS

1- A alternativa (A) está errada, pois seu papel é claramente mais amplo do que apenas o setor financeiro, pois o texto menciona o apoio em transformações históricas e desenvolvimento urbano.

A alternativa (B) é a correta, pois o texto destaca o papel da CAIXA como agente de apoio e acompanhamento ao desenvolvimento do Brasil e de sua população, validando esta alternativa.

A alternativa (C) está errada, pois o texto refuta esta alternativa ao dizer que a CAIXA esteve presente em todas as transformações importantes do país.

A alternativa (D) está errada, pois o texto fala do crescimento e desenvolvimento da CAIXA, e não da sua redução.

A alternativa (E) está errada, pois a CAIXA não oferece apenas serviços bancários, mas também apoio a iniciativas culturais e sociais.

GABARITO: B

2- Quando a locução verbal da voz passiva se refere a um sujeito composto constituído de núcleos de gênero masculino, flexiona-se no masculino plural. Quando se refere a um sujeito composto constituído de núcleos de gênero feminino, flexiona-se no feminino plural. Quando se refere a um sujeito composto constituído de núcleos de gêneros diferentes, flexiona-se no masculino plural.

Assim, a alternativa (E) é a correta:

A promoção da cidadania e o apoio ao desenvolvimento urbano, reconhecidos como fundamentais para a sustentabilidade das cidades e a qualidade de vida dos seus habitantes, foram **estabelecidos** como pilares da missão da CAIXA, demonstrando seu papel ativo na sociedade brasileira.

Veja a correção das demais alternativas:

A CAIXA e o Banco Nacional de Habitação, unidos sob uma visão estratégica de fortalecimento habitacional e financeiro, foram **incorporados** ao sistema financeiro brasileiro como entidades fundamentais para o desenvolvimento habitacional.

O Decreto nº 2.723 e a política de financiamento habitacional, elaborados como resposta direta às necessidades urgentes de moradia da população brasileira, foram **assinados** pelo governo com o objetivo de melhorar as condições de vida da população.

As operações de empréstimo e a gestão do FGTS, visando a uma maior eficiência e ao aprimoramento dos serviços prestados, foram **centralizadas** pela CAIXA para otimizar os serviços oferecidos aos cidadãos brasileiros.

A trajetória da CAIXA e as transformações históricas do Brasil, marcadas por períodos de intensa mudança social e econômica, foram **acompanhadas** de perto por esta instituição, refletindo seu compromisso com o progresso do país.

GABARITO: E

3- A alternativa (A) é a correta, pois “destinados” rege a preposição “a” e o substantivo “habitação” é precedido do artigo “a”. Assim, ocorre crase.

A alternativa (B) está errada, pois não se usa crase antes de palavras com artigo indefinido “uma”.

A alternativa (C) está errada, pois, quando o vocábulo “a” é seguido de substantivo plural, isso é sinal de que não há artigo “as”, somente a preposição “a”. Assim, não cabe sinal indicativo de crase.

A alternativa (D) está errada, pois, quando o vocábulo “a” é seguido de substantivo plural e masculino, isso é sinal de que não há artigo “as”, somente a preposição “a”. Assim, não cabe sinal indicativo de crase.

A alternativa (E) está errada, pois, quando o vocábulo “a” é seguido de substantivo plural, isso é sinal de que não há artigo “as”, somente a preposição “a”. Assim, não cabe sinal indicativo de crase.

GABARITO: A

4- A alternativa (A) está errada, pois a vírgula não deve ser usada entre o sujeito e o verbo “exige”.

A alternativa (B) é a correta, pois a vírgula está sendo usada para separar a oração adverbial anteposta “Ao elaborar políticas de crédito imobiliário”.

A alternativa (C) está errada, pois não deve haver vírgula entre o sujeito e o verbo “cabe”.

A alternativa (D) está errada, pois o adjunto adverbial intercalado “com atenção” não pode ser separado por apenas uma vírgula, mas por duas.

A alternativa (E) está errada, pois deve haver vírgula para separar a oração subordinada adverbial antecipada “Para implementar estratégias de desenvolvimento urbano” da oração principal. Além disso, não cabe vírgula entre o predicado “é responsabilidade da CAIXA” e o sujeito “a articulação”.

GABARITO: B

5- A alternativa (B) é a que deve ser marcada, pois a frase “O consultor questionou o ponto do regulamento interno da CAIXA que foi revogado” é ambígua, pois não está claro se o pronome relativo “que” retomou “o ponto do regulamento interno da CAIXA” ou “o regulamento interno da CAIXA”. Assim, não se sabe se o ponto é que foi revogado ou se o regulamento interno é que foi revogado.

As demais alternativas apresentam linguagem clara, sem ambiguidade.

GABARITO: B

6- A questão exige que se compreenda a ideia relacionada ao termo em negrito – o verbo “ran”. Portanto, os conhecimentos envolvidos na resolução da questão têm como ponto de partida a **compreensão do contexto** do trecho apresentado.

Uma leitura desatenta pode levar o candidato a interpretar o verbo “ran” ao pé da letra, e, numa tradução livre, considerar que se trataria da ação de “correr” fisicamente.

Este possível desliz é explorado por algumas das alternativas, que trazem potenciais sinônimos de um significado que não encontra correspondência no trecho.

Portanto, a questão exemplifica a necessidade de se captar o “espírito” da informação transmitida para, após a adequada interpretação do trecho, identificar-se a alternativa que melhor se adequa à ideia da palavra destacada.

Espírito da informação: período durante o qual Bob Dylan foi mais intenso em inspiração e criatividade.

