

Colégio
00001

Sala
0001

Ordem
0001

Fevereiro/2019



BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – BANRISUL

Concurso Público destinado à admissão para o cargo de
Escriturário

Nome do Candidato
Caderno de Prova 'E', Tipo 001

Nº de Inscrição
MODELO

Nº do Caderno
TIPO-001

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa

Atenção: Para responder às questões de números 1 a 8, baseie-se no texto abaixo.

A chave do tamanho

O antes de nascer e o depois de morrer: duas eternidades no espaço infinito circunscrevem o nosso breve espasmo de vida. A imensidão do universo visível com suas centenas de bilhões de estrelas costuma provocar um misto de assombro, reverência e opressão nas pessoas. “O silêncio eterno desses espaços infinitos me abate de terror”, afligia-se o pensador francês Pascal. Mas será esse necessariamente o caso?

O filósofo e economista inglês Frank Ramsey responde à questão com lucidez e bom humor: “Discordo de alguns amigos que atribuem grande importância ao tamanho físico do universo. Não me sinto absolutamente humilde diante da vastidão do espaço. As estrelas podem ser grandes, mas não pensam nem amam – qualidades que impressionam bem mais do que o tamanho. Não acho vantajoso pesar quase cento e vinte quilos”.

Com o tempo não é diferente. E se vivéssemos, cada um de nós, não apenas um punhado de décadas, mas centenas de milhares ou milhões de anos? O valor da vida e o enigma da existência renderiam, por conta disso, os seus segredos? E se nos fosse concedida a imortalidade, isso teria o dom de aplacar de uma vez por todas o nosso desamparo cósmico e as nossas inquietações? Não creio. Mas o enfado, para muitos, seria difícil de suportar.

(Adaptado de: GIANETTI, Eduardo. **Trópicos utópicos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2016, p. 35)

1. Ao longo do texto, o autor sustenta a ideia de que a infinitude
 - (A) do universo acalenta nossa confiança na infinitude da espécie humana.
 - (B) dos espaços cósmicos refreia o nosso anseio de imortalidade.
 - (C) do tempo universal impede-nos de usufruir o tempo de nossa finitude.
 - (D) dos espaços ou do tempo não garante a vantagem de uma suposta imortalidade.
 - (E) das coisas nunca representou alguma restrição à nossa sensação de liberdade.

2. As ideias de Pascal e as de Frank Ramsey referidas no texto
 - (A) convergem para o ponto comum de fazer temer a enormidade dos enigmas que nos cercam.
 - (B) divergem frontalmente quanto às percepções que têm diante da vastidão ou infinitude do universo.
 - (C) divergem quanto à infinitude do universo, mas convergem quanto ao temor que sentimos diante da morte.
 - (D) são complementares, uma vez que a convicção de um pensador dá força à convicção do outro.
 - (E) são de todo independentes, pois não tratam de qualquer tema que estabeleça contato entre elas.

3. Considerando-se o contexto, traduz-se adequadamente o sentido de um segmento do texto em:
 - (A) *circunscrevem o nosso breve espasmo* (1º parágrafo) = retificam nosso rápido incômodo
 - (B) *misto de assombro, reverência e opressão* (1º parágrafo) = contrição de susto, desassombro e restrição
 - (C) *responde à questão com lucidez e bom humor* (2º parágrafo) = elucida a pergunta com irreverência imaginosa
 - (D) *renderiam (...) os seus segredos?* (3º parágrafo) = revelariam os seus mistérios?
 - (E) *teria o dom de aplacar de uma vez* (3º parágrafo) = traria o mérito de retribuir no ato



4. Está clara e correta a **redação** deste livre comentário sobre o texto:
- (A) Diante do infinito do tempo e do espaço, o homem tem experimentado diferentes sensações, que vão da angústia existencial à confiança na marcha civilizatória.
 - (B) Por conta do infinito, que se antepara a ele, os homens temem ou confiam, segundo à variedade de suas índoles e de seus momentos históricos.
 - (C) Durante a história observa-se fatores distintos que conduzem a humanidade a sentimentos diversos, em cujos há enorme diversidade de propósitos.
 - (D) Muitos julgam constituir-se como nosso principal deslize o fato de sermos mortais, o que não significa que o contrário pudesse reverter em algo melhor.
 - (E) Para muitos de nós não há de faltar inúmeras justificativas para ver que antes de sermos imortais, talvez precisássemos aprimorar o que já somos.
-
5. Há pleno atendimento às normas de concordância verbal na frase:
- (A) O tempo de antes de nascer e o de depois de morrer constitui incógnitas indevassáveis à percepção humana.
 - (B) A imensidão do universo, com suas incontáveis estrelas, aturdem e atemorizam a muitos de nós, sejam crentes ou ateus.
 - (C) Caso lhes faltasse a imaginação, não teriam os homens qualquer preocupação com a vastidão do espaço que alcançam perceber.
 - (D) Milhares ou milhões de anos pouco, de fato, representa para aquele que tira os olhos do universo e os interiorizam em si mesmos.
 - (E) Fôssemos todos imortais e provavelmente haveria de experimentarmos o tédio de não sentir o limite das grandes aventuras.
-
6. Há ocorrência de forma verbal na voz passiva e adequada articulação entre os tempos e os modos verbais na frase:
- (A) Ainda que em algum dia tenhamos para viver muito mais de 100 anos, ainda assim é que os julgássemos insuficientes.
 - (B) Caso viéssemos a viver, no futuro, dois ou mais séculos, nada garantirá que estivéssemos satisfeitos com esse tempo de vida.
 - (C) Na hipótese de um dia viermos a viver por alguns séculos, ainda assim houvesse quem não se satisfaria com todo esse tempo.
 - (D) Quando, em idos tempos, a expectativa de vida era em média 35 anos, os homens não passariam a alimentar metas muito mais altas.
 - (E) Os anos que forem bem vividos bastarão para aqueles que não costumam esperar pelo desfrute de uma margem inalcançável de tempo.
-
7. Quanto à pontuação e à observância do emprego do sinal de crase, está plenamente correta a frase:
- (A) Tendo em vista à longevidade da atual geração, as seguintes pode beneficiar um horizonte ainda mais largo.
 - (B) Dada a condição dos moços de hoje, os moços de amanhã obterão mais facilidades.
 - (C) Uma vez alcançada, a imortalidade, será que à ela todos festejarão?
 - (D) É à longo prazo que muitas felicidades possíveis são alcançadas.
 - (E) Sempre haverá aqueles que, à todo custo, perseguem o ideal da imortalidade.
-
8. Considere as seguintes orações:
- I. O universo é infinito.
 - II. A infinitude do universo atemoriza o homem.
 - III. O homem deplora sua condição de mortal.
- Essas três orações constituem um período de redação clara, coerente e correta no seguinte caso:
- (A) Ainda que seja infinito e atemorize o homem, o universo faz o homem deplorar sua condição de mortal.
 - (B) Ao deplorar sua condição de mortal, o homem considera infinito o universo em que se atemoriza.
 - (C) Atemorizado pela infinitude do universo, deplora o homem a sua mortalidade.
 - (D) Sendo infinito o universo, eis por que o homem se atemoriza, quando deplora sua condição de mortal.
 - (E) O universo infinito atemoriza o homem, cuja condição é assim mortalmente deplorável.

