



**TÉCNICO BANCÁRIO NOVO**

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

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

02 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

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

**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

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

Total: 25 pontos

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

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

Total: 35 pontos

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

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

04 - Após a conferência, o candidato deverá:

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

**Eradicação da pobreza.**

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

**Gabarito 1**

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

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

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

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

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

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

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

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

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

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

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

## REDAÇÃO

A Caixa financia vários Programas de Governo, dentre os quais figura o que busca promover a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e aos equipamentos sociais nas cidades brasileiras.

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

### **População pobre é a mais atingida pelo baixo investimento em mobilidade urbana**

A mobilidade urbana é um desafio para as grandes cidades. A falta de investimentos em transportes alternativos prejudica, principalmente, as camadas mais pobres da sociedade, que sofrem a consequência de perder horas em transportes públicos com superlotação no deslocamento de casa ao trabalho, enquanto a camada mais privilegiada da população mora próximo ou pode ir de transporte individual para o trabalho e usufruir de boa estrutura viária.

Segundo especialistas, “Carro é o pior transporte que se possa imaginar, porque ocupa mais espaço, gasta mais combustível, gera mais poluição no ar e sonora. Então, qualquer sistema baseado em transporte individual vai gerar uma cidade congestionada e poluída, o que não é o que a gente gostaria. A população mais pobre acaba sendo jogada para a periferia, áreas distantes de onde estão os empregos, portanto, essa população acaba tendo que gastar muito tempo no transporte, entre uma e quatro horas por dia para sair de casa, ir para o trabalho e voltar para casa, o que acaba sendo um grande imposto cobrado na população de baixa renda”.

OLIVEIRA, K. **Jornal da USP**. Publicado em 15 jul. 2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/ciencias/populacao-pobre-e-a-mais-atingida-pelo-baixo-investimento-em-mobilidade-urbana/>. Acesso em: 8 mar. 2024. Adaptado.

Considerando a preocupação atual com os problemas de mobilidade urbana, elabore um texto dissertativo-argumentativo sobre o tema a seguir, justificando sua opinião com argumentos.

### **Mobilidade urbana e desigualdade social: como os investimentos públicos podem melhorar a qualidade de vida das pessoas nas grandes cidades.**

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:

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

Apresentação da Redação:

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

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

## Transporte movido a energia limpa tem a necessidade de investimento para o combate às mudanças climáticas

- 1 A mobilidade urbana se tornou a maior tendência mundial da indústria automotiva. Você já se imaginou morando em uma cidade onde os setores público e privado promovem projetos com veículos elétricos para transporte público, redução de custos, de ruídos, de poluentes causadores do aquecimento global e de mudanças climáticas para que o transporte público funcione de verdade? Imagine as pessoas se deslocando, com facilidade, para vários bairros de metrô ou transporte a energia limpa interligados. Para aqueles que optam por pedalar, estão à disposição mais de 700 quilômetros de ciclovias espalhadas por todos os cantos. Tudo isso parece utopia, mas não é.
- 2 Essa cidade existe e se chama Estocolmo, capital da Suécia, que ganhou o prêmio de Cidade Verde Europeia em 2010. Ela apresenta a maior porcentagem de veículos não poluentes na Europa, e 75% da rede de transportes públicos recorrem a energias renováveis. Até 2050, o governo planeja ficar completamente livre de combustíveis fósseis, o que significa que todas as emissões relacionadas ao aquecimento público e privado, aos veículos e ao uso da eletricidade serão reduzidas a zero. Isso significa uma enorme contribuição à redução do aquecimento global.
- 3 O uso de energia limpa é muito mais vantajoso para os consumidores. A energia limpa é mais econômica, eficiente e competitiva que os combustíveis fósseis. Para exemplificar, a eficiência de um veículo movido a energia elétrica supera os 80%, enquanto os movidos a combustão não ultrapassam os 20%. Isso sem levar em consideração que os veículos elétricos possuem menos peças e têm menor custo de manutenção, se comparados aos de combustão.
- 4 Como esperado, a China lidera essa agenda do uso de energia limpa para a mobilidade urbana. Para acompanhar as tendências de desenvolvimento sustentável, Paris liderou na COP21 as assinaturas de medidas para promover energia limpa e mobilidade urbana elétrica em conjunto com mil cidades do mundo. Paris, Londres, Milão e Oslo foram exemplos, ao criar as zonas de baixa emissão de poluentes produzidos pelos combustíveis fósseis.
- 5 O cenário de avanço pelo mundo é muito promissor. O Brasil, de forma ainda tímida, começa a se inserir nesse cenário global. Algumas cidades e estados brasileiros estão tomando a frente para acelerar o processo de desenvolvimento de veículos elétricos e sustentáveis.

- 6 São Paulo, a maior cidade brasileira, foi a primeira a ter parte de sua frota transformada em veículos elétricos em novembro de 2019. A cidade apresentou lotes de 15 ônibus 100% elétricos distribuídos pela cidade. De acordo com a montadora, os ônibus elétricos proporcionam custos operacionais 70% menores em relação ao ônibus convencional a diesel. Os veículos entregues são de piso baixo e trazem ar-condicionado, conexão wi-fi, tomadas USB, monitoramento por câmeras e dispositivo de acesso a cadeirantes, conforme especificações técnicas da SPTrans.

GONÇALVES, D. *Revista Fórum Brasil de Gestão Ambiental*. Disponível em: <https://revistafbga.com.br/transporte-movido-a-energia-limpa/>. Acesso em: 2 mar. 2024. Adaptado.