(A) A specific period in time – **correta**

A assertiva menciona “um período específico no tempo”.

Trata-se da ideia transmitida pelo verbo “ran” no contexto apresentado:

“Para Dylan, o melhor e mais prolífico compositor que já existiu, o período mais intenso de inspiração e criatividade selvagens se estendeu/correu [“ran”] entre o início de 1965 até o verão de 1966.

(B) To flee someone or something – incorreta

A assertiva menciona “fugir de alguém ou de algo”.

Ideia distinta da mencionada no trecho.

(C) Walking at a fast pace – incorreta

A assertiva menciona “caminhando num ritmo acelerado”.

Ideia distinta da mencionada no trecho.

(D) Running from a place to Other - incorreta

A assertiva menciona “correr de um lugar para outro”

Ideia distinta da mencionada no trecho.

(E) To accelerate – incorreta

A assertiva diz respeito ao ato de “acelerar”

Ideia distinta daquela trazida no trecho.

GABARITO: A

7- A questão demanda a compreensão da expressão “scribbling” [rabiscando, escrevendo apressadamente], bem como conhecimento de vocabulário (“lyrics” – letras de música), exigindo, ainda, que seja feita a distinção entre tais termos e os apresentados nas alternativas.

(A) Erasing something written previously – incorreta

A assertiva menciona “apagando algo previamente escrito”.

Ação distinta de “scribbling lyrics”

(B) Drawing abstract figures – incorreta

A assertiva menciona “desenhando formas abstratas”.

Ação distinta de “scribbling lyrics”

(C) Writing the words of a song – **correta**

A assertiva menciona “escrevendo a letra de uma canção”.

Ação que exemplifica a expressão “scribbling lyrics”, que, em tradução direta, corresponde a “rabiscando/escrevendo apressadamente letras de música”

(D) Drawing concrete images - incorreta

A assertiva menciona “desenhando imagens concretas”

Ação distinta de escrever letras de música (exigida na questão)

(E) Reading poems – incorreta

A assertiva menciona “lendo poemas”

Ação distinta de escrever letras de música (exigida na questão)

GABARITO: C

8- Questão que exige conhecimento do verbo “to assume”, relacionado à aceitação de hipóteses, imaginação de cenários hipotéticos.

“No fragmento do quarto parágrafo do texto ‘Mas vamos **supor** que o debate, no basquete ou

na mesa de black jack, continua aberto’, a palavra em negrito se refere a:

(A) To receive an obligation – incorreta

A assertiva menciona “receber uma obrigação”.

Ação não relacionada a “to assume”.

(B) To imagine something is untrue – incorreta

A assertiva menciona “imaginar que algo seja falso”.

Ação oposta à do verbo “to assume”.

(C) To disbelieve something – incorreta

A assertiva menciona “não acreditar em algo”.

Ação oposta à do verbo “to assume”.

(D) To accept an idea – **correta**

A assertiva menciona “aceitar uma ideia”

“To assume” tem como ação correspondente a aceitação de uma ideia, a consideração de algo como verdadeiro, a realização de suposições.

(E) To reject a specific information – incorreta

A assertiva menciona “rejeitar uma informação específica”

Ação oposta à do verbo “to assume”.

GABARITO: D

9- Questão que envolve interpretação e vocabulário:

Na frase, “Steph Curry fans, who have been loyal **witnesses** to his improbable streaks from beyond the arc” (tradução livre: Os fãs de Steph Curry, que têm sido **testemunhas** leais de suas sequências improváveis de fora da linha de três pontos), a palavra “testemunhas” pode ser substituída, sem alteração de significado, por:

A) Naysayers – Incorreta

“Naysayers” em tradução direta, significa “pessoas que sempre dizem não”. A expressão faz menção às pessoas que constantemente reclamam das situações, tendo comportamentos cínicos ou negativos.

B) Spectators – **Correta**

“Spectators” significa “espectadores”, um sinônimo apropriado, no contexto apresentado, para as “testemunhas” dos feitos de Steph Curry.

C) Jurors – incorreta

O termo “jurors” refere-se aos jurados, figuras presentes em julgamentos e procedimentos judiciais. Não relacionado às testemunhas/espectadores das proezas do jogador.

d) Deponents – incorreta

O termo “deponents” refere-se aos depoentes, figuras também presentes em julgamentos e procedimentos judiciais. Termo que não corresponde a “witnesses” no contexto apresentado.

E) Snitches – incorreta

O termo “snitches” refere-se ao “dedo-duro”, aqueles que, indevidamente, revelam segredos e informações sensíveis.

EXTRA: “Snitches get stitches” – expressão coloquial muito difundida, faz menção às possíveis consequências negativas enfrentadas por um “dedo-duro”: “get stitches” = levar pontos (possivelmente em virtude de agressões sofridas).

GABARITO: B

10- A questão exige conhecimento de pronomes e seus referentes.

No trecho “Stephen Curry, o gênio armador do Golden State Warriors, que normalmente acerta quarenta e quatro por cento dos **seus** arremessos de três, a palavra **seus** se refere a:

A) Golden State Warriors – Incorreta

Golden State Warriors corresponde ao time para o qual Stephen Curry atua.

B) Forty-four per cent – Incorreta

Quarenta e quatro por cento corresponde ao percentual de acertos nos arremessos realizados por Stephen Curry.

C) Genius – incorreta

O termo “genius”/gênio é um adjetivo que qualifica o jogador Stephen Curry, não possuindo relação direta com o pronome apresentado, visto que “seus arremessos” corresponde aos arremessos de Stephen Curry.