Atenção: Para responder às questões de números 9 a 15, baseie-se no texto abaixo.

Imigrações no Rio Grande do Sul

Em 1740 chegou à região do atual Rio Grande do Sul o primeiro grupo organizado de povoadores. Portugueses oriundos da ilha dos Açores, contavam com o apoio oficial do governo, que pretendia que se instalassem na vasta área onde anteriormente estavam situadas as Missões.

A partir da década de vinte do século XIX, o governo brasileiro resolveu estimular a vinda de imigrantes europeus, para formar uma camada social de homens livres que tivessem habilitação profissional e pudessem oferecer ao país os produtos que até então tinham que ser importados, ou que eram produzidos em escala mínima. Os primeiros imigrantes que chegaram foram os alemães, em 1824. Eles foram assentados em glebas de terra situadas nas proximidades da capital gaúcha. E, em pouco tempo, começaram a mudar o perfil da economia do atual estado.

Primeiramente, introduziram o artesanato em uma escala que, até então, nunca fora praticada. Depois, estabeleceram laços comerciais com seus países de origem, que terminaram por beneficiar o Rio Grande. Pela primeira vez havia, no país, uma região em que predominavam os homens livres, que viviam de seu trabalho, e não da exploração do trabalho alheio.

As levas de imigrantes se sucederam, e aos poucos transformaram o perfil do Rio Grande. Trouxeram a agricultura de pequena propriedade e o artesanato. Através dessas atividades, consolidaram um mercado interno e desenvolveram a camada média da população. E, embora o poder político ainda fosse detido pelos grandes senhores das estâncias e charqueadas, o poder econômico dos imigrantes foi, aos poucos, se consolidando.

(Adaptado de: projetoriograndetche.weebly.com/imigraccedilatildeo-no-rs.html)

9. Os primeiros imigrantes alemães a se estabelecerem no Rio Grande do Sul
- constituíram uma alternativa ao trabalho escravo, alterando, com o tempo, a fisionomia econômica do estado.
 - promoveram a ocupação, com apoio governamental, de uma ampla região destinada ao estabelecimento das Missões.
 - foram assentados em glebas onde já com eficácia se cultivavam produtos que concorriam com os importados.
 - alteraram a qualidade e a quantidade dos produtos artesanais locais, o que se refletiu na economia da região.
 - representaram o ingresso no mercado de trabalhadores qualificados que modernizaram a produção industrial.
-
10. Com a sucessão de levas de imigrantes, verificaram-se as seguintes consequências no Rio Grande do Sul:
- interdição do trabalho escravo e consolidação das classes dominantes.
 - diversificação do artesanato e valorização do folclore nacional.
 - consolidação das estâncias tradicionais e minimização das charqueadas.
 - fortalecimento da economia interna e promoção econômica da classe média.
 - alternância no comando político e expansão das propriedades rurais.
-
11. O último parágrafo do texto enfatiza
- a progressiva e positiva transformação socioeconômica que as levas de imigrantes trouxeram ao estado rio-grandense.
 - o impulso rapidamente imposto ao ritmo até então tímido da produção nas pequenas propriedades gaúchas.
 - a pressão das camadas emergentes dos trabalhadores sobre a gestão política dos proprietários tradicionais.
 - a substituição dos modos de produção local pelas técnicas artesanais há muito consagradas em outras terras.
 - a importância da imigração alemã no deslocamento da economia rural para a do mercado financeiro.
-
12. embora o poder político ainda fosse detido pelos grandes senhores das estâncias (4º parágrafo)
- O sentido e a correção do segmento acima estarão preservados caso se substituam os elementos sublinhados, respectivamente, por
- porquanto – se detivesse nos
 - mesmo que – se circunscrevesse aos
 - desde que – se deixasse conter nos
 - haja vista que – fosse submetido aos
 - conquanto – estivesse adstrito aos



13. Atentando para aspectos de construção sintática do texto, observa-se que
- (A) a oração *para formar uma camada social de homens livres* (2º parágrafo) tem valor **causal**.
 - (B) o segmento *uma região em que predominavam os homens livres* (3º parágrafo) é o **sujeito** da forma verbal constante em *havia, no país*.
 - (C) é **indefinido**, em razão do contexto, o sujeito da forma *Trouxeram a agricultura* (4º parágrafo)
 - (D) é exemplo de **objeto direto** o termo sublinhado em *fosse detido pelos grandes senhores* (4º parágrafo)
 - (E) configura-se como **agente da voz passiva** o termo *pelos grandes senhores* (4º parágrafo)
-
14. Está correto o emprego do elemento sublinhado na frase:
- (A) A área aonde se instalaram os primeiros imigrantes correspondia à das antigas Missões.
 - (B) O apoio que confiavam os imigrantes era a eles prometido pelo governo do estado.
 - (C) A vinda de imigrantes, em que o estímulo foi responsável o governo, passou a ocorrer em 1740.
 - (D) Nunca se praticara o artesanato na escala em que se deu com os imigrantes alemães.
 - (E) Os imigrantes influenciaram no mercado interno, cujo o crescimento foram decisivos.
-
15. Atente para a seguinte construção em discurso direto:
- Perguntou-me ele: – Não terá sido essencial a contribuição dos meus antepassados?
- Transpondo-a para o discurso indireto, iniciando-se por **Ele me perguntou**, deve seguir-se, como complementação adequada,
- (A) **se eu julgo essencial a contribuição dos seus antepassados.**
 - (B) **se não teria sido essencial a contribuição dos seus antepassados.**
 - (C) **quão essencial tivesse sido a contribuição de seus antepassados.**
 - (D) **você não acha essencial o que contribuíram os meus antepassados?**
 - (E) **se será que foi essencial a contribuição dos meus antepassados?**

Atenção: Para responder às questões de números 16 a 20, baseie-se no texto abaixo.

[Retratos fiéis]

Não sei por que motivo há de a gente desenhar tão objetivamente as coisas: o galho daquela árvore exatamente na sua inclinação de quarenta e três graus, o casaco daquele homem justamente com as ruquinhas que no momento apresenta, e o próprio retratado com todos seus pés-de-galinha minuciosamente contadinhos... Para isso já existe há muito tempo a fotografia, com a qual jamais poderemos competir em matéria de objetividade.

Se, para contrabalançar minhas lacunas, me houvesse Deus concedido o invejável dom da pintura, eu seria um pintor lírico (o adjetivo não é bem apropriado, mas vai esse mesmo enquanto não ocorrer outro). Quero dizer, o modelo serviria tão só do ponto de partida. O restante eu transfiguraria em conformidade com meu desejo de fantasia e poder de imaginação.