- 1 Um trecho do texto que enumera benefícios da redução do uso de combustíveis fósseis é:
- (A) “Você já se imaginou morando em uma cidade onde os setores público e privado promovem projetos com veículos elétricos para transporte público, redução de custos, de ruídos, de poluentes causadores do aquecimento global e de mudanças climáticas para que o transporte público funcione de verdade?” (parágrafo 1)
- (B) “Essa cidade existe e se chama Estocolmo, capital da Suécia, que ganhou o prêmio de Cidade Verde Europeia em 2010. Ela apresenta a maior porcentagem de veículos não poluentes na Europa” (parágrafo 2)
- (C) “Paris liderou na COP21 as assinaturas de medidas para promover energia limpa e mobilidade urbana elétrica em conjunto com mil cidades do mundo.” (parágrafo 4)
- (D) “Paris, Londres, Milão e Oslo foram exemplos, ao criar as zonas de baixa emissão de poluentes produzidos pelos combustíveis fósseis.” (parágrafo 4)
- (E) “O cenário de avanço pelo mundo é muito promissor. O Brasil, de forma ainda tímida, começa a se inserir nesse cenário global.” (parágrafo 5)
- 2 Em sua progressão temática, depois de informar que algumas cidades e estados brasileiros estão acelerando o processo de desenvolvimento de veículos elétricos e sustentáveis, o texto desenvolve a ideia de que
- (A) a energia limpa é mais econômica, eficiente e competitiva que os combustíveis fósseis.
- (B) a maior cidade brasileira transformou parte de sua frota em veículos elétricos em novembro de 2019, com redução de custos operacionais em relação ao uso do diesel.
- (C) a mobilidade urbana se tornou a maior tendência mundial da indústria automotiva, com projetos de construção de veículos elétricos.
- (D) uma cidade europeia, que já tem 75% da rede de transportes públicos movida a energias renováveis, ganhou um prêmio ambiental em 2010.
- (E) várias cidades europeias estão tomando medidas para promover energia limpa e baixa emissão de poluentes produzidos pelos combustíveis fósseis.

**3**

O segundo parágrafo do texto desempenha, em relação ao primeiro parágrafo, a função de expressar uma

- (A) adição
- (B) condição
- (C) consequência
- (D) contraposição
- (E) exemplificação

**4**

A vírgula está empregada plenamente de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A preservação do planeta deve ser considerada, uma das prioridades da humanidade, porque é um dos grandes desafios para a manutenção da vida na Terra.
- (B) A redução do uso de plástico, ao abolir as sacolas não recicláveis no comércio, representa não só uma economia no dia a dia mas também a proteção da natureza.
- (C) As impressões em papel devem ser evitadas, porque atualmente, a preservação das árvores é essencial à vida humana.
- (D) O grande aumento nos níveis de chuva em determinadas regiões, pode ser atribuído ao processo de aquecimento global, e às mudanças climáticas.
- (E) Os veículos movidos por energia limpa, representam um incrível progresso na busca por reduzir a poluição atmosférica, nas grandes cidades do mundo.

**5**

O acento grave indicador de crase está empregado, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, na palavra destacada em:

- (A) A bicicleta é a principal alternativa para à diminuição de poluentes que causam o aquecimento global.
- (B) A capacidade de deslocamento da população motiva-a à buscar o aprimoramento contínuo dos transportes e enfrentar a realidade diária.
- (C) A redução do uso de gasolina, agente poluidor da mais alta intensidade, pode ser conseguida com o incentivo à produção de carros elétricos.
- (D) As causas do aquecimento global podem ser minimizadas se houver a intervenção dos órgãos governamentais que garantam acessibilidade à pessoas vulneráveis.
- (E) O combate à mudanças climáticas requer grande investimento dos países para a renovação da frota de transporte público.

**RASCUNHO**

## LÍNGUA INGLESA

## The new cost of living in New Mexico

<sup>1</sup> ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

<sup>2</sup> According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That’s about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It’s a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

<sup>3</sup> Eggs are half the price of what they were last winter, but that’s because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That’s probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is almost \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

<sup>4</sup> While it’s not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

<sup>5</sup> There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It’s worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

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

6

Paragraphs 1 through 3 indicate that

- (A) New Mexican families are now less numerous, therefore food provision is cheaper.
- (B) the consumption of beef and vegetables has increased, along with their prices.
- (C) an avian flu outbreak is affecting the prices of milk and eggs nowadays.
- (D) some food items are now more expensive than they were before the pandemic.
- (E) popular snacks have had the smallest price increase in the last four years.

7

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

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

8

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

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

9

In the fragment of paragraph 4 “The average rent in Albuquerque is [...] about \$400 **higher** than in January 2020”, the word “higher” can be replaced, with no change in meaning, by

- (A) cheaper
- (B) better
- (C) taller
- (D) more manageable
- (E) more expensive

10

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

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

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

11

Uma empresa investiu R\$ 300.000,00 em uma aplicação com prazo de 50 dias, a uma taxa de juro de 0,9% ao mês, no regime de juros simples. Considere mês comercial (30 dias) para essa operação, em todo o período. Em seguida, investiu todo o montante da operação anterior, em outra aplicação, a uma taxa de juro composto de 1,0% ao mês, durante dois meses, resgatando todo o montante dessa segunda aplicação. Considere que ambas as operações são livres de impostos.

Considerando-se o valor inicial da 1ª aplicação e o valor final da 2ª aplicação, o valor, em reais, que mais se aproxima do total de juros obtidos pela empresa é igual a

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

12

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

Considerando-se esse fluxo de capitais, o valor mais próximo, em reais, do saldo devedor desse empréstimo, em maio de 2024, é de

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

13

Uma determinada quantia foi emprestada a um cliente em janeiro de 2024, a uma taxa de 20% ao mês, no regime de juros compostos. Em fevereiro de 2024, não houve pagamentos. Em março de 2024, exatamente dois meses após a data do empréstimo, o cliente pagou R\$ 1.440,00. E um mês após, em abril de 2024, pagou R\$ 1.728,00, quitando a dívida.