D) Stephen Curry – **Correta**

O jogador Stephen Curry é o sujeito da frase, responsável pelo percentual de acertos de 44% dos arremessos.

Desta forma, “seus” arremessos refere-se diretamente aos arremessos realizados pelo próprio Stephen Curry.

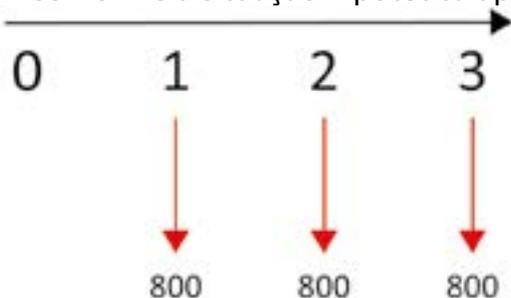
E) Point guard – incorreta

O termo “point guard” corresponde à posição de armador desempenhada por Stephen Curry (diante das concepções mais modernos de posicionamento no basquete, há controvérsias a respeito).

Desta forma, embora “point guard” se refira ao jogador, nota-se que o pronome “seus” faz referência ao próprio Stephen Curry, e não à sua posição.

GABARITO: D

11- Conforme a situação hipotética apresentada, temos o seguinte diagrama de fluxo de caixa:



Aplicando a **fórmula** para determinar o **valor presente** em uma série **de pagamentos iguais e postecipados**, temos:

$$VP = P \times \left[\frac{(1+i)^n - 1}{(1+i)^n \times i} \right]$$

$$VP = 800 \times \left[\frac{(1+0,1)^3 - 1}{(1+0,1)^3 \times 0,1} \right]$$

$$VP = 800 \times \left[\frac{1,1^3 - 1}{1,1^3 \times 0,1} \right]$$

$$VP = 800 \times \left[\frac{1,331 - 1}{1,331 \times 0,1} \right]$$

$$VP = 800 \times \left[\frac{0,331}{0,1331} \right]$$

$$VP = 800 \times 2,48$$

$$VP = 1984$$

GABARITO: LETRA C

12- Aplicando a fórmula para determinar o valor futuro em uma série de pagamentos iguais e postecipados, temos:

$$VF = P \times \left[\frac{(1+i)^n - 1}{i} \right]$$

$$VF = 1200 \times \left[\frac{(1+0,01)^{36} - 1}{0,01} \right]$$

$$VF = 1200 \times \left[\frac{(1,01)^{36} - 1}{0,01} \right]$$

$$VF = 1200 \times \left[\frac{1,43 - 1}{0,01} \right]$$

$$VF = 1200 \times \left[\frac{0,43}{0,01} \right]$$

$$VF = 1200 \times 43$$

$$VF = 51.600$$

GABARITO: LETRA A

13- Como o computador custa R\$ 4.860,00 e Sérgio possui R\$ 4.500,00, então os juros necessários são de R\$ 360,00 (4860 - 4500 = 360).

Aplicando a fórmula para o cálculo dos juros simples, temos:

$$J = \frac{C \cdot i \cdot t}{100}$$

$$360 = \frac{4500 \cdot 2 \cdot t}{100} \text{ "Cortando" os dois zeros do 4500 com os 2 zeros do 100, temos:}$$

$$360 = \frac{45 \cdot 2 \cdot t}{1}$$

$$360 = 90t$$

$$t = 360/90$$

$$t = 4 \text{ meses}$$

GABARITO: LETRA B

14- Inicialmente, vamos definir o valor amortizado a cada período, aplicando a seguinte fórmula:

$Amo = S_0 / n$, onde:

Amo = Amortização

S_0 = Dívida

n = número de prestações

Daí, temos:

$Amo = S_0 / n$

$Amo = 150.000 / 50$

$Amo = 3000$

Agora, vamos definir o saldo devedor após o pagamento da 30ª prestação através da seguinte fórmula:

$SD = S_0 - 30 \times Amo$, onde:

SD = Saldo devedor

S_0 = Dívida

Amo = Amortização

Daí, temos:

$SD = S_0 - 30 \times Amo$

$SD = 150.000 - 30 \times 3.000$

$SD = 150.000 - 90.000$

$SD = 30.000$

GABARITO: LETRA D

15- No sistema francês (Price), as prestações são iguais. Assim, podemos aplicar a seguinte fórmula:

$P = A \times A_{ni}$

$A_{ni} = \frac{(1+i)^n \cdot i}{(1+i)^n - 1}$, onde:

P = valor da prestação;

A = Valor atual;

n = número de prestações;

i = taxa de juros na forma unitária.

Daí, temos:

$$P = 10.000 \times A_{ni}$$

Calculando o A_{ni} , temos:

$$A_{ni} = \frac{(1+i)^n \cdot i}{(1+i)^n - 1}$$

$$A_{ni} = \frac{(1+0,1)^{12} \cdot 0,1}{(1+0,1)^{12} - 1}$$

$$A_{ni} = \frac{(1,1)^{12} \cdot 0,1}{(1,1)^{12} - 1}$$

$$A_{ni} = \frac{3,15 \cdot 0,1}{3,15 - 1}$$

$$A_{ni} = \frac{0,315}{2,15}$$

Dai, temos:

$$P = 10.000 \times A_{ni}$$

$$P = 10.000 \times \frac{0,315}{2,15}$$

$$P = (10.000 \times 0,315) \div 2,15$$

$$P = 3150 \div 2,15$$

$$P = 1465 \text{ (aproximadamente)}$$

GABARITO: LETRA E

16- Temos que $P(A \text{ ou } B) = P(A) + P(B) - P(A \text{ e } B)$, assim

$$P(A \text{ ou } B) = 0,4 + 0,1 - 0,05 = 0,45$$

GABARITO: D

17- Comentário: Para o cálculo de média em uma tabela de distribuição de frequência, consideramos o ponto médio de cada classe, assim:

$$\text{Média} = \frac{(2 \times 7 + 4 \times 5 + 6 \times 4 + 8 \times 3 + 10 \times 1)}{20} = 4,6$$

GABARITO: D

18- Para facilitar, vamos considerar um total de 100 coxinhas.