(Adaptado de: QUINTANA, Mário. **Na volta da esquina**. Porto Alegre: Globo, 1979, p. 88)

16. No primeiro parágrafo, o autor do texto exprime sua convicção de que a
- (A) pintura, sendo mais criativa que a fotografia, desfruta de melhores condições para ser de fato uma arte.
 - (B) fotografia, ainda que seja uma técnica capaz de objetividade, não distingue os detalhes que uma pintura pode realçar.
 - (C) fotografia, em sua propriedade de retratar tudo objetivamente, alcança mais precisão do que qualquer pintura.
 - (D) pintura, em seu afã de retratar tudo objetivamente, acaba por relevar detalhes que a própria fotografia não exprime.
 - (E) pintura, quando descarta sua obsessão em retratar tudo com o máximo de detalhes, aproxima-se mais da arte da fotografia.



17. Demonstra-se boa compreensão de um segmento do texto no seguinte caso:
- (A) *Se, para contrabalançar minhas lacunas, me houvesse Deus concedido o (...) dom* = caso Deus tivesse compensado minhas falhas agraciando-me com o talento
 - (B) *o próprio retratado com todos seus pés-de-galinha minuciosamente contadinhos* = o fotógrafo mesmo, que não poupa detalhes, perde-se ao contar minúcias
 - (C) *com a qual jamais poderemos competir em matéria de objetividade* = com cuja materialidade nem mesmo sendo objetivos havemos de tratar
 - (D) *Não sei por que motivo há de a gente desenhar tão objetivamente as coisas* = Não vejo razão para renunciarmos à objetividade quando desenhamos
 - (E) *O restante eu transfiguraria em conformidade com meu desejo de fantasia* = O que sobrasse eu dispensaria para poder fazer jus ao meu critério de artista
-
18. Está clara e correta a **redação** deste livre comentário sobre o texto:
- (A) O poeta Mário Quintana não demonstra admiração pelo excesso de fidedignidade com que alguns pintores desejam retratar as coisas.
 - (B) Trata-se de uma velha discussão, sobre se na arte da fotografia tem detalhes que nenhum pintor haverá de se sobrepor.
 - (C) Na antiguidade clássica, onde o intento da pintura realista prevalecia, mesmo assim ela não alcançava ser tão fotográfica.
 - (D) Se lhe proviessem como um pintor lírico, caso Deus assim lhe favorecesse, o poeta Mário Quintana disporia-se a transfigurar o real.
 - (E) O poeta acredita de que seria capaz de criativas invenções, tendo por base alguma figura em cuja devesse representar com direito à essa liberdade.
-
19. O **verbo** indicado entre parênteses deverá flexionar-se de modo a concordar com o elemento sublinhado na seguinte frase:
- (A) A muitos pintores (**interessar**) mais a observância dos detalhes do que o engenho.
 - (B) Até mesmo aos pés-de-galinha (**dedicar**) aquele pintor sua obsessiva atenção.
 - (C) A muitos amantes da pintura não (**ocorrer**) bem distingui-la da arte da fotografia.
 - (D) Não (**haver**) tantas preocupações com o realismo, a imaginação sairia ganhando.
 - (E) Há pintores cuja imaginação (**ultrapassar**) em muito os limites do realismo.
-
20. Atente para as seguintes frases:
- I. Há muito tempo valorizam-se os fotógrafos, que suplantaram os maus pintores.
 - II. Desde o século passado, pintores e fotógrafos disputam a fidelidade ao real.
 - III. Dentro de poucos dias, farei uma visita à sua exposição de fotos.
- A supressão da vírgula altera o sentido do que está em
- (A) I, II e III.
 - (B) I e II, apenas.
 - (C) I e III, apenas.
 - (D) II e III, apenas.
 - (E) I, apenas.
-

Matemática

21. Em uma determinada data, Henrique recebeu, por serviços prestados a uma empresa, o valor de R\$ 20.000,00. Gastou 37,5% dessa quantia e o restante aplicou a juros simples, a uma taxa de 18% ao ano. Se no final do período de aplicação ele resgatou o montante correspondente de R\$ 14.000,00, significa que o período dessa aplicação foi de
- (A) 1 trimestre.
 - (B) 10 meses.
 - (C) 1 semestre.
 - (D) 8 meses.
 - (E) 1 ano e 2 meses.
-



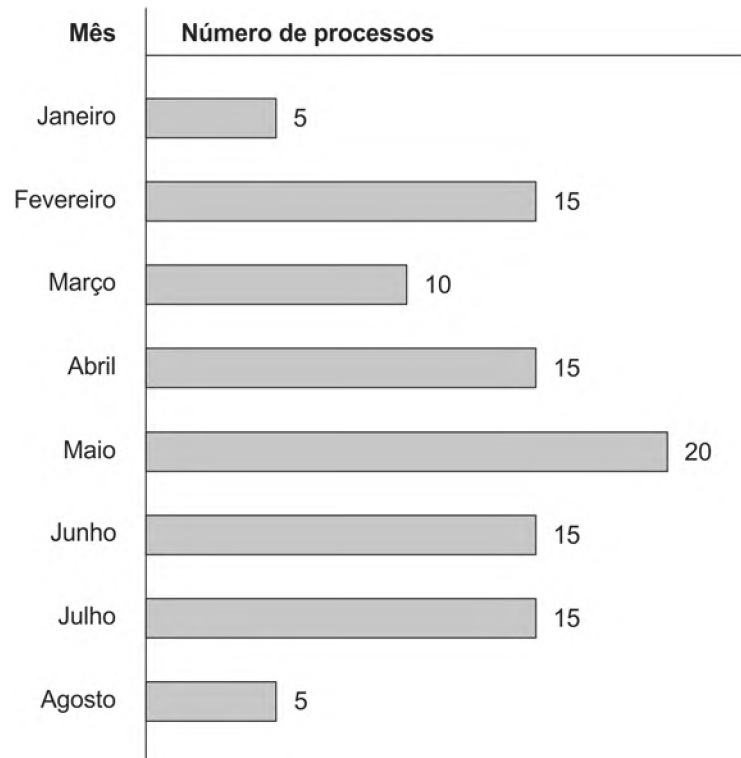
22. Dois capitais são aplicados, na data de hoje, a juros compostos, a uma taxa de 10% ao ano. O primeiro capital será aplicado durante 1 ano e apresentará um valor de juros igual a R\$ 1.100,00 no final do período de aplicação. O segundo capital será aplicado durante 2 anos, e o montante no final do período será igual a R\$ 14.520,00. O valor da soma dos dois capitais, na data de hoje, é, em R\$, de
- (A) 23.000,00.
(B) 25.000,00.
(C) 24.000,00.
(D) 22.000,00.
(E) 26.000,00.
-
23. Uma taxa de juros nominal, de 15% ao ano, com capitalização bimestral, corresponde a uma taxa de juros efetiva de
- (A) $[(1 + 0,15 \div 12)^2 - 1]$ ao bimestre.
(B) $(\sqrt[12]{1,15} - 1)$ ao mês.
(C) $6 (\sqrt[6]{1,15} - 1)$ ao ano.
(D) $[(1 + 0,15 \div 6)^3 - 1]$ ao semestre.
(E) $[(1 + 0,15 \div 12)^3 - 1]$ ao trimestre.
-
24. A taxa de inflação, em um determinado período, foi igual a 5%. Um capital no valor de R\$ 20.000,00 aplicado durante esse período permitiu que fosse resgatado um montante de R\$ 21.840,00. No final do período de aplicação, a taxa real de juros r correspondente é tal que
- (A) $4,5\% < r \leq 5\%$.
(B) $r \leq 4\%$.
(C) $r > 5,5\%$.
(D) $4\% < r \leq 4,5\%$.
(E) $5\% < r \leq 5,5\%$.
-
25. Uma duplicata é descontada em um banco 4 meses antes de seu vencimento, segundo uma operação de desconto comercial simples, com uma taxa de desconto de 24% ao ano. O valor do desconto dessa operação foi de R\$ 1.800,00. Caso a taxa de desconto utilizada tivesse sido de 18% ao ano, o valor presente teria sido, em R\$, de
- (A) 20.680,00.
(B) 22.560,00.
(C) 20.700,00.
(D) 23.500,00.
(E) 21.150,00.
-
26. Ana e Beatriz são as únicas mulheres que fazem parte de um grupo de 7 pessoas. O número de comissões de 3 pessoas que poderão ser formadas com essas 7 pessoas, de maneira que Ana e Beatriz não estejam juntas em qualquer comissão formada, é igual a
- (A) 20.
(B) 15.
(C) 30.
(D) 18.
(E) 25.