O valor do empréstimo realizado em janeiro de 2024, em reais, foi igual a

- (A) 1.800,00
- (B) 1.900,00
- (C) 2.000,00
- (D) 2.100,00
- (E) 2.200,00

14

Um cliente comprou um imóvel no valor de R\$ 600.000,00. Para isso, pagou 20% desse valor de entrada, em dezembro de 2023, e financiou o restante em prestações mensais no Sistema de Amortização Constante (SAC), a uma taxa de 0,5% ao mês, em um prazo de 20 anos, com a primeira prestação para janeiro de 2024 e a última para dezembro de 2043. Considere que a prestação mensal será composta de juros, amortização e uma taxa fixa de R\$ 100,00 mensais (no ano de 2024) referente ao seguro. Considere também que todas as prestações desse financiamento sejam pagas dentro do prazo.

A soma das 12 primeiras prestações (referentes ao período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024) a serem pagas, em reais, por esse cliente nesse financiamento será igual a

- (A) 53.080,00
- (B) 53.340,00
- (C) 53.760,00
- (D) 53.900,00
- (E) 53.960,00

15

Em um certo país, a lei exige que sejam exibidas a taxa mensal e a taxa anual equivalente, no regime de juros compostos, junto ao preço do produto que será financiado.

Considerando-se que um estabelecimento cobra uma taxa de juro mensal de 5% ao mês, essa taxa anual é, aproximadamente, de

- (A) 34%
- (B) 48%
- (C) 60%
- (D) 80%
- (E) 96%

Dado

$$1,05^6 = 1,34$$

RASCUNHO



## NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

16

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

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

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

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

17

A Caixa Econômica Federal exerce a gestão e a distribuição centralizada de diversos programas sociais, podendo inclusive desempenhar o papel de administradora do benefício, em alguns casos. Em 2023, esses programas sociais representaram quase R\$ 283 bilhões em benefícios pagos à população, entre janeiro e setembro. O destaque foi para o Bolsa Família, responsável por aproximadamente R\$ 118 bilhões, beneficiando cerca de 24 milhões de famílias no mesmo período. Considere que esses 24 milhões de famílias foram beneficiados pelo programa durante todo o período considerado, ignorando a saída de famílias beneficiadas ou a entrada de novas famílias ao rol de beneficiados.

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

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

18

Uma pesquisa da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) mostrou que a probabilidade de um brasileiro adulto investir o seu dinheiro é de apenas 36%. Para esses, o investimento mais popular é a poupança, investimento realizado por 1 a cada 4 investidores brasileiros.

Com base nessa pesquisa e considerando-se uma população brasileira de 140 milhões de brasileiros adultos, quantos milhões de brasileiros adultos investem na poupança?

- (A) 12,6
- (B) 35,0
- (C) 50,4
- (D) 54,0
- (E) 85,4

19

A Caixa Econômica Federal é um dos maiores financiadores de habitação no país. A cada dia, são feitas cerca de 200 mil simulações de financiamentos habitacionais e 2.000 contratos novos são assinados.

A probabilidade de que um par aleatório de simulações independentes resulte em pelo menos um novo contrato assinado é

- (A) 50,00%
- (B) 2,00%
- (C) 1,99%
- (D) 1,98%
- (E) 0,01%

20

O gerente de um banco possui apenas quatro contas sob sua gestão, uma com saldo de R\$ 30 mil, duas com saldo de R\$ 50 mil e uma com saldo de R\$ 70 mil.

O coeficiente de variação dos saldos das contas sob a responsabilidade desse gerente é, aproximadamente,

- (A) 14,14%
- (B) 28,28%
- (C) 44,44%
- (D) 58,58%
- (E) 64,64%

Dado

$$\sqrt{2} = 1,414$$

RASCUNHO

**COMPORTAMENTOS ÉTICOS****E COMPLIANCE****21**

Um cidadão obtém ingresso nos quadros da Caixa Econômica Federal (CEF), passando a integrar área de investimentos, onde, por força da sua função, é compelido a realizar várias reuniões diárias com autoridades públicas e pretendentes a parceiros de negócios.

Nos termos do Código de Ética, Conduta e Integridade da CEF, todas as reuniões com agentes públicos envolvendo pessoas externas à CEF deverão ser registradas em

- (A) apontamento
- (B) anotação
- (C) agenda
- (D) arquivo
- (E) ata

**22**

Uma sociedade empresária apresentou projeto para a Caixa Econômica Federal com necessidade de expressivo aporte financeiro. Na análise realizada por técnicos da instituição, foram verificados, nessa sociedade empresária, problemas com trabalho degradante, segundo informações do órgão competente do Ministério do Trabalho.

Nos termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da Caixa Econômica Federal, o financiamento pleiteado

- (A) terá deferimento, devido ao número de empregos que serão gerados pelo empreendimento.
- (B) ocorrerá de acordo com a estrutura econômica da região atingida.
- (C) será vedado, pela existência do problema trabalhista indicado.
- (D) entrará na fila de pretendentes por ordem de protocolo.
- (E) constará do planejamento da instituição para modelo.

**23**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. A LGPD estabelece que o tratamento dos dados pessoais pode ser realizado por dois agentes de tratamento: o controlador e o operador.

Essa lei também prevê o papel do encarregado, que é a pessoa indicada pelo controlador e pelo operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a

- (A) ANP
- (B) ANAC
- (C) ANEEL
- (D) ANPD
- (E) ANVISA

**24**

Ao visualizar um amigo de infância na longa fila dos guichês de atendimento na agência bancária, um técnico bancário que realizava atendimentos por ordem de senhas pede que seu amigo ultrapasse os demais clientes para que seja desde logo atendido.

De acordo com os princípios constitucionais da Administração Pública, o comportamento do técnico bancário

- (A) viola o princípio da publicidade.
- (B) viola o princípio da moralidade.
- (C) viola o princípio da hierarquia.
- (D) está de acordo com o princípio da dignidade da pessoa humana.
- (E) está em conformidade com o princípio da eficiência.

**25**

Um Banco está estruturando seus procedimentos de monitoramento e seleção de operações que possam configurar indícios de ocorrência dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores.