Roberta: 40 coxinhas ($0,1 \times 40 = 4$ feitas com o centro frio)

Pedro: 40 coxinhas ($0,05 \times 40 = 2$ feitas com o centro frio)

Carol: 20 coxinhas ($0,2 \times 20 = 4$ feitas com o centro frio)

Assim $P(\text{Pedro/centro frio}) = 2/(4+2+4) = 2/10$ ou $0,2$

GABARITO: D

19- A mediana de um conjunto de dados será o dado que ocupa a posição central, quando estes estão ordenados em ordem crescente, assim

17 ; 19 ; 19 ; 20 ; 20 ; 20 ; 20 ; 21 ; 22 ; 22

A mediana será a média entre o quinto dado e o sexto dado:

$$Md = \frac{x_5 + x_6}{2} = \frac{20 + 20}{2} = 20$$

Logo, a probabilidade de que a idade do escolhido seja maior do que a mediana será

$P = 3/10 = 0,3$ ou 30%

GABARITO: E

20- Analisando as alternativas:

(A) Incorreta: Ao dobrar todos os dados de uma distribuição, a média também dobra, mas a variância aumenta em um fator de quatro (o quadrado do fator de escala).

(B) Incorreta: A diferença será igual a zero também quando a variância (e conseqüentemente o desvio padrão) forem iguais a 1 (um).

(C) Incorreta: Não é garantido que a média seja sempre maior ou igual à mediana, mesmo em um conjunto de dados positivos. A relação entre média e mediana depende da distribuição dos dados.

(D) Correta: O coeficiente de variação é definido como o desvio padrão dividido pela média. Ao multiplicar todos os dados por um número positivo, tanto a média quanto o desvio padrão são multiplicados por esse número, cancelando-se mutuamente na divisão, de modo que o coeficiente de variação permanece o mesmo.

(E) Incorreta: O coeficiente de variação é calculado como o desvio padrão dividido pela média, e não envolve o quadrado da média aritmética.

GABARITO: D

21- A alternativa "a" veicula afirmação incorreta. De acordo com a Lei nº 9.613/98, não apenas as instituições financeiras, mas também outras entidades não financeiras, como corretores de imóveis, joalherias, e empresas que atuam com compra e venda de bens de luxo, entre outros, estão obrigadas a comunicar operações suspeitas de lavagem de dinheiro.

A alternativa "b" alberga asserção correta. De fato, a Lei nº 9.613/98 exige que as instituições financeiras e outras entidades obrigadas identifiquem seus clientes e mantenham registros completos de todas as transações por um período mínimo de cinco anos para auxiliar no monitoramento e investigação de atividades suspeitas (vide artigo 10, §2º, da Lei nº. 9.613/98).

A alternativa "c" veicula afirmação incorreta, vez que a Lei nº 9.613/98 prevê proteção legal aos responsáveis pela comunicação de operações suspeitas, protegendo-os de responsabilidade civil e criminal, desde que a comunicação tenha sido feita de boa fé. Veja que não há uma isenção total de responsabilidade, pois há condições que precisam ser atendidas.

A alternativa “d” traz afirmação incorreta, pois as disposições da Lei nº 9.613/98 se aplicam tanto a entidades privadas quanto a algumas atividades exercidas por entidades públicas, principalmente no que se refere à movimentação e ao controle de recursos financeiros.

A alternativa “e” alberga afirmação incorreta, pois qualquer crime capitulado em nossa legislação pode ser o crime antecedente ao de lavagem de dinheiro, nos termos da norma veiculada no artigo 1º da Lei nº. 9.613/98.

GABARITO: B

22- A alternativa “a” veicula afirmação incorreta, pois o Código de Ética da Caixa incentiva os funcionários a reportar qualquer suspeita de violação ética e assegura proteção contra retaliações para aqueles que façam denúncias de boa-fé, visando criar um ambiente de trabalho seguro e íntegro. Relembremos o seguinte excerto do Código de Ética da Caixa: “Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA”.

A alternativa “b” alberga afirmação errada, pois o Código de Ética da Caixa Econômica Federal se aplica a todos os funcionários, independentemente do local de atuação, incluindo aqueles em funções internacionais ou em subsidiárias estrangeiras.

A alternativa “c” traz afirmação incorreta, vez que o Código de Ética não contém qualquer permissão para o uso de informações privilegiadas para benefício próprio ou de terceiros, alinhando-se com as normas de conduta ética e legal que regem as atividades de instituições financeiras.

A alternativa “d” veicula afirmação correta, conforme é possível se verificar do seguinte excerto do Código de Ética da Caixa: “Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais”.

A alternativa “e” alberga afirmação incorreta, pois, segundo o Código de Ética da Caixa, os funcionários devem evitar a aceitação de presentes que possam influenciar ou parecer influenciar sua imparcialidade ou que possam ser considerados como uma forma de recompensa relacionada a sua função. A regra não especifica um valor exato, enfatizando a percepção de influência ou recompensa ao invés de um limite monetário.

