

- De acordo com o último Edital da Caixa Econômica Federal para o cargo de Técnico Bancário Novo.
- Inclui 1.000 questões gabaritadas.
- Organizado por disciplinas e assuntos.
- Questões gabaritadas da banca CESGRANRIO, organizadora do último certame.

1.000

QUESTÕES PARA A

CAIXA

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO



Língua Portuguesa
Língua Inglesa
Matemática Financeira
Probabilidade e Estatística
Comportamentos Éticos e Compliance



Conhecimentos Bancários
Conhecimentos de Tecnologia da
Informação e Comunicação
Conhecimentos e Comportamentos
Digitais
Atendimento Bancário

1.000

QUESTÕES PARA A

IBFC

APRESENTAÇÃO

O treino de questões, além de testar seus conhecimentos, é fundamental para compreender melhor o perfil da banca organizadora. Ao mesmo tempo em que você revisa a teoria estudada, pratica a metodologia da banca e cria uma rotina de estudos essencial para a sua preparação.

Pensando nisso, a série Caderno de Questões apresenta 1.000 questões gabaritadas para o concurso Banco da Amazônia S.A. (BASA), trazendo as mais recentes questões organizadas pela banca Cesgranrio, contratada para a realização do certame, para o cargo de Técnico Bancário, de acordo com os itens mais relevantes do Edital nº 1, de 2024.

O material é separado em disciplinas, de acordo com os assuntos abordados no edital publicado, para que você possa treinar tudo o que foi cobrado e já conhecer o que, possivelmente, sua banca irá abordar.

Neste material, você encontra, ainda, o gabarito oficial ao final de cada disciplina, para conferir suas resoluções.



AVISO IMPORTANTE

ESTE É UM MATERIAL DE **DEMONSTRAÇÃO**

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da apostila. Aqui você encontrará o sumário do material e algumas páginas selecionadas, para que possa conhecer a qualidade, a estrutura e a metodologia do nosso conteúdo. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE ADQUIRIR A VERSÃO COMPLETA?

- ✓ conteúdo organizado de acordo com o edital;
- ✓ teoria objetiva e atualizada;
- ✓ dicas e fluxogramas para auxiliar a memorização;
- ✓ questões gabaritadas para o treino da teoria.

**GARANTA A VERSÃO COMPLETA DO
MATERIAL COMPLETO COM DESCONTO!**

QUERO MATERIAL COMPLETO!

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
→ LÍNGUA PORTUGUESA (PORTUGUÊS) - ORTOGRAFIA - CASOS GERAIS E EMPREGO DAS LETRAS	11
→ ACENTUAÇÃO.....	13
→ SIGNIFICAÇÃO DE VOCÁBULO E EXPRESSÕES.....	17
→ ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS	20
→ PONTUAÇÃO (PONTO, VÍRGULA, TRAVESSÃO, ASPAS, PARÊNTESES, ETC).....	21
→ REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL (CASOS GERAIS).....	30
→ CRASE.....	34
→ CONCORDÂNCIA (VERBAL E NOMINAL).....	36
→ COERÊNCIA, COESÃO (ANÁFORA, CATÁFORA, USO DOS CONECTORES - PRONOMES RELATIVOS, CONJUNÇÕES, ETC)	43
→ INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS (COMPREENSÃO)	53
→ REDAÇÃO OFICIAL - DEFINIÇÃO E ATRIBUTOS DA REDAÇÃO OFICIAL	66
→ CONCEITOS, USO E CONCORDÂNCIA (PRONOMES DE TRATAMENTO).....	66
→ FECHOS E IDENTIFICAÇÃO DO SIGNATÁRIO	66
→ JULGAMENTO DE TRECHOS QUANTO À CORREÇÃO (RED. OFICIAL)	67
→ GABARITO 	67
LÍNGUA INGLESA	69
→ LÍNGUA INGLESA (INGLÊS) - INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS (UNDERSTANDING).....	69
→ VERBOS (VERBS).....	91
→ GABARITO 	94
MATEMÁTICA FINANCEIRA	95
→ MATEMÁTICA FINANCEIRA - CONCEITOS INICIAIS: DEFINIÇÃO DE CAPITAL, MONTANTE, TAXA E DESCONTO.....	95
→ JUROS SIMPLES	95
→ DESCONTO COMERCIAL SIMPLES	96
→ JUROS COMPOSTOS.....	97
→ TAXAS EFETIVAS, NOMINAIS E EQUIVALENTES NO REGIME COMPOSTO.....	102
→ DESCONTO RACIONAL COMPOSTO	103