De acordo com a Carta Circular nº 4.001/2020, incluem-se nas situações relacionadas com operações em espécie em moeda nacional com a utilização de contas de depósitos ou de contas de pagamento os seguintes exemplos:

- (A) concentração de depósitos ou outro instrumento de transferência de recurso eletrônico, excluídos os boletos de pagamento, de forma a dissimular o valor total da movimentação.
- (B) saques no período de quinze dias úteis em valores superiores aos limites estabelecidos, de forma a dissimular o valor total da operação e evitar comunicações de operações em espécie.
- (C) saques em espécie de conta-corrente ou conta-poupança que receba diversos depósitos por transferência eletrônica de uma única origem, em longo período de tempo.
- (D) depósitos ou aportes de baixos valores em espécie, de forma única, em caixas ou terminais de autoatendimento próximos, destinados sempre a uma única conta.
- (E) depósitos ou aportes em espécie em contas de clientes que exerçam atividade comercial relacionada com negociação de bens de luxo ou de alto valor, tais como obras de arte, imóveis, barcos, joias, automóveis ou aeronaves.

**RASCUNHO**

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

26

Considere a hipótese de a Caixa Econômica Federal aceitar, no contrato de um empréstimo concedido a determinado cliente, o depósito de um conjunto de joias valiosas como garantia pela amortização total da dívida contraída.

Esse tipo de garantia é denominado

- (A) aval
- (B) penhor
- (C) fiança
- (D) hipoteca
- (E) alienação fiduciária

27

O texto seguinte comenta sobre a entrada das chamadas *fintechs* no setor bancário:

Uma nova forma de fazer negócios, impulsionada pela geração habituada com a internet desde o nascimento, a partir dos anos 1980, elimina intermediários, busca a comparação exaustiva de produtos e preços, e valoriza o testemunho (ou reclamação) de outros consumidores. É nesse ambiente que *sites* e aplicativos criados por jovens recém-saídos das universidades fazem agora transações que, até pouco tempo, eram exclusividade das agências bancárias e outros canais de atendimento das instituições financeiras: pagamentos de contas, renegociação de dívidas, transferência de valores e contratações de seguros. As chamadas *fintechs*, *startups* de tecnologia do setor financeiro, têm desafiado as empresas tradicionais do setor [...]. Vistas como as “entrantes” do setor, as *fintechs* surgiram com a popularização dos *smartphones* e a digitalização da indústria e dos serviços [...]. Com estrutura enxuta e sem a pressão de reguladores e do *compliance* das grandes empresas, essas *startups* conseguem entregar com rapidez e transparência serviços que respondem a demandas bastante específicas dos clientes, como aprovar um empréstimo, fazer a cotação de um seguro ou escolher um investimento.

SCIARRETTA, T. Fintechs desafiam e atraem interesse dos bancos. **Febraban Tech**. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/fintechs-desafiam-e-atraem-interesse-de-bancos>. Acesso em: 31 mar. 2024. Adaptado.

Tendo em vista as estratégias de competição concebidas por Michael Porter, de acordo com o texto, a principal força competitiva oriunda dos novos serviços oferecidos pelas *fintechs* e imposta aos bancos tradicionais provém do(a)

- (A) poder de negociação dos fornecedores
- (B) poder de negociação dos compradores
- (C) monopólio dos novos entrantes
- (D) ameaça de entrada ou entrada efetiva de novos concorrentes no setor
- (E) rivalidade entre os concorrentes, tradicionalmente, estabelecidos no setor

28

Considerando a estrutura organizacional da Caixa Econômica Federal, a decisão final relacionada à definição das linhas estratégicas de atuação, das diretrizes empresariais, da orientação geral dos negócios e do monitoramento e da avaliação dos resultados da empresa fica a cargo da(o)

- (A) Diretoria executiva
- (B) Presidência
- (C) Corregedoria
- (D) Ouvidoria
- (E) Conselho de Administração

29

Na estrutura organizacional do Sistema Financeiro Nacional (SFN), cada uma das instituições exerce uma função específica.

Tendo em vista sua forma de atuação, a Caixa Econômica Federal deve ser enquadrada, no âmbito do SFN, como uma instituição cuja função principal é

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

30

O mercado de Reservas Bancárias reflete uma das mais importantes inter-relações entre o Banco Central do Brasil (BCB) e os bancos comerciais. Nos respectivos balanços consolidados, essas Reservas são lançadas como passivo do BCB, mas como ativo dos bancos comerciais.

As Reservas Bancárias formam uma parte expressiva do chamado mercado

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

31

Dentre as estratégias utilizadas por um governo para atuar na economia, tem-se a política monetária não convencional.

Um exemplo de política monetária não convencional é a(o)

- (A) compra recorrente, pelo Banco Central, de títulos de longo prazo do Tesouro Nacional.
- (B) redução da taxa de redesconto do Banco Central.
- (C) redução das reservas bancárias, mediante venda de títulos de curto prazo pelo Banco Central.
- (D) aumento da taxa do depósito compulsório sobre depósitos à vista dos bancos comerciais.
- (E) aumento da base monetária, mediante emissão primária de moeda.

32

Um dos maiores desafios da política fiscal é manter a razão entre a dívida bruta do setor público e o Produto Interno Bruto (PIB) em níveis baixos e estáveis no longo prazo.

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

- (A) compromisso do governo com a obtenção de superávits fiscais primários
- (B) redução dos gastos do governo
- (C) aumento da taxa básica de juros de curto prazo (Selic)
- (D) maior ritmo de arrecadação tributária governamental
- (E) maiores taxas de crescimento econômico

33

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

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

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

34

As taxas de câmbio nominais referem-se aos preços relativos de duas moedas, enquanto as taxas reais de câmbio são definidas em termos de taxas nominais de câmbio e níveis de preços.