GABARITO: D

23- A alternativa “a” veicula afirmação incorreta, pois o artigo 6º da Complementar nº. 105, de 2001, expressamente prevê que o Fisco pode requisitar diretamente as informações bancárias detidas por instituições financeiras, sem haver necessidade de autorização judicial.

A alternativa “b” traz afirmação correta, conforme entendimento prestigiado pelo Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário nº. 1.055.941, no qual foi definida a seguinte tese: “1 - É constitucional o compartilhamento dos relatórios de inteligência financeira da UIF e da íntegra do procedimento fiscalizatório da Receita Federal do Brasil, que define o lançamento do tributo, com os órgãos de persecução penal, para fins criminais, sem a obrigatoriedade de prévia autorização judicial, devendo ser resguardado o sigilo das informações em procedimentos formalmente instaurados e sujeitos a posterior controle jurisdicional.

2 - O compartilhamento pela UIF e pela Receita Federal do Brasil, referente ao item anterior, deve ser feito unicamente por meio de comunicações formais, com garantia de sigilo,

certificação do destinatário e estabelecimento de instrumentos efetivos de apuração e correção de eventuais desvios”.

A alternativa “c” alberga afirmação errada, vez que o artigo 6º da Lei Complementar nº.105, de 2001, não contém tal limitação (lembre-se que o artigo 5º do mesmo diploma legal estabelece que “O Poder Executivo disciplinará, inclusive quanto à periodicidade e aos limites de valor, os critérios segundo os quais as instituições financeiras informarão à administração tributária da União, as operações financeiras efetuadas pelos usuários de seus serviços”).

A alternativa “d” veicula afirmação incorreta, pois o acesso do Fisco aos dados bancários dos contribuintes somente é possível quando imprescindível à realização da fiscalização tributária (vamos lembrar o caput do artigo 6º da Lei Complementar nº. 105, de 2001: “As autoridades e os agentes fiscais tributários da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios somente poderão examinar documentos, livros e registros de instituições financeiras, inclusive os referentes a contas de depósitos e aplicações financeiras, quando houver processo administrativo instaurado ou procedimento fiscal em curso e tais exames sejam considerados indispensáveis pela autoridade administrativa competente”).

A alternativa “e” traz afirmação errada, pois o artigo 6º da Lei Complementar nº. 105, de 2001, permite que o Fisco obtenha as informações sem necessidade de autorização judicial.

GABARITO: B

24- O artigo 2º da LGPD assim dispõe acerca dos fundamentos para a proteção de dados pessoais:

“Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

I - o respeito à privacidade;

II - a autodeterminação informativa;

III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;

IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais”.

Desse modo, apenas a alternativa “a” indica um fundamento não previsto no artigo 2º da LGPD.

GABARITO: B

25- A alternativa “a” veicula afirmação incorreta. De fato, o assédio moral pode ocorrer em qualquer nível hierárquico, incluindo entre colegas do mesmo nível ou até de subordinados para com seus superiores. É definido por comportamentos que causam humilhação, exposição a situações constrangedoras, ou degradação do ambiente de trabalho.

A alternativa “b” alberga afirmação errada. O assédio sexual inclui uma gama ampla de comportamentos, como insinuações sexuais indesejadas, comentários, piadas de natureza sexual, e exposição a material sexualmente explícito, além de contato físico inapropriado.

A alternativa “c” traz afirmação correta. De fato, a implementação de um canal de denúncias anônimas ajuda a criar um ambiente seguro para as vítimas ou testemunhas de assédio sexual comunicarem os incidentes sem medo de retaliação, contribuindo para a identificação e o tratamento adequado dessas questões.

A alternativa “d” veicula afirmação incorreta, pois, embora o departamento de recursos humanos desempenhe um papel crucial na prevenção e no tratamento do assédio, a responsabilidade é de toda a organização, incluindo a alta administração e cada empregado, para garantir um ambiente de trabalho respeitoso e seguro.

A alternativa “e” alberga afirmação errada. Assédio moral e sexual são problemas sérios que podem ocorrer em qualquer ambiente de trabalho. É fundamental que as organizações implementem políticas claras e eficazes para prevenir, identificar e responder a essas condutas, promovendo um ambiente de trabalho saudável e inclusivo.

GABARITO: C

26- O Banco Central é o órgão responsável pela regulação, supervisão e fiscalização das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar no Brasil, garantindo a estabilidade e solidez do sistema financeiro. É importante destacar que a atuação do Banco Central é essencial para a manutenção da confiança no sistema financeiro nacional, contribuindo para o desenvolvimento econômico do país.

GABARITO: C

27- Embora o Banco Central desempenhe um papel fundamental no controle da inflação através da política monetária, sua função principal não é a implementação de políticas fiscais, mas sim a execução de políticas monetárias, tais como a definição da taxa básica de juros e a condução de operações de mercado aberto para influenciar as condições de liquidez na economia.

GABARITO: D

28- A função descrita nesta alternativa não é uma atribuição da CVM, mas sim do Tesouro Nacional e do mercado de crédito. A CVM concentra suas atividades na regulação, fiscalização e proteção dos investidores no mercado de capitais brasileiro, não tendo poder para emitir títulos públicos ou privados.