27. Considere, em ordem crescente, todos os números de 3 algarismos formados, apenas, pelos algarismos 1, 2, 3, 4 e 5. O número 343 ocupa a posição de número
- (A) 45.
 - (B) 60.
 - (C) 39.
 - (D) 70.
 - (E) 68.
-
28. Seja $P(X)$ a probabilidade de ocorrência de um evento X . Dados 2 eventos A e B , a probabilidade de ocorrer pelo menos um dos dois eventos é igual a $4/5$ e a probabilidade de ocorrer o evento A e o evento B é igual a $1/10$. Se $P(A)$ é igual a $1/2$, então $P(B)$ é igual a
- (A) $1/4$.
 - (B) $2/5$.
 - (C) $3/10$.
 - (D) $1/3$.
 - (E) $1/2$.
-
29. Em uma cidade, 80% das famílias têm televisão e 35% têm microcomputador. Sabe-se que 90% das famílias têm pelo menos um desses aparelhos. Se uma família for escolhida aleatoriamente, a probabilidade de ela ter ambos os aparelhos é igual a
- (A) 30%.
 - (B) 25%.
 - (C) 10%.
 - (D) 20%.
 - (E) 15%.
-
30. Em uma empresa com 400 funcionários, 30% ganham acima de 5 Salários Mínimos (S.M.). O quadro de funcionários dessa empresa é formado por 180 homens e 220 mulheres, sendo que 160 mulheres ganham no máximo 5 S.M. Escolhendo aleatoriamente 1 funcionário dessa empresa e verificando que é homem, a probabilidade de ele ganhar mais do que 5 S.M. é igual a
- (A) $1/2$.
 - (B) $3/20$.
 - (C) $1/3$.
 - (D) $3/11$.
 - (E) $3/10$.
-
31. Uma população consiste nos 6 primeiros números inteiros estritamente positivos, ou seja, $\{1, 2, 3, 4, 5, 6\}$. Seja n_1 o número de amostras aleatórias possíveis de 2 elementos que podem ser extraídas da população com reposição e n_2 o número de amostras aleatórias possíveis de 2 elementos que podem ser extraídas da população sem reposição. O módulo de $(n_1 - n_2)$ é igual a
- (A) 49.
 - (B) 24.
 - (C) 26.
 - (D) 30.
 - (E) 21.



32. Os números de processos com uma determinada característica autuados em um órgão público, de janeiro a agosto de 2018, podem ser visualizados pelo gráfico abaixo.



A respectiva média aritmética (número de processos por mês) está para a mediana assim como

- (A) 1 está para 16.
(B) 2 está para 3.
(C) 1 está para 8.
(D) 5 está para 6.
(E) 4 está para 3.
-
33. Utilizando o método dos mínimos quadrados, obteve-se a equação de tendência $\hat{T}_t = 15 + 2,5t$, sendo $t = 1, 2, 3, \dots$, com base nos lucros anuais de uma empresa, em milhões de reais, nos últimos 10 anos, em que $t = 1$ representa 2009, $t = 2$ representa 2010 e assim por diante. Por meio dessa equação, obtém-se que a previsão do lucro anual dessa empresa, no valor de 55 milhões de reais, será para o ano
- (A) 2021.
(B) 2025.
(C) 2024.
(D) 2023.
(E) 2022.
-
34. Uma população é formada por 4 elementos, ou seja, $\{4, 5, 5, 8\}$. O coeficiente de variação, definido como o resultado da divisão do respectivo desvio padrão pela média aritmética da população, é igual a
- (A) $3/11$.
(B) $9/22$.
(C) $3/22$.
(D) $9/11$.
(E) $1/5$.



35. As idades dos 120 funcionários lotados em uma repartição pública estão distribuídas conforme a tabela de frequências absolutas abaixo.

Idades (x) em anos	Número de funcionários
$20 < x \leq 30$	40
$30 < x \leq 40$	50
$40 < x \leq 50$	20
$50 < x \leq 60$	10
Total	120

Utilizando o método da interpolação linear, obteve-se o primeiro quartil (Q_1) e a mediana (Md) desta distribuição em anos. A amplitude do intervalo $[Q_1, Md]$ é então igual a

- (A) 4,0.
- (B) 6,5.
- (C) 10,0.
- (D) 3,5.
- (E) 7,5.

Raciocínio Lógico-Matemático

36. Considere os dados, abaixo.

$$x = \frac{7}{9}, \quad y = \frac{16}{21} \quad \text{e} \quad z = \frac{11}{14}$$

É correto afirmar que

- (A) $y < x < z$.
- (B) $z < x < y$.
- (C) $y < z < x$.
- (D) $z < y < x$.
- (E) $x < z < y$.

37. Em uma mercearia, vende-se queijo ao preço de R\$ 70,00 por 1,5 kg. Gastando exatamente R\$ 203,00, o número de porções de 75 g de queijo que se pode adquirir nessa mercearia é

- (A) 60.
- (B) 62.
- (C) 58.
- (D) 61.
- (E) 59.

38. Pedro, José e Antônio têm alturas diferentes, praticam esportes diferentes (um deles pratica futebol, outro, natação e o terceiro, voleibol, não necessariamente nessa ordem) e têm cores de cabelos diferentes (um deles é ruivo, outro, loiro e o terceiro, moreno, não necessariamente nessa ordem). Sabendo que Pedro é o mais baixo e não pratica natação, que o que pratica voleibol é o mais alto, que o ruivo pratica natação e que Antônio é loiro, então,

- (A) Pedro é moreno e José pratica voleibol.
- (B) José é ruivo e Antônio pratica futebol.
- (C) Antônio é o mais alto e Pedro é moreno.
- (D) Antônio pratica natação e José é ruivo.
- (E) Pedro é ruivo e Antônio pratica voleibol.