Considerando-se apenas bens e serviços comercializáveis, uma desvalorização real da moeda brasileira com relação ao Dólar americano implica diretamente um(a)

- (A) aumento do poder de compra do Dólar americano sobre os bens e serviços brasileiros.
- (B) aumento dos déficits em transações correntes no Brasil.
- (C) redução da competitividade das exportações brasileiras para os Estados Unidos.
- (D) redução nos índices de preços no Brasil, em relação aos índices de preços nos Estados Unidos.
- (E) redução da taxa nominal de câmbio Real/Dólar.

35

Diariamente, o Banco Central do Brasil (BCB) publica boletins informando as cotações de diversas moedas com relação ao Dólar americano e ao Real.

A taxa de referência entre o Real e o Dólar americano, divulgada pelo BCB em seus boletins e mais utilizada no mercado de câmbio brasileiro, é a taxa

- (A) Selic
- (B) Referencial
- (C) cambial direta
- (D) Ptax
- (E) Swap

36

A mineração de *Bitcoin* é um processo complexo, que envolve muitos competidores, demanda grande capacidade computacional e enorme gasto de energia elétrica.

Esse processo de mineração consiste em

- (A) emitir novos *Bitcoins*, garantindo a crescente expansão da oferta da moeda.
- (B) validar os registros eletrônicos das transações no *blockchain*.
- (C) controlar a quantidade de *Bitcoins* emitidos para sustentar o valor da moeda.
- (D) alterar os registros eletrônicos prévios no *blockchain*, em troca de recompensa.
- (E) disputar a compra de *Bitcoins* na emissão a cotações menores do que as do mercado.

37

Um gerente de uma instituição financeira está trabalhando em um projeto de Oferta Pública de Aquisição (OPA) de uma empresa cliente do banco que quer fechar o capital da empresa. O laudo de avaliação indicou diversos valores da companhia, utilizando diferentes critérios do valor por ação, como: patrimônio líquido contábil, patrimônio líquido avaliado a preço de mercado, fluxo de caixa descontado e múltiplos de mercado.

Visto que o preço oferecido em uma OPA é fundamental para garantir a eficiência, a transparência e a equidade do mercado de capitais, protegendo os interesses dos investidores e promovendo uma concorrência justa e eficiente, quais dos diferentes critérios a seguir são aceitos pela Comissão de Valores Monetários?

- (A) Patrimônio líquido avaliado a preço de mercado, apenas
- (B) Patrimônio líquido avaliado a preço de mercado e fluxo de caixa descontado, apenas
- (C) Fluxo de caixa descontado e múltiplos de mercado, apenas
- (D) Patrimônio líquido avaliado a preço de mercado, fluxo de caixa descontado e múltiplos de mercado, apenas
- (E) Patrimônio líquido contábil, patrimônio líquido avaliado a preço de mercado, fluxo de caixa descontado e múltiplos de mercado

RASCUNHO

38

Um gerente, responsável por uma administradora de consórcio, empresa pertencente a uma instituição financeira, deve enviar periodicamente informações contábeis sobre as operações de consórcios ao(à)

- (A) Banco Central do Brasil (BCB)
- (B) Conselho Nacional de Previdência e Consórcio (CNPC)
- (C) Conselho Monetário Nacional (CMN)
- (D) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (E) Superintendência de Seguros Privados (Susep)

39

O cliente de um banco solicitou uma recomendação de investimento a seu gerente, que atua na área de investimentos do banco. Ele recebeu uma recomendação com as seguintes características: título emitido por sociedade por ação, considerado crédito privado de renda fixa para captação de recursos no mercado de capitais, que as empresas utilizam para financiar seus projetos, cuja oferta pública é registrada na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e em que haja a expectativa de receber juros prefixados periódicos e o pagamento do principal no vencimento do título. Considerando-se as informações apresentadas, o gerente indicou que o seu cliente investisse em

- (A) Certificado de Depósito Bancário (CDB)
- (B) Ação
- (C) Tesouro Direto
- (D) Debênture
- (E) Fundo de Renda Fixa

40

Um trabalhador, empregado de uma determinada empresa, com recursos depositados no Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), tem dúvidas sobre as situações em que poderá ter acesso a sua conta vinculada no FGTS.

De acordo com a Lei nº 8.036/1990, o trabalhador poderá movimentar a sua conta vinculada no FGTS na seguinte situação:

- (A) for despedido sem justa causa, excluídas a rescisão indireta, de culpa recíproca e de força maior.
- (B) tiver idade igual ou superior a sessenta e cinco anos.
- (C) permanecer dois anos ininterruptos fora do regime do FGTS.
- (D) tiver aposentadoria concedida pela Previdência Social.
- (E) for acometido, ou qualquer de seus dependentes, súbitamente, de qualquer doença grave.

## CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

41

Um usuário do sistema de correio eletrônico corporativo recebeu as instruções da equipe técnica para configurar o acesso à sua caixa postal de entrada e às suas pastas de mensagens mantidas no servidor corporativo, usando o aplicativo de correio do seu smartphone.

Para assegurar que a comunicação entre o aplicativo e o servidor seja realizada através de um canal de comunicação seguro, o usuário deve optar pelo seguinte protocolo de comunicação:

- (A) IMAPS
- (B) HTTP
- (C) SMTPS
- (D) POP3
- (E) DNS

42

Os mecanismos de segurança são implementados para atender os fundamentos de segurança da informação e, dessa forma, viabilizar a segurança da informação. Dentre os mecanismos mais importantes, um deles visa assegurar que a origem dos dados recebidos ou a entidade associada em uma comunicação são exatamente quem reivindicam ser.

Esse mecanismo de segurança é conhecido como

- (A) envelope digital
- (B) assinatura digital
- (C) cifragem simétrica
- (D) hash de mensagem
- (E) autorização de acesso

43

Em 2014, a arquitetura de redes neurais denominada Redes Adversárias Generativas (GAN) revolucionou o aprendizado de máquina.