GABARITO: E

29- O Banco Central de um país tem pouca influência sobre a taxa de câmbio, pois esta é determinada principalmente pela oferta e demanda de moeda estrangeira no mercado. Esta afirmação é incorreta, pois o Banco Central de um país desempenha um papel significativo na determinação da taxa de câmbio, podendo intervir no mercado cambial através de políticas monetárias e intervenções diretas para influenciar o valor da moeda nacional em relação às estrangeiras.

GABARITO: E

30- As ações preferenciais normalmente não conferem direito a voto, mas oferecem prioridade no recebimento de dividendos e preferência no reembolso do capital. Esse tipo de ação é comum em empresas que desejam atrair investidores sem perder o controle acionário.

GABARITO: C

31- O pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito é uma obrigação do consumidor, mas ele não pode optar por pagar um valor superior ao mínimo estipulado pela administradora.

Essa afirmação é incorreta, pois o consumidor tem a opção de pagar o valor total da fatura ou qualquer valor superior ao pagamento mínimo estipulado pela administradora, o que pode ajudar a evitar a acumulação de juros elevados. O pagamento mínimo é apenas o valor mínimo que o consumidor deve pagar para evitar a inadimplência, mas não é o único valor que pode ser pago.

GABARITO: D

32- Ao contrário dos cartões de crédito, os cartões de débito não possuem limite de crédito, permitindo que o cliente realize transações apenas dentro do saldo disponível em sua conta bancária. Os cartões de débito estão diretamente vinculados às contas correntes ou poupança dos clientes e permitem que eles façam compras ou saques apenas até o limite do saldo disponível, sem a possibilidade de utilização de crédito. Diferentemente dos cartões de crédito, os cartões de débito não envolvem a concessão de crédito por parte da instituição financeira.

GABARITO: B

33- O crédito rural abrange uma ampla variedade de atividades agrícolas, incluindo não apenas a aquisição de insumos e maquinários, mas também investimentos em infraestrutura, custeio da produção e apoio a pequenos agricultores familiares. O crédito rural no Brasil é uma importante ferramenta para o desenvolvimento do setor agrícola, abrangendo desde pequenos produtores familiares até grandes empreendimentos agropecuários. Ele oferece recursos para diversas etapas da produção agrícola, visando promover o crescimento e a modernização do campo, além de contribuir para a redução das desigualdades regionais e sociais.

GABARITO: D

34- A Taxa Selic é uma referência para as taxas de juros de mercado, influenciando diretamente o custo do crédito para consumidores e empresas, além de impactar os investimentos em renda fixa e variável. A Taxa Selic, determinada pelo Comitê de Política Monetária (COPOM), é utilizada como referência para diversas taxas de juros praticadas no mercado financeiro. Seu controle é fundamental para influenciar o custo do crédito, a rentabilidade dos investimentos e para garantir a estabilidade econômica do país.

GABARITO: C

35- A tributação dos rendimentos dos planos de previdência privada segue as mesmas regras aplicadas aos fundos de investimento, com alíquotas fixas de imposto de renda independentemente do prazo de aplicação. Nos planos de previdência privada, os rendimentos são tributados conforme tabela regressiva do Imposto de Renda, ou seja, quanto maior o prazo de aplicação, menor a alíquota de imposto. Essa característica visa incentivar o investimento de longo prazo e a formação de uma reserva financeira para a aposentadoria.

GABARITO: B

36- O PIX permite o uso de chaves de endereçamento como CPF, e-mail ou número de telefone celular para identificação das contas, proporcionando maior praticidade e segurança nas transações. Uma das principais características do PIX é a possibilidade de realizar transferências utilizando chaves de endereçamento, o que elimina a necessidade de fornecer dados bancários

como número da agência e conta. Isso torna as transações mais ágeis e seguras, reduzindo o risco de erros ou fraudes.

GABARITO: E

37- O rápido crescimento das stablecoins tem despertado preocupações regulatórias em diversos países, especialmente em relação à segurança cibernética, estabilidade financeira e proteção do consumidor, levantando debates sobre a necessidade de regulamentações mais rigorosas. O surgimento das stablecoins trouxe novos desafios regulatórios, uma vez que combinam características das criptomoedas tradicionais com a estabilidade dos ativos tradicionais. Isso levanta questões sobre como regulamentar esses ativos de forma a garantir a segurança e proteção dos investidores, sem comprometer a inovação e o desenvolvimento do setor financeiro digital.

GABARITO: E

38- Uma das políticas monetárias não-convencionais mais comuns é o “forward guidance”, que consiste na comunicação pública do banco central sobre suas intenções futuras de política monetária, visando influenciar as expectativas dos agentes econômicos. O “forward guidance” é uma ferramenta não-convencional que busca orientar as expectativas dos agentes econômicos quanto à direção futura da política monetária. Ao comunicar suas intenções de forma transparente, o banco central busca influenciar as decisões de consumo, investimento e poupança, mesmo quando as taxas de juros atingem seus limites mínimos. Isso pode ajudar a reduzir a incerteza e estimular a atividade econômica durante períodos de crise ou recessão.

GABARITO: B

39- O acesso 24/7 pelo mobile banking fortalece o relacionamento entre clientes e instituições financeiras, proporcionando conveniência e agilidade nas transações. O mobile banking oferece aos clientes a flexibilidade de acessar seus serviços bancários a qualquer momento e em qualquer lugar, fortalecendo o relacionamento com as instituições financeiras ao proporcionar uma experiência conveniente e personalizada. Essa disponibilidade contínua permite aos clientes realizar transações com facilidade e rapidez, o que contribui para a fidelização e satisfação do cliente.