39. Uma papelaria vende cadernos de dois tamanhos: pequenos e grandes. Esses cadernos podem ser verdes ou vermelhos. No estoque da papelaria, há 155 cadernos, dos quais 82 são vermelhos e 85 são pequenos. Sabendo que 33 dos cadernos em estoque são pequenos e vermelhos, a porcentagem dos cadernos grandes que são verdes é
- (A) 25%.
 (B) 30%.
 (C) 15%.
 (D) 20%.
 (E) 35%.
-
40. Dentre os funcionários de uma determinada agência bancária, os gerentes são todos casados e têm filhos. Nenhum funcionário casado mora na capital, mas há funcionários que moram na capital e têm filhos. Nessas condições,
- (A) nenhum funcionário que tem filhos é casado.
 (B) todos os funcionários que têm filhos são casados.
 (C) há gerentes que moram na capital.
 (D) todos os funcionários que têm filhos moram na capital.
 (E) nenhum funcionário que mora na capital é gerente.

Domínio Produtivo de Informática

41. Utilizando o Microsoft Excel 2013, em português, um Escriturário calculou o valor futuro de um investimento com base em uma taxa de juros constante, considerando que as datas de vencimento dos pagamentos vencem no início do período (pagamentos mensais). Os valores usados são mostrados na planilha abaixo.

	A	B
1		Valor
2	A taxa de juros anual	0,07
3	Número de pagamentos	24
4	Valor do pagamento	-1000
5	Valor Futuro	R\$ 25.830,84

O Valor Futuro de R\$ 25.830,84 mostrado na célula B5 foi calculado usando a fórmula

- (A) =VF(B2; B3; B4; 0)
 (B) =VALORFUTURO(B2/12; B3; B4; 1)
 (C) =VF(B2/12; B3; B4;; 1)
 (D) =VALORFUTURO(B2/12; B3; B4;; 1)
 (E) =VF(B2/12; B3; B4;; 0)
-
42. Considere, por hipótese, que um Escriturário do Banrisul deseja realizar as seguintes tarefas:
- I. Salvar um relatório confidencial criado no Microsoft Word 2013, em português, com senha de proteção e de gravação.
 II. Criar uma carta modelo personalizada, no Microsoft Word 2013, em português, para ser enviada para muitos clientes, alterando apenas, em campos nessa carta, o nome e o endereço do destinatário.
 III. Salvar uma planilha criada no Microsoft Excel 2013, em português, no formato PDF.
 IV. Salvar uma apresentação criada no Microsoft PowerPoint 2013, em português, em formato de vídeo WEBML, para ser publicada diretamente em sites na web.
 V. Abrir um arquivo PDF desprotegido no Microsoft Word 2013, em português, convertendo-o para um documento do Microsoft Word editável, ou seja, que poderá ser modificado como um documento criado no próprio Word.
- A única tarefa que NÃO pode ser realizada, considerando os recursos de informática descritos, é a que consta de
- (A) I.
 (B) II.
 (C) V.
 (D) IV.
 (E) III.



43. No Linux e no *prompt* de comandos do Windows, para mostrar a lista de arquivos e diretórios presentes na unidade de armazenamento atual, por exemplo, um pen drive, utilizam-se, respectivamente, os comandos
- (A) ls e dir.
 - (B) list e mkdir.
 - (C) cat e rmdir.
 - (D) ps e dir.
 - (E) ls e files.
-
44. Um Escriturário recebeu por *e-mail* um arquivo infectado com vírus. Esse vírus
- (A) já infectou o computador, assim que a mensagem foi recebida.
 - (B) infectará o computador, se o Escriturário executar (abrir) o arquivo.
 - (C) infectará o computador, se o Escriturário abrir a mensagem de *e-mail*.
 - (D) não infectará o computador, pois todas as ferramentas de *e-mail* são programadas para remover vírus automaticamente.
 - (E) infectará o computador, se o Escriturário baixar o arquivo, mesmo que ele não o execute.
-
45. Em um banco de dados relacional existem as tabelas *Cliente* e *ContaCorrente* com cardinalidade tal que um cliente poderá possuir diversas contas-correntes e cada conta-corrente poderá ser conjunta, ou seja, pertencer a mais de um cliente. Para implementar corretamente a ligação entre essas tabelas em um Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional padrão,
- (A) a chave primária da tabela *Cliente* deverá aparecer na tabela *ContaCorrente* e vice-versa.
 - (B) bastará criar as duas tabelas e estabelecer uma restrição de integridade referencial direta.
 - (C) será necessário que as duas tabelas tenham chave primária composta.
 - (D) será necessário definir uma restrição circular de cardinalidade n:m direta por meio do ID do cliente e do número da conta-corrente.
 - (E) será necessário criar uma tabela de associação entre elas.
-

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Conhecimentos Bancários

46. No âmbito do Sistema Financeiro Nacional, a atribuição da coordenação da Dívida Pública Federal externa e interna é
- (A) do Banco Central do Brasil.
 - (B) do Ministério da Fazenda.
 - (C) da Secretaria do Tesouro Nacional.
 - (D) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
 - (E) do Conselho Monetário Nacional.
-
47. Como parte da missão de assegurar que o sistema financeiro seja sólido e eficiente, a autorização para funcionamento de instituições financeiras controladas por capitais nacionais é concedida
- (A) pelo Conselho Monetário Nacional.
 - (B) pela Comissão de Valores Mobiliários.
 - (C) pela Presidência da República.
 - (D) pelo Banco Central do Brasil.
 - (E) pelo Senado Federal.
-
48. O gerenciamento do meio circulante para garantir, à população, o fornecimento adequado de dinheiro em espécie é competência
- (A) da Casa da Moeda do Brasil.
 - (B) do Sistema de Pagamentos Brasileiro.
 - (C) do Banco Central do Brasil.
 - (D) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).
 - (E) da Secretaria do Tesouro Nacional.
-