As GAN caracterizam-se por

- (A) serem usadas, exclusivamente, para classificação de imagens.
- (B) consistirem, apenas, em um gerador de ruídos e em uma rede neural classificatória.
- (C) serem compostas por duas redes neurais: uma discriminadora e outra geradora.
- (D) serem incapazes de aprender a partir de conjuntos de dados não supervisionados.
- (E) não poderem ser aplicadas para gerar conteúdo linguístico.

RASCUNHO

RASCUNHO

44

Uma empresa procura um candidato que seja adaptado à cultura ágil, para trabalhar na área de Tecnologia da Informação. Cinco pessoas (P1, P2, P3, P4 e P5) foram entrevistadas para a função e, em cada uma delas, observaram-se os seguintes aspectos profissionais:

- P1: Verifica a clareza do cliente; procura sempre priorizar o necessário; desenvolve seu *mindset*; traz a responsabilidade para si; procura desenvolver o fim da aversão ao erro.
- P2: Trabalha com uma mentalidade flexível, estando aberto a experimentações, com contínuo aprendizado, se ajustando às novas situações, além de sempre procurar interagir com o cliente, buscando satisfazê-lo de forma eficiente.
- P3: Procura estabelecer sempre o domínio do problema, focando só no problema, separando as funcionalidades do mesmo e resolvendo-o de acordo com os requisitos do cliente, sem questionar se os requisitos estão certos ou errados.
- P4: Procura fazer uma boa análise de requisitos, utilizando técnicas típicas como a *rational unified process*, visando construir modelos que definam a solução do problema e focando nos objetos que o cercam; faz os orçamentos e cronogramas bem sustentáveis e verifica o cumprimento de cada etapa através de pontos de decisão e, caso dê errado, verifica quais fatores externos influenciaram o erro.
- P5: Estabelece metas, que são construídas antes de serem mostradas ao cliente, representando-as com modelos visuais, como diagramas de entidade e relacionamento e diagrama de funcionalidades, entre outros, de modo que cada diagrama seja verificado com o cliente, que vai concordar ou não com o que foi estabelecido, e, caso haja discordância, volta-se ao ponto inicial da análise do problema; e costuma sempre questionar a equipe sobre o porquê de ocorrerem atrasos.

Com base nesses perfis, os candidatos que se adequam ao modelo ágil de desenvolvimento são **APENAS**

- (A) P1 e P2  
(B) P1 e P3  
(C) P2 e P3  
(D) P3 e P4  
(E) P4 e P5

45

Um grupo de desenvolvedores de aplicativos multimídia está produzindo um novo aplicativo para reproduzir apenas arquivos de áudio. O grupo está trabalhando com a codificação e a decodificação desses tipos de arquivo, favorecendo a compactação para o armazenamento e a descompactação para a utilização do arquivo.

Um tipo de arquivo de áudio que pode ser tratado nesse aplicativo é o

- (A) AVCHD  
(B) JPEG-1  
(C) MPEG-1 Layer 3  
(D) Windows Media Video  
(E) Portable Network Graphic

## CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

46

Uma empresa adotou em sua manufatura, a metodologia de *Lean Manufacturing*. Para que se possa tirar o melhor proveito dessa metodologia, é importante aplicar os seus princípios básicos. Nessa empresa, foi feita uma investigação para saber se o princípio Valor está sendo aplicado, observando-se algumas ocorrências no seu processo de manufatura.

Dentre as ocorrências observadas, a que comprova que o princípio Valor está sendo cumprido é a(o)

- (A) consolidação de todas as fases relativas aos serviços, atuando para eliminar ações que não agregam benefício ao modo de produção, focando na redução de etapas desnecessárias quaisquer, tais como *marketing exagerado*.
- (B) realização de um trabalho de produção em lote na fabricação do produto, cuidando apenas para que não sejam introduzidas tarefas que causem atrasos e discordâncias com o cliente.
- (C) verificação de que o *design* do produto, a sua funcionalidade, a percepção da marca, a tecnologia empregada e o preço final do produto estão de acordo com as necessidades e os requisitos reais do cliente.
- (D) verificação de que nenhuma fase de fabricação do produto foi repassada ao cliente sem que o mesmo tenha demandado essas requisições, ou seja, sem que tudo esteja feito de acordo com os requisitos demandados por ele.
- (E) estabelecimento de um fluxo de trabalho com etapas bem produzidas e testadas, visando ao cliente final e a uma entrega de produtos aderentes às suas necessidades, sendo que cada etapa do fluxo é reexaminada verificando os desperdícios de tempo e insumos.

RASCUNHO

47

Em uma organização, foi observado que um determinado gerente, no exercício de sua função, usa seu tempo para criar situações para o desenvolvimento do time e promoção de relacionamentos colaborativos entre as pessoas, oferecendo suporte nas situações mais estressantes do dia a dia. Ele desenvolve estratégias de reconhecimento a cada conquista, valoriza as pessoas, demonstra uma preocupação genuína com o sentimento e com o bem-estar da equipe, e tem também habilidades de escuta e de atenção, para aumentar a confiança e as habilidades da equipe. Além disso, ele se preocupa em criar oportunidades, dando autonomia para que as pessoas se empozerem de seus compromissos e dos resultados obtidos.

Esse tipo de abordagem de liderança, que constrói uma relação significativa dos líderes com suas equipes, é baseada numa orientação para a(o)

- (A) tarefa
- (B) relação
- (C) mudança
- (D) personalidade
- (E) externo

48

A Inteligência Emocional (IE) é listada pelo *World Economic Forum* como uma competência vital para prosperar na Indústria 4.0, caracterizada como a era da informação, da tecnologia e das equipes de trabalho especializadas.