GABARITO: C

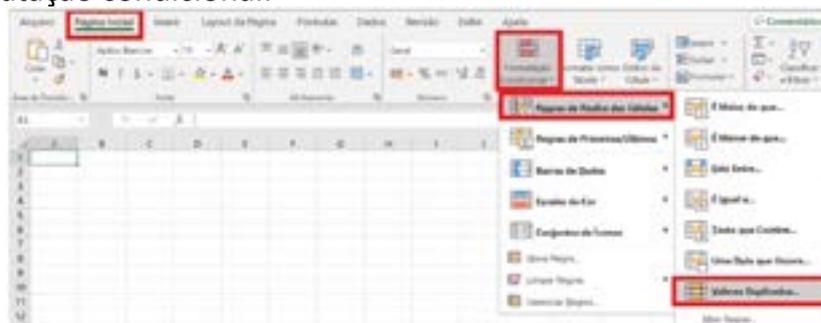
40- Os desafios enfrentados pelos bancos na segmentação de mercado incluem a obtenção de dados precisos sobre o comportamento e as preferências dos clientes, além da concorrência com fintechs e empresas de tecnologia. A segmentação de mercado no setor bancário envolve a identificação e agrupamento de clientes com características e necessidades semelhantes, permitindo que os bancos personalizem seus serviços e produtos para atender às demandas específicas de cada segmento. No entanto, os bancos enfrentam desafios na obtenção de dados precisos sobre o comportamento dos clientes e na concorrência com novos entrantes, como as fintechs, que utilizam tecnologias inovadoras para oferecer soluções financeiras mais ágeis e personalizadas.

GABARITO: C

41- O recurso de Formatação Condicional permite definir critérios específicos para identificar células que contenham valores duplicados, neste caso, CPFs repetidos. Usando esse recurso, é possível realçar visualmente as células que contêm CPFs duplicados, o que ajuda a identificar rapidamente os clientes duplicados na lista.

É importante destacar que após aplicar a formatação condicional, os CPFs duplicados serão realçados, mas a função não exclui ou altera os valores duplicados, apenas os destaca visualmente.

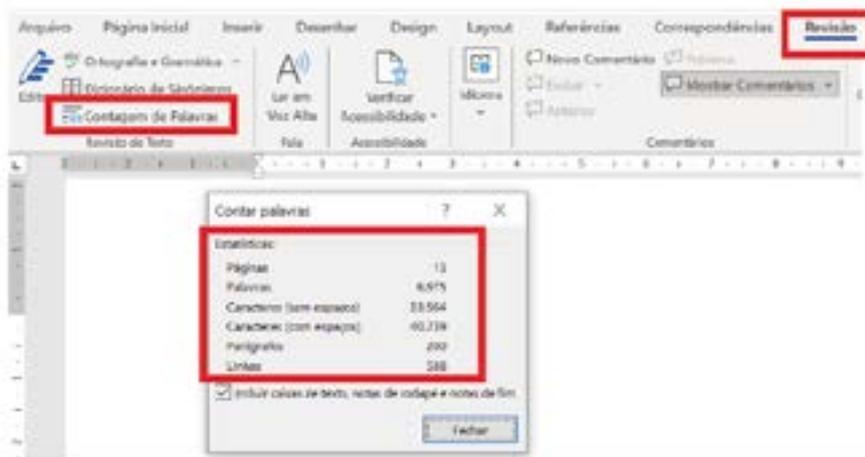
Para aplicar a formatação condicional:



GABARITO: B

42- O recurso “Contagem de Palavras” está disponível no menu Revisão do Word 365. Ao selecionar essa opção, o usuário pode obter diversas estatísticas sobre o conteúdo do documento em edição, incluindo:

- Número de palavras
- Número de páginas
- Número de caracteres com e sem espaços
- Número de parágrafos



GABARITO: E

43- O Aprendizado por Reforço é um tipo de machine learning que permite que as máquinas aprendam a tomar decisões por conta própria, sem a necessidade de programação explícita, ou seja, aprende com os erros. Já o aprendizado de máquina supervisionado é uma área que

utiliza algoritmos de machine learning para analisar conjuntos de dados rotulados, onde os resultados esperados são conhecidos. O aprendizado não supervisionado é uma forma em que o aprendizado de máquina ocorre de forma independente, onde o algoritmo deve tentar entender a rotina por conta própria devido à ausência da rotulação de dados, ou seja, não sabemos quais as saídas que o algoritmo terá, sendo utilizado para analisar e agrupar conjuntos de dados não rotulados, descobrindo padrões ocultos ou agrupamentos de dados sem a necessidade de intervenção humana. Por último, o aprendizado profundo é uma área de aprendizado de máquina que surgiu da intersecção de redes neurais, inteligência artificial, modelagem gráfica, otimização, reconhecimento de padrões e processamento de sinais.

GABARITO: C

44- O Firefox oferece três níveis de proteção: Normal, Rigoroso e Personalizado.

- Normal: Balanceado entre proteção e desempenho. As páginas são carregadas normalmente.

- Essa opção bloqueia:

- Rastreadores de mídias sociais
- Cookies entre sites em todas as janelas
- Conteúdo com rastreamento em janelas privadas
- Criptomineradores
- Fingerprinters (rastreadores de identidade digital)

- Rigoroso: Proteção reforçada, mas pode atrapalhar alguns sites ou conteúdos.