49. O que caracteriza um banco múltiplo, como o Bannrisul, é a
- (A) possibilidade de captar, por meio das suas agências, somente depósitos à vista.
 - (B) atuação com, pelo menos, duas carteiras, devendo uma, obrigatoriamente, ser de banco comercial ou de investimento.
 - (C) proibição de realizar compra e venda de moeda estrangeira em espécie.
 - (D) atuação na gestão dos recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).
 - (E) obrigatoriedade de ter o controle acionário de uma sociedade de arrendamento mercantil.
-
50. Para que possam fornecer empréstimo e financiamento para aquisição de bens, serviços e capital de giro no mercado nacional, as sociedades de crédito, financiamento e investimento, além de utilizar o seu capital próprio, emitem
- (A) letras de câmbio.
 - (B) certificados de depósito bancário.
 - (C) notas promissórias comerciais.
 - (D) letras de crédito imobiliário.
 - (E) debêntures conversíveis.
-
51. A instituição que tem o objetivo principal de financiar capital fixo e de giro para empreendimentos previstos em programas de desenvolvimento, na unidade da Federação onde estiver sediada, é
- (A) o banco de investimento.
 - (B) a agência de fomento.
 - (C) a sociedade de crédito ao microempreendedor.
 - (D) a cooperativa de crédito.
 - (E) a sociedade de arrendamento mercantil.
-
52. O Comitê de Política Monetária (Copom) é o órgão decisório do Banco Central que, no regime de metas para a inflação, implementado no Brasil em 1999, tem por objetivo:
- I. Promover a maior geração de empregos.
 - II. Estabelecer as diretrizes da política monetária.
 - III. Definir a meta para a taxa básica de juros no Brasil e seu eventual viés.
- Está correto o que consta de
- (A) I, apenas.
 - (B) I e II, apenas.
 - (C) II e III, apenas.
 - (D) III, apenas.
 - (E) I, II e III.
-
53. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é uma entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Fazenda, que tem o objetivo de fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil. Para tanto, o seu mandato legal contempla
- (A) proteger as instituições financeiras intermediárias.
 - (B) assegurar o sigilo das informações sobre os valores mobiliários negociados e as companhias que os tenham emitido.
 - (C) estimular a formação de poupança e a sua aplicação em títulos do Tesouro Nacional.
 - (D) estimular as aplicações permanentes em ações do capital social de companhias abertas sob controle público.
 - (E) evitar modalidades de manipulação destinadas a criar condições artificiais de negociação no mercado de valores mobiliários.
-
54. O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional é um órgão colegiado, integrante da estrutura do Ministério da Fazenda, e que tem por finalidade julgar os recursos contra as sanções aplicadas pelo Banco Central e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e, nos processos de lavagem de dinheiro, as sanções aplicadas pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) e demais autoridades competentes em
- (A) casos de interesse exclusivo de investidores estrangeiros.
 - (B) processos de segunda instância judicial.
 - (C) situações de litígio entre instituições financeiras estatais.
 - (D) segundo grau e última instância administrativa.
 - (E) arbitragens decorrentes da utilização de instrumentos financeiros derivativos.



55. Instituição de pagamento é a pessoa jurídica que viabiliza serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, que
- (A) tem a possibilidade de conceder empréstimos, mediante garantias.
 - (B) gerencia conta de pagamento do tipo pré-paga.
 - (C) financia seus clientes por meio de cartão de crédito.
 - (D) está dispensada da aplicação da regulamentação sobre prevenção à lavagem de dinheiro.
 - (E) não está sujeita à supervisão do Banco Central do Brasil.
-
56. As sociedades administradoras de cartões de crédito
- (A) definem limites de crédito e encargos para financiar diretamente os seus clientes.
 - (B) são empresas financeiras que emitem cartões próprios ou de terceiros.
 - (C) autorizam o uso de bandeira e tecnologia por emissores e credenciadoras de estabelecimentos.
 - (D) são responsáveis pela aceitação dos cartões no âmbito nacional e, se for o caso, internacional.
 - (E) representam portadores perante instituições financeiras para obtenção de financiamento.
-
57. O Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) é uma das denominadas Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF), por meio do qual
- (A) são custodiados títulos privados mantidos em carteiras de fundos de investimento.
 - (B) são registradas as transações de compra e venda de títulos emitidos por instituições financeiras.
 - (C) são transferidos os títulos para o comprador, em cada negociação, em tempo real.
 - (D) ocorrem transferências de reservas e fundos para as câmaras de compensação e liquidação.
 - (E) há possibilidade de lançamentos retroativos até determinado horário limite no dia posterior.
-
58. As Bolsas são ambientes físicos ou virtuais organizados para compra e venda de ações, derivativos e outros valores mobiliários. Para que as transações ocorram, é necessário que funcione, de forma harmoniosa, toda uma cadeia de serviços de negociação e pós-negociação, o que, no Brasil, caracteriza o setor como sendo
- (A) verticalmente integrado.
 - (B) de regime de compensação negociado caso a caso para derivativos financeiros.
 - (C) horizontalmente distribuído entre os agentes do mercado.
 - (D) aquele em que é desnecessária a existência de contraparte central garantidora.
 - (E) dependente da Comissão de Valores Mobiliários para controle do risco.
-
59. Frequentemente ofertados aos clientes das redes bancárias, os títulos de capitalização proporcionam
- (A) garantia da instituição financeira emissora.
 - (B) isenção de imposto de renda sobre o valor resgatado que exceda à aplicação.
 - (C) prazo de validade igual ou superior a seis meses na modalidade tradicional.
 - (D) possibilidade de transferência durante a vigência, de uma pessoa para outra.
 - (E) a opção, pelo subscritor, da emissão "ao portador".
-
60. As Cédulas de Crédito Bancário (CCB) constituem uma promessa de pagamento em dinheiro e são:
- I. Títulos executivos judiciais que representam dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível.
 - II. Lastreadas em uma operação de crédito de qualquer modalidade.
 - III. Isentas de imposto de renda sobre os rendimentos, quando adquiridas por pessoa física.
- Está correto o que consta de
- (A) I, apenas.
 - (B) I e III, apenas.
 - (C) II e III, apenas.
 - (D) I, II e III.
 - (E) II, apenas.



61. Quando o contratante recebe à vista pela cessão para as empresas de fomento mercantil dos seus direitos creditícios, gerados pelas vendas de seus produtos ou pelos serviços realizados, arca com um diferencial financeiro entre o valor de face e o de aquisição, denominado
- (A) fator de compra.
 - (B) diferencial de custo.
 - (C) fato gerador.
 - (D) desconto nominal.
 - (E) *spread*.
-
62. O banco múltiplo estatal "Popular" lidera um conglomerado que tem o controle acionário integral de diversas empresas financeiras e não financeiras, dentre as quais uma dedicada ao setor de cartões, que terá realizada a sua abertura do capital por meio de distribuição pública secundária de ações. Nesse caso, os recursos líquidos captados provenientes da operação de *underwriting* serão destinados
- (A) ao acionista controlador do banco múltiplo.
 - (B) aos acionistas minoritários e ao acionista controlador da emissora, proporcionalmente.
 - (C) à instituição financeira detentora da parcela representativa do capital da controlada.
 - (D) à companhia emissora das ações.
 - (E) ao banco múltiplo e à empresa do setor de cartões, em partes iguais.
-
63. O Fundo Garantidor de Créditos (FGC) administra o mecanismo de proteção aos depositantes e investidores no âmbito do Sistema Financeiro Nacional e, sob certas condições, garante cobertura ordinária sobre
- (A) depósitos à vista e valores aplicados em previdência privada VGBL ou PGBL.
 - (B) depósitos sacáveis mediante aviso prévio e letras de câmbio.
 - (C) depósitos a prazo, com ou sem emissão de certificado, e depósitos judiciais.
 - (D) letras de crédito do agronegócio e cotas de fundos de investimento.
 - (E) operações relacionadas a programas de interesse governamental instituídos por lei e depósitos de poupança.
-
64. A Circular nº 3.461/2009 e suas alterações, do Banco Central, consolida as regras sobre os procedimentos a serem adotados por instituições financeiras na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes de lavagem de dinheiro, previstos na Lei nº 9.613/1998 e suas alterações. Dentre outros, determina que deve ser dispensada especial atenção
- (A) a situações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus clientes.
 - (B) ao sistema de vigilância presencial nas dependências das agências bancárias.
 - (C) à habitualidade de depósitos em espécie em valores totais mensais que não superem três mil reais.
 - (D) à elevada frequência de utilização, pelo cliente, de caixas eletrônicos em diferentes locais.
 - (E) ao volume das aquisições de moeda estrangeira pelo cliente para fins de alegadas viagens internacionais.
-
65. O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) tem como missão produzir inteligência financeira e promover a proteção dos setores econômicos contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo e
- (A) pode, de forma sumária, instaurar inquérito nos casos que envolvam pessoas expostas politicamente.
 - (B) exige cadastramento prévio de investidores estrangeiros interessados em atuar no mercado brasileiro.
 - (C) depende do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para combater a ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores nos mercados financeiro e de capitais.
 - (D) aplica penas administrativas nos setores econômicos em conjunto com órgão regulador ou fiscalizador próprio.
 - (E) recebe, examina e identifica ocorrências suspeitas de atividade ilícita e as comunica às autoridades competentes para instauração de procedimentos.