Em relação ao papel da IE na gestão, **NÃO** se pode associá-la

- (A) a um apelo intuitivo, pois a intuição sugere que as pessoas que conseguem detectar as emoções das outras, controlar as suas próprias e lidar bem com as interações sociais têm uma vantagem no mundo dos negócios.
- (B) ao desempenho, pois evidências empíricas sugerem que, de um modo geral, quanto maior a IE de uma pessoa, melhor o seu desempenho no trabalho.
- (C) à mensuração e ao mapeamento de alta validade, pois as avaliações de IE foram submetidas a estudos rigorosos que evidenciaram a parte cognitiva da inteligência e a sua avaliação através do Quociente de Inteligência (QI).
- (D) à dimensão do conhecimento das próprias emoções, pois a autoconsciência e a capacidade de controlar as sensações são cruciais para a introspecção psicológica e para o autoconhecimento.
- (E) à dimensão da automotivação, pois mobilizar as emoções ao serviço de um objetivo é essencial para concentrar a atenção para o autocontrole, para a competência e para a criatividade.

49

Em uma empresa de software ocorreram as duas seguintes situações, envolvendo dois profissionais de Tecnologia da Informação da empresa:

1ª Situação: O profissional P percebe que os clientes têm uma demanda não atendida que representa uma oportunidade de negócio. Ele sai da empresa, começa seu próprio negócio e oferece soluções para essa demanda.

2ª Situação: O profissional Q percebe que os clientes têm uma demanda não atendida e, a partir de suas observações, sob a supervisão do seu gestor, com a colaboração do resto da equipe, desenvolve um projeto para que a empresa possa atender essa demanda dos clientes. Com isso, a empresa consegue inovar, o que é bom para os seus resultados.

A partir da análise desses dois casos, verifica-se que:

- (A) a 1ª situação apresenta um exemplo de empreendedorismo, no qual o profissional P gera ideias e cria soluções para a empresa em que trabalha; e a 2ª situação apresenta um exemplo de intraempreendedorismo, no qual o profissional Q desenvolve soluções em prol do seu próprio negócio.
- (B) a 1ª situação apresenta um exemplo de empreendedorismo internacional, no qual os empreendedores descobrem e exploram, de forma criativa, oportunidades externas ao seu mercado doméstico, a fim de desenvolver uma vantagem competitiva; e a 2ª situação apresenta um exemplo de inovação, quando se cria um produto comercial a partir de uma invenção.
- (C) a 1ª situação apresenta um exemplo de empreendedorismo estratégico, no qual o empreendedor realiza ações empreendedoras a partir da destruição criativa; e a 2ª situação apresenta um exemplo de imitação, no qual se verifica a adoção de uma inovação por empresas similares.
- (D) a 1ª situação apresenta um exemplo de empreendedorismo, no qual o profissional P cria a própria equipe e a própria estrutura, assumindo maior risco financeiro; e a 2ª situação apresenta um exemplo de intraempreendedorismo, no qual o profissional Q trabalha de forma colaborativa com a equipe da empresa.
- (E) ambas as situações são exemplos de observação de riscos e oportunidades e o desenvolvimento de soluções, isto é, a base das duas situações é a mesma, diferindo no que cada profissional decide fazer com sua visão: na 1ª situação, o profissional P coloca essa visão a serviço da organização em que trabalha e, na 2ª situação, o profissional Q a utiliza para si mesmo.

RASCUNHO

50

Um gerente de uma organização privilegia dois tipos de habilidades no seu processo de aprendizagem individual: a observação refletida e a conceitualização abstrata. Ele gosta de criar modelos teóricos, de raciocinar por indução, de aprender a partir de seus erros e se interessa por ideias e conceitos abstratos. Além disso, manifesta pouco interesse pelas pessoas ou pela utilidade das teorias que desenvolve. Por outro lado, ele faz questão de que suas teorias sejam bem fundamentadas e verídicas, e procura diversas explicações para os eventos que observa.

Esse gerente tem um estilo de aprendizagem denominado

- (A) assimilação
- (B) acomodação
- (C) convergência
- (D) divergência
- (E) compreensão súbita

## ATENDIMENTO BANCÁRIO

51

Após o final da apresentação sobre um serviço, um profissional de venda escutou do cliente potencial as seguintes frases:

- (i) “Deixe-me pensar a respeito por algum tempo.”
- (ii) “Tenho que falar sobre isso com meu chefe.”
- (iii) “Devo aguardar até o próximo período de orçamento.”

Para superar essas objeções de adiamento, a estratégia adequada a ser adotada pelo profissional de vendas é

- (A) convencer o cliente da importância do problema e do valor da solução, retornando à etapa de determinação de necessidades e mudando a percepção do comprador quanto ao valor ou ao preço do serviço.
- (B) confrontar o cliente, pedindo que ele repita e esclareça as objeções e dê mais informações, ou fornecer informações adicionais para esclarecer algum mal-entendido que o cliente tenha a respeito do serviço.
- (C) reconhecer que seu serviço não atende ao fim específico e tentar aumentar o valor perceptível desse serviço, enfatizando aquelas necessidades importantes que podem ser atendidas.
- (D) solicitar um compromisso em relação a alguma ação futura que vá impulsionar a venda, como, por exemplo, solicitar um encontro com o cliente e seu chefe, ou com quem possa ter influência sobre a decisão.
- (E) encarar o potencial cliente como um oponente, criando um clima de intimidade e camaradagem, e tirar o foco da venda da questão financeira, apresentando os melhores benefícios do serviço.

52

Em 28 de fevereiro de 2024, o presidente da Caixa Econômica Federal, Carlos Vieira, afirmou que o banco está reorientando sua atuação para colocar os clientes no centro das decisões e, para tanto, está mudando suas estruturas internas em busca de um maior foco nos clientes.

Disponível em: <https://exame.com/brasil/estamos-trazendo-o-cliente-para-a-centralidade-das-nossas-decisoes-diz-presidente-da-caixa/>. Acesso em: 8 abr. 2024. Adaptado.

As organizações que adotam o clientecentrismo podem usufruir de vários benefícios, mas também precisam gerenciar desafios.