- Essa opção bloqueia:

- Rastreadores de mídias sociais
- Cookies entre sites em todas as janelas
- Conteúdo com rastreamento em todas as janelas
- Criptomineradores
- Rastreadores de identidade digital (fingerprinters) suspeitos e conhecidos

- Personalizado: Permite escolher quais rastreadores e scripts devem ser bloqueados

GABARITO: D

45- A alternativa correta é a letra “B”. Isso se deve ao modelo de negócios baseado na recorrência (Currency). Ao invés de um pagamento único, ele visa oferecer valor contínuo e manter os clientes digitais envolvidos por meio de assinaturas.

GABARITO: B

46- A alternativa correta é a letra “B”. Isso se deve ao modelo de negócios baseado na recorrência (Currency). Ao invés de um pagamento único, ele visa oferecer valor contínuo e manter os clientes digitais envolvidos por meio de assinaturas.

GABARITO: B

47- A alternativa correta é a letra “C”. Isso se deve ao fato de que a Inteligência Emocional diz respeito à habilidade de reconhecer e gerenciar eficazmente tanto as próprias emoções quanto as emoções dos outros. Dentre as alternativas citadas, a “ambição” é a única alternativa que não se refere às competências emocionais e sociais básicas citadas por Goldman para o exercício da liderança.

GABARITO: C

48- A alternativa correta é a letra “E”. Isso porque a definição legal de dado pessoal sensível, trazida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no artigo 5º, inciso II, é a de que deve ser considerado dado pessoal sensível aquele que diz respeito a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

GABARITO: E

49- A alternativa correta é a letra “C”. Isso porque o design de serviços (ou service design) é uma estratégia que procura desenvolver experiências utilizando técnicas como pesquisa de usuários, mapeamento da jornada do cliente, prototipagem, co-criação com os usuários e iteração constante para entender as necessidades e expectativas dos usuários e clientes, com o objetivo de melhorar os processos e a qualidade do serviço entregue, a fim de que ele seja útil, desejável, eficiente e diferenciado.

GABARITO: C

50- A alternativa correta é a letra “E”. Isso porque a ISO/IEC 27002 oferece diretrizes detalhadas e práticas para a implementação de controles de segurança da informação, organizados em 14 domínios, e que não se relacionam com o feedback ao cliente.

Domínios da ISO/IEC 27002:

1. Políticas de Segurança da Informação; 2. Organização da Segurança da Informação; 3. Segurança em Recursos Humanos; 4. Gestão de Ativos; 5. Controle de Acesso; 6. Criptografia; 7. Segurança Física e do Ambiente; 8. Segurança nas Operações; 9. Segurança nas Comunicações; 10. Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas; 11. Relacionamento na Cadeia de Suprimentos; 12. Gestão de Incidentes de Segurança da Informação; 13. Aspectos de Segurança da Informação na Gestão da Continuidade do Negócio; 14. Conformidade

GABARITO: E

51- De acordo com o art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou III - o abatimento proporcional do preço. Em relação ao prazo, vale mencionar que ele pode ser reduzido ou ampliado, mas desde que haja acordo entre as partes.

GABARITO: D

52- A definição de desenho universal, segundo o art. 3º, II, do Estatuto da Pessoa com Deficiência é justamente o de concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva. A alternativa b contém o conceito de acessibilidade, enquanto a alternativa c refere-se tecnologia assistiva ou ajuda técnica. A alternativa d representa o conceito de mobiliário urbano, e a alternativa e diz respeito a adaptações razoáveis.

GABARITO: A

53- A alternativa D registra corretamente a proibição de acesso do cão-guia, de acordo com o art. 1º, § 3º, do Decreto 5.904 de 21 de setembro de 2006.

GABARITO: D

54- De acordo com o art. 1º da Lei 10.048/2000, atualizado pela Lei 14.626/2023, tem direito atendimento prioritário as pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue.

GABARITO: C

55- De acordo com o art. 18 da SARB 27/2023: “Nas ações de telemarketing, respeitadas as legislações que tratam do cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing (“Não Perturbe”), seja por forma direta ou por meio de empresa terceirizada, as Instituições Financeiras Signatárias poderão contatar o consumidor em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 09h e 21h e aos sábados, entre 10h e 16h.”

GABARITO: B

56- De acordo com o art. 2º da Resolução CMN, 4.860, de 23 de outubro de 2020, “O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.”

GABARITO: B

57- A oferta limitada ao número de clientes – a quantidade – diz respeito ao conhecido gatilho mental da escassez. Lembre que diferente da urgência, que limita o tempo para adesão, a escassez refere a hipótese de limitação na quantidade de produtos ou serviços ofertados.

GABARITO: A

58- O Inbound Marketing é centrado em atrair e envolver os clientes de forma orgânica, fornecendo valor por meio de conteúdo relevante e útil. Embora as mídias sociais sejam uma parte importante da estratégia de Inbound, o foco principal está em atrair tráfego orgânico através de conteúdo, otimização de mecanismos de busca (SEO), marketing de conteúdo, e-mail marketing, etc. A publicidade paga em redes de radiodifusão é mais associada ao marketing tradicional ou ao marketing de saída (Outbound Marketing).

GABARITO: C

59- A alternativa E direciona o foco para resolver o problema principal identificado, que é o tempo de espera dos clientes. Contratar mais funcionários aumentará a capacidade de atendimento e diminuirá as filas, proporcionando uma experiência mais eficiente aos clientes.

GABARITO: E

60- A realização de pesquisa prévia sobre o cliente e sua empresa permite que os vendedores personalizem a abordagem, demonstrem interesse genuíno e ofereçam soluções que sejam realmente relevantes para as necessidades e desafios do cliente. As outras alternativas não abordam adequadamente a importância da preparação prévia antes da abordagem ao cliente em potencial.

GABARITO: E