Atendimento, Ética e Diversidade

66. Os produtos e serviços bancários, oferecidos pelos bancos comerciais, são objeto de regulação do Banco Central do Brasil (BACEN). Portanto, para o funcionário da instituição, compreender as expectativas do cliente
- (A) não deve ser objeto de seu trabalho, visto que o tempo gasto com essa atividade diminui a dedicação a outras atividades importantes a serem desenvolvidas.
 - (B) não é importante, visto que o cliente poderá encontrar esses produtos e serviços em qualquer outra instituição financeira.
 - (C) é necessário, bem como interpretar as necessidades atuais e futuras do cliente, fazendo com que a oferta de valor de um produto ou serviço seja a mais adequada possível.
 - (D) não é necessário, bem como conhecer detalhadamente os produtos e serviços oferecidos pela instituição, porque isso foge completamente das suas atribuições.
 - (E) pode parecer acintoso, ao passo que questões de ordem profissional e pessoal poderão ser abordadas, não contribuindo com práticas apropriadas de atendimento ao cliente, gerando constrangimentos.

67. Sílvia, apesar da surdez profunda (maior que 91 dB), é bilíngue, sinalizada e oralizada. Desde a abertura de sua conta-corrente no Banco "123", tem feito todas as suas transações pelo canal *mobile banking*. Atendendo a uma ação de Promoção de Vendas, foi convencida a comprar um seguro de vida pelo canal físico, onde poderia ser melhor atendida, dada a sua deficiência. Chegando à agência, não havia nenhum funcionário que dominasse Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Uma forma mais segura e dentro das boas práticas de etiqueta, encontrada pelo funcionário do Banco, para que Sílvia compreendesse todo o conteúdo da proposta, dizendo-lhe "as coisas de forma a facilitar a comunicação com pessoas surdas, evitando rodeios e circunlóquios" (Bernardino, 2008; Moura, 2016), deve ser
- (A) levá-la para um ambiente mais reservado, enviar-lhe mensagens escritas e vídeos pelo celular, tocando-lhe o braço ou ombro, acenando-lhe com a mão para lhe chamar a atenção e falando normalmente quando ela estiver à sua frente.
 - (B) mantê-la no salão principal de atendimento a clientes, falar energicamente alto, sem, contudo, olhar de frente para Sílvia e gesticular fora de seu alcance visual e sem o emprego de LIBRAS.
 - (C) mantê-la no salão principal de atendimento a clientes e gesticular, aleatoriamente, fora do alcance visual de Sílvia e sem o emprego de LIBRAS.
 - (D) levá-la para um ambiente mais reservado e falar energeticamente alto, sem o emprego de LIBRAS e sem olhar de frente para Sílvia.
 - (E) mandá-la de volta para casa, informando que foi um erro sua ida à agência, haja vista que o Banco possui um serviço de Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala, por meio do qual, inclusive, reclamações podem ser registradas.
-
68. O Banco XYZ tem por objetivo ampliar a participação de mercado da sua carteira de varejo e, como estratégia de penetração de mercado, conquistar e manter consumidores de perfil específico, por também apresentarem demanda significativa. Um exemplo disso é a oferta viável de crédito a pensionistas das Forças Armadas. Essa segmentação de mercado exige, contudo, que o funcionário conheça particularidades desse grupo-alvo de clientes. A esse nível de segmentação dá-se o nome de Marketing
- (A) Local.
 - (B) de Massa.
 - (C) de Segmento.
 - (D) de Nicho.
 - (E) Individual (*One-to-one*).
-
69. Francisco foi recém-promovido no Banco Branco para exercer o cargo de assistente-administrativo e recebeu a incumbência de promover a venda de produtos e serviços da instituição com grande autonomia dada pelo seu gestor. A fim de atingir as metas propostas, passou a acompanhar os casos de clientes que procuravam crédito bancário e a ofertar, simultaneamente à concessão desse crédito, outros produtos e serviços, como, por exemplo, títulos de capitalização, seguros de vida e de residência, por vezes, condicionando a liberação do crédito à aquisição adicional desses outros itens. A atitude de Francisco é
- (A) elogiável e necessária, pois além de cumprir suas metas, esses negócios adicionais também contribuíam fortemente para o resultado final da agência.
 - (B) uma prática comum, absolutamente legal, amplamente empregada pela concorrência, podendo ser usada sem nenhuma restrição ética.
 - (C) plenamente justificável, visto que tinha autonomia (dada pelo seu gestor) para decidir o que era melhor.
 - (D) uma prática abusiva e proibida por lei, caracterizada quando o consumidor precisa comprar algo a mais para poder ajustar ou adquirir um produto ou serviço qualquer.
 - (E) ética, visto que cabia aos clientes optar pela compra dos itens adicionais e nem todos finalizavam os contratos.
-
70. O Código de conduta ética do Banrisul prevê expressamente como conduta esperada dos empregados:
- (A) manter comportamento irrepreensível na vida pública e particular.
 - (B) assumir a integral responsabilidade decorrente dos atos praticados no exercício do cargo ou da função.
 - (C) garantir a impessoalidade no atendimento dos clientes, abstendo-se de executar operações e transações que envolvam parentes ou amigos próximos.
 - (D) zelar, no exercício do direito de greve, pela garantia de funcionamento mínimo de sua área de atuação.
 - (E) observar a prioridade de atendimento dos clientes correntistas em relação aos não correntistas.
-
71. A violência institucional, abarcada na definição de violência contra as mulheres, adotada pela Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, é considerada, nesse documento, em termos gerais, como aquela
- (A) perpetrada ou tolerada pelo Estado ou seus agentes onde quer que ocorra.
 - (B) suportada pelas mulheres no âmbito das instituições, públicas ou privadas, nas quais se encontram inseridas, como a família, escola, igreja e empresas.
 - (C) institucionalizada nas relações sociais de modo a tornar invisíveis e naturais as práticas discriminatórias baseadas no gênero.
 - (D) que produz sofrimento físico ou psicológico, baseado no gênero ou etnia, a mulheres recolhidas em instituições penais, correccionais ou manicomiais.
 - (E) suportada pela mulher em seu local de trabalho, envolvendo assédio sexual, agressão física e abuso psicológico.