Na criação de um *mindset* clientocêntrico, o maior desafio é a

- (A) coleta de dados demográficos para o entendimento das necessidades e dos desejos do cliente.
- (B) falta de uma cultura organizacional centrada no cliente e de líderes que estimulem essa cultura e a disseminem.
- (C) personalização e a customização de soluções mediante gatilhos de incentivo na primeira compra, para que o consumidor queira fornecer seus dados de cadastro.
- (D) cocriação de valor com os clientes, para criar serviços ou experiências que ofereçam valor adicional.
- (E) medição da satisfação e da fidelização do cliente, com o intuito de destacar áreas que necessitam de melhorias.

53

Para implementar uma estratégia de *Inbound Marketing*, o vendedor de uma empresa oferece um material rico disponibilizado pela sua empresa ao cliente, esperando que o consumidor que recebeu o serviço sinta-se comovido com tal gentileza, a ponto de querer fechar negócio ou priorizar a empresa na contratação de um serviço só pelo sentimento de benevolência que foi criado com a ação.

Essa situação exemplifica a aplicação de um gatilho mental denominado

- (A) escassez
- (B) reciprocidade
- (C) aprovação social
- (D) autoridade e afeição
- (E) compromisso e coerência



RASCUNHO

RASCUNHO

54

No setor bancário, com tanta similaridade entre os produtos e serviços ofertados, o diferencial para o cliente passa a ser a qualidade com que os serviços são prestados. Assim sendo, para um indivíduo escolher em qual banco pediria um financiamento, ele foi a uma agência bancária fortemente recomendada por amigos e, depois de longa espera em uma fila interminável, a qualidade do atendimento face a face caracterizou-se por falta de informação, mau humor e tratamento grosseiro. Diante dessa experiência, ele formou uma imagem negativa da organização e decidiu que não usará os serviços dela.

A situação descrita ilustra um exemplo de

- (A) gargalo
- (B) deserção
- (C) incidente crítico
- (D) flor de serviço
- (E) momento de verdade

55

A população de clientes de um banco certamente contém indivíduos que podem não estar satisfeitos ou que nunca serão lucrativos, considerando seu uso de recursos em relação à receita que propiciam. Assim sendo, uma instituição bancária que visava apenas os clientes cujas necessidades ela poderia atender melhor do que seus concorrentes optou, na aplicação do *Marketing* Digital, pela personalização de conteúdo e pela publicidade direcionada, gerando um aumento da relevância da mensagem para públicos específicos.

Esse banco aplicou ao *Marketing* Digital o conceito de

- (A) fidelidade
- (B) reposicionamento
- (C) recuperação do serviço
- (D) segmentação de mercado
- (E) vantagem competitiva sustentável

56

O *marketing* de relacionamento percebe o grau de lealdade do cliente como uma escada, que demonstra a progressão dos graus da relação que os clientes podem estabelecer com uma organização. Considerando esse modelo, imagine dois clientes com os seguintes perfis:

Cliente P: alguém que a organização acredita que pode ser persuadido a negociar com a instituição; e

Cliente Q: alguém que recomenda ativamente a organização para terceiros, mas não tem um relacionamento de parceria.

Considerando-se a escala de lealdade de Payne, os clientes P e Q são respectivamente denominados

- (A) defensor e adepto
- (B) comprador e parceiro
- (C) comprador e potencial
- (D) parceiro e prospectivo
- (E) potencial e defensor

57

Um cliente de um Banco procurou a Ouvidoria da instituição para buscar a solução de uma demanda e recebeu como resposta que a Ouvidoria não poderia atendê-lo naquele caso, por estar fora das finalidades para as quais a Ouvidoria foi constituída.

Segundo a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria constituída pelas instituições financeiras tem por finalidade

- (A) realizar o atendimento habitual, em qualquer ponto ou canal de atendimento, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.
- (B) atender e solucionar, em primeira instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.
- (C) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na arbitragem de conflitos.
- (D) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na conciliação de conflitos.
- (E) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

58

O gerente de agência de uma instituição financeira, ao receber muitas reclamações com relação à demora no serviço presencial prestado pela instituição, decidiu estruturar melhorias no atendimento. Para isso, ele iniciou o atendimento prioritário aos clientes e usuários, a fim de contemplar todas as situações previstas nas legislações vigentes.

Conforme a Lei nº 10.741/2003 e a Lei nº 10.048/2000, ambas com suas respectivas alterações, os funcionários da agência deverão garantir atendimento prioritário

- (A) para pessoas a partir dos 65 anos.
- (B) para as pessoas com crianças de até 10 anos de idade.
- (C) para os acompanhantes ou atendentes pessoais de pessoas idosas, atendidos junta e acessoriamente aos titulares.
- (D) especial a partir de 85 anos, preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.
- (E) especial aos maiores de 75 anos, preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.

RASCUNHO

**59**

Após processo seletivo, determinada instituição financeira escolheu, para compor o quadro de funcionários, diversas pessoas com deficiência. Para definir o campo de atuação desses novos colaboradores, criou, no Departamento de Recursos Humanos, um grupo de análise.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015, a avaliação da deficiência, quando necessária, será

- (A) indicativa
- (B) vinculada
- (C) histórica
- (D) presumida
- (E) biopsicossocial

**60**

Certa instituição financeira convidou seus correntistas para cursos de atualização em finanças e proteção à natureza e foi questionada por alguns clientes sobre essa medida. A instituição respondeu que cumpria os comandos legais pertinentes. Nos termos da Lei nº 8.078/1990, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivos o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações de consumo, atendidos alguns princípios.

Dentre os princípios a serem atendidos está a(o)

- (A) conscientização do papel financeiro das organizações para preservar a lucratividade almejada.
- (B) implementação de instrumentos para diminuir o nível de endividamento das famílias mais vulneráveis.
- (C) verificação de medidas protetivas ao crédito para aquisição de bens duráveis da linha doméstica.
- (D) fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.
- (E) incentivo à poupança da população para propiciar vida melhor na aposentadoria.

**RASCUNHO****RASCUNHO**



000101