72. *Compliance* é uma noção largamente utilizada no campo da ética empresarial e está associada à ideia, em sua concepção mais ampla, de que
- (A) a lucratividade não é, nem pode ser, a finalidade única de uma empresa, ainda que seja um meio importante para sua sobrevivência.
 - (B) a empresa é corresponsável pelas condutas ilícitas de todos os seus funcionários, inclusive criminalmente.
 - (C) as empresas devem se empenhar em cumprir e fazer cumprir as regras internas e externas que regem suas atividades, incluindo as regras destinadas a prevenir e reprimir a corrupção.
 - (D) as empresas de grande porte devem manter programas de responsabilidade social e dar-lhes visibilidade pública.
 - (E) as empresas públicas, de Administração direta ou indireta, têm o dever de adequação à política governamental vigente em sua área de atuação.
-
73. O Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta as Leis nºs 10.048/2000 e 10.098/2000, dispõe que as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. O atendimento prioritário, por sua vez, conforme os termos utilizados pelo Decreto, compreende
- (A) primazia do cuidado e tratamento igualitário.
 - (B) acessibilidade adaptativa e assistência especial.
 - (C) apoio especializado e desenho universal.
 - (D) tratamento diferenciado e atendimento imediato.
 - (E) atendimento diferenciado e tratamento individual.

Técnicas de Vendas

74. No tocante à caracterização da prestação de serviços financeiros, com destaque para os serviços bancários, considere:
- I. Possuem intangibilidade porque podem ser definidos como ações, esforços, ou desempenhos, e não objetos.
 - II. A noção de inseparabilidade está associada à simultaneidade entre produção e consumo desses serviços.
 - III. A heterogeneidade, ou variabilidade, refere-se ao fato de o potencial do desempenho desses serviços poder variar de uma transação para a seguinte.
 - IV. A perecibilidade significa que esses não podem ser estocados ou armazenados.
- Está correto o que consta de
- (A) II, III e IV, apenas.
 - (B) I e III, apenas.
 - (C) II e IV, apenas.
 - (D) I e II, apenas.
 - (E) I, II, III e IV.

75. Uma ação de Marketing de Relacionamento se caracteriza por uma orientação para a fidelização do cliente em longo prazo e de forma contínua, em oposição à orientação para o fechamento de negociações específicas e ocasionais (orientação para a transação). Nesse sentido, considerando-se o setor bancário, NÃO é considerada uma ação de Marketing de Relacionamento a oferta, pela instituição bancária, de
- (A) tarifas, proporcionalmente reduzidas a um cliente que, além da manutenção de uma conta-corrente, mantenha aplicações financeiras e tenha adquirido outros produtos como, por exemplo, seguros, ou planos de capitalização.
 - (B) uma pontuação cumulativa sobre os gastos com cartões de crédito e a possível troca desses pontos por prêmios em mercadorias.
 - (C) uma remuneração mais atrativa para modalidades de poupança, conforme aumenta a variedade de aplicações e o montante aplicado pelo correntista.
 - (D) uma tarifação mais baixa para manutenção de uma conta-corrente, se comparada às instituições concorrentes, garantida pelo período de três meses, oferecida a um potencial novo correntista.
 - (E) atendimento diferenciado em agências específicas, conforme o crescimento do número de produtos adquiridos pelo correntista junto à instituição (aplicações, seguros, previdência privada etc.), e o aumento do nível de renda desse correntista.



76. Considerando-se algumas das principais etapas de um processo de venda, dentre as abaixo, a sucessão correta de algumas dessas etapas, do início para o final do processo, é:
- (A) fechamento da venda; pós-venda; sondagem de necessidades; contorno de objeções; prospecção de clientes.
 - (B) abordagem do cliente; prospecção de clientes; fechamento; contorno de objeções; pós-venda.
 - (C) prospecção de clientes; contorno de objeções; apresentação do produto e/ou serviço; conhecimento do produto e/ou serviço e dos clientes; fechamento.
 - (D) prospecção de clientes; sondagem de necessidades; apresentação do produto; contorno de objeções; pós-venda.
 - (E) apresentação do produto e/ou serviço; abordagem do cliente; prospecção de clientes; fechamento; pós-venda.
-
77. Desde a primeira Revolução Industrial até os dias atuais, passamos da "era da produção" para a "era do cliente". Uma consequência dessa passagem é
- (A) a decadência dos departamentos de vendas e das ações de marketing das empresas.
 - (B) a redução da importância do ato de venda, como fim em si mesmo, ao passo que o papel do vendedor passa a ser o de identificar as necessidades e satisfazer o consumidor.
 - (C) a redução da importância das pesquisas de mercado.
 - (D) o abandono dos canais de comunicação com os clientes, como os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), que se tornaram obsoletos.
 - (E) o abandono de estratégias como a segmentação e o posicionamento de mercado, com o advento do consumo de massa.
-
78. A chamada Gestão da Experiência do Cliente
- (A) tem seu foco exclusivo no ato de condicionar o cliente a realizar somente determinadas operações.
 - (B) não se preocupa com a construção do relacionamento com o cliente, centrando-se na lógica da transação.
 - (C) pode ser aplicada na estratégia de segmentação de mercado e de definição de públicos-alvo da empresa, mas não em sua estratégia de posicionamento.
 - (D) está centrada na visão da empresa que ao ofertar seus produtos despreza o chamado *insight* do cliente.
 - (E) tem uma visão geral da maneira pela qual a empresa e seus produtos podem ser importantes em todas as fases da vida do cliente.
-
79. Colocando em prática sua estratégia de fidelização dos clientes por meio do chamado manejo de carteira, um determinado Banco adotou uma série de práticas e criou diversos produtos. NÃO condiz com essa abordagem da gestão de carteiras de clientes:
- (A) a concentração, sob uma mesma gerência, da gestão de contas de pessoas físicas e jurídicas, sem distinção de renda ou faturamento.
 - (B) a segmentação do atendimento aos clientes por perfil de renda.
 - (C) a abordagem diferenciada para nichos de públicos-alvo específicos, como, por exemplo, o de mulheres empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte.
 - (D) a ampliação da carteira de crédito consignado junto a servidores públicos aposentados.
 - (E) a concessão de crédito, em condições vantajosas, para financiamento de veículos menos poluentes, a permissionários de táxis.
-
80. Com base no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, atualizada),
- (A) o fornecedor é sempre pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
 - (B) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, caracterizado por sua materialidade, ao passo que o serviço é um bem imaterial.
 - (C) é considerada prática abusiva por parte do fornecedor condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
 - (D) é considerada publicidade abusiva qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.
 - (E) no fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre o montante da taxa efetiva anual de juros, desobrigando-se da informação quanto ao montante dos juros de mora.