→ EQUIVALÊNCIA DE CAPITAIS.....	104
→ SISTEMA DE AMORTIZAÇÃO CONSTANTE (SAC).....	106
→ SISTEMA DE AMORTIZAÇÃO FRANCÊS (PRICE)	108
→ GABARITO 	109

PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA 111

→ ESTATÍSTICA - MÉDIA PARA DADOS NÃO AGRUPADOS.....	111
→ PROPRIEDADES DAS MEDIDAS DE POSIÇÃO (MÉDIA, MODA E QUANTIS).....	112
→ MÉDIA PARA DADOS AGRUPADOS POR VALOR.....	112
→ MÉDIA PONDERADA	112
→ QUANTIS (MEDIANA, QUARTIL, DECIL, PERCENTIL) E INTERPOLAÇÃO LINEAR DA OGIVA	113
→ MODA PARA DADOS AGRUPADOS POR VALOR.....	115
→ INTERVALO INTERQUARTÍLICO	116
→ DESVIO PADRÃO E VARIÂNCIA.....	117
→ COEFICIENTE DE VARIAÇÃO E VARIÂNCIA RELATIVA	118
→ PROPRIEDADES DAS MEDIDAS DE DISPERSÃO	119
→ PROBABILIDADE CONDICIONAL	119
→ TEOREMA DE BAYES.....	122
→ CÁLCULO DE PROBABILIDADES USANDO ANÁLISE COMBINATÓRIA	123
→ CÁLCULO DE PROBABILIDADE A PARTIR DE ÁREAS	124
→ DISTRIBUIÇÃO DE PROBABILIDADE PARA VARIÁVEIS DISCRETAS.....	124
→ ESPERANÇA, MODA E QUANTIS DE VARIÁVEIS DISCRETAS.....	125
→ COVARIÂNCIA; MATRIZ DE VARIÂNCIAS E COVARIÂNCIAS. VARIÂNCIA DA SOMA E DA DIFERENÇA	125
→ FUNÇÃO DENSIDADE DE PROBABILIDADE (QUESTÕES ENVOLVENDO INTEGRAL)	126
→ FDP PARA VARIÁVEIS CONTÍNUAS (QUESTÕES QUE EXIGEM INTEGRAL/DERIVADA)	126
→ ESPERANÇA, MODA E QUANTIS DE VARIÁVEIS CONTÍNUAS	126
→ MEDIDAS DE DISPERSÃO PARA VARIÁVEIS CONTÍNUAS	126
→ GABARITO 	127

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE 129

→ CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E ATUARIAIS - CIRCULAR BCB Nº 3.978/2020 - POLÍTICA, PROCEDIMENTOS E CONTROLES INTERNOS A SEREM ADOTADOS PELAS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL (REVOGADA)	129
→ RELAÇÃO DE OPERAÇÕES E SITUAÇÕES QUE PODEM CONFIGURAR INDÍCIOS DE OCORRÊNCIA DOS CRIMES PREVISTOS NAS LEIS Nº 9.613/1998 E Nº 13.260/2016, PASSÍVEIS DE COMUNICAÇÃO AO COAF	130
→ RESOLUÇÃO CMN Nº 4.893/2021 - POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA.....	130
→ DIREITO ADMINISTRATIVO (DOCTRINA E LEIS FEDERAIS) - DISPOSIÇÕES GERAIS (ARTS. 1º A 4º DA LEI Nº 12.846/2013)	131
→ DOS ATOS LESIVOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NACIONAL OU ESTRANGEIRA (ART. 5º DA LEI Nº 12.846/2013)	131
→ DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA (ARTS. 6º E 7º DA LEI Nº 12.846/2013)	132

→ DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO (ARTS. 8º A 15 DA LEI Nº 12.846/2013)	133
→ DO ACORDO DE LENIÊNCIA (ARTS. 16 E 17 DA LEI Nº 12.846/2013).....	133
→ DA RESPONSABILIZAÇÃO JUDICIAL (ARTS. 18 A 21 DA LEI Nº 12.846/2013).....	133
→ DIREITO CONSTITUCIONAL (CF/1988 E DOCTRINA) - DISPOSIÇÕES GERAIS (ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ARTS. 37 E 38 DA CF/1988)	134
→ DIREITO DIGITAL - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES (ARTS. 1º A 6º DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	135
→ DOS REQUISITOS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ARTS. 7º A 10 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	136
→ DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS (ARTS. 11 A 13 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	137
→ DOS DIREITOS DO TITULAR (ARTS. 17 A 22 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	137
→ DAS REGRAS PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ARTS. 23 A 30 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	137
→ DO CONTROLADOR E DO OPERADOR (ARTS. 37 A 40 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	137
→ DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS (ARTS. 46 A 49 DA LEI Nº 13.709/2018 - LGPD).....	138
→ DIREITO ECONÔMICO - LEI COMPLEMENTAR Nº 105/2001 - SIGILO DAS OPERAÇÕES DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	138
→ ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO - CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA (CEF)	139
→ LEGISLAÇÃO PENAL E PROCESSUAL PENAL ESPECIAL - LEI Nº 9.613/1998 - LAVAGEM DE DINHEIRO	140
→ GABARITO 	141

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS..... 143

→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.....	143
→ SELIC (SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA)	143
→ MERCADO MONETÁRIO	144
→ MERCADO DE CRÉDITO	145
→ O MERCADO DE CAPITAIS DO BRASIL E CONCEITOS RELACIONADOS (CIRCUIT BREAKER, MRP, ETC.)	146
→ AÇÕES (TIPOS, NEGOCIAÇÃO, DIREITOS, OPERAÇÕES DE AGRUPAMENTO E DESDOBRAMENTO, ETC.)	146
→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - MERCADO CAMBIAL.....	147
→ CONTA CORRENTE (DEPÓSITOS À VISTA)	152
→ CONTA POUPANÇA.....	152
→ FUNDOS DE INVESTIMENTO	152
→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - CRÉDITO RURAL	152
→ GARANTIAS BANCÁRIAS.....	154
→ PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR.....	154
→ ÍNDICES, INDEXADORES, TAXAS DE JUROS E SPREAD BANCÁRIO	155
→ ESTRUTURA A TERMO DA TAXA DE JUROS	156
→ OS BANCOS NA ERA DIGITAL: ATUALIDADE, TENDÊNCIAS E DESAFIOS	156
→ MOBILE BANKING	158
→ OPEN FINANCE (ANTIGO OPEN BANKING).....	158
→ NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS	159

→ FINTECHS, STARTUPS E BIG TECHS	159
→ SISTEMA DE BANCOS-SOMBRA (SHADOW BANKING).....	161
→ O DINHEIRO NA ERA DIGITAL: BLOCKCHAIN, BITCOIN E DEMAIS CRIPTOMOEDAS	161
→ CORRESPONDENTES BANCÁRIOS.....	163
→ SISTEMA DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS (PIX).....	163
→ TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SISTEMA FINANCEIRO	164
→ GABARITO 	164

CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 167

→ CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E ATUARIAIS - RESOLUÇÃO CMN Nº 4.893/2021 - POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA	167
→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - OPEN FINANCE (ANTIGO OPEN BANKING)	167
→ INFORMÁTICA - WINDOWS 10	168
→ WORD 2016.....	170
→ WORD 2019.....	171
→ EXCEL 2016.....	173
→ EXCEL 2019.....	174
→ POWERPOINT 2016.....	175
→ POWERPOINT 2019.....	176
→ CONCEITOS, MODELOS, TIPOS E TOPOLOGIAS DE REDES	176
→ CONCEITOS DE INTERNET	177
→ INTRANET E EXTRANET.....	177
→ MOZILLA FIREFOX.....	177
→ MICROSOFT EDGE.....	178
→ GMAIL	179
→ SITES DE BUSCA (GOOGLE, BING, YAHOO, ETC.).....	179
→ REDES SOCIAIS (FACEBOOK, WHATSAPP, ETC.).....	180
→ GRUPOS COLABORATIVOS E DE DISCUSSÃO.....	180
→ CONCEITOS E TIPOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING)	180
→ GOOGLE DRIVE.....	181
→ MICROSOFT TEAMS.....	181
→ APLICATIVOS PARA VIDEOCONFERÊNCIA (ZOOM, MEETINGS ETC.).....	182
→ CONCEITOS E PRINCÍPIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	182
→ AMEAÇAS (VÍRUS, WORMS, TROJANS, MALWARE, ETC.).....	183
→ FIREWALL E PROXY	184
→ ANTIVÍRUS E ANTISPYWARE.....	184
→ PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (SENHAS, AUTENTICAÇÃO ETC.).....	184
→ CRIPTOGRAFIA, ASSINATURA E CERTIFICADO DIGITAL	185
→ TI - CIÊNCIA DE DADOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL - CONCEITOS INICIAIS E GERAIS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	186

→ SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - SGSI - NBR ISO/IEC 27001/2022.....	186
→ GABARITO 	186

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS.....189

→ ADMINISTRAÇÃO GERAL E PÚBLICA - OBJETIVOS-CHAVES PARA RESULTADOS (OKR).....	189
→ LIDERANÇA	189
→ INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	193
→ MOTIVAÇÃO.....	193
→ GRUPOS E EQUIPES DE TRABALHO	195
→ GESTÃO PARA RESULTADOS	197
→ COACHING, TUTORIA (MENTORING) E ACONSELHAMENTO (COUNSELING)	197
→ ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO E OPERAÇÕES	197
→ CONCEITOS E TEORIAS DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	197
→ INTRAEMPREENDEDORISMO.....	199
→ DESIGN THINKING.....	199
→ DESIGN DE SERVIÇOS.....	200
→ PENSAMENTO COMPUTACIONAL.....	201
→ GEOGRAFIA - DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	201
→ TI - ENGENHARIA DE SOFTWARE - SCRUM	201
→ GABARITO 	203

ATENDIMENTO BANCÁRIO 205

→ BANCOS - ATENDIMENTO, VENDAS, HISTÓRIA, ETC. - TÉCNICAS DE VENDAS DE PRODUTOS DO SETOR BANCÁRIO	205
→ MARKETING (4 P'S, MARKETING DE RELACIONAMENTO, MARKETING DIGITAL, ETC)	208
→ SATISFAÇÃO, VALOR E RETENÇÃO DE CLIENTES.	214
→ RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860/2020 - CONSTITUIÇÃO E FUNCIONAMENTO DE COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA	216
→ RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949/2021 - PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTOS NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO)	216
→ DIREITO DO CONSUMIDOR - CARACTERÍSTICAS, PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS (ARTS. 1º A 3º DA LEI Nº 8.078/1990)	217
→ DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO (ARTS. 4º E 5º DA LEI Nº 8.078/1990)	217
→ DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (ARTS. 6º E 7º DA LEI Nº 8.078/1990)	217
→ DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA (ARTS. 8º A 10 DA LEI Nº 8.078/1990)	217
→ DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO (ARTS. 12 A 17 DA LEI Nº 8.078/1990)	217
→ DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO (ARTS. 18 A 25 DA LEI Nº 8.078/1990)	218
→ DAS PRÁTICAS COMERCIAIS (ARTS. 29 A 45 DA LEI Nº 8.078/1990)	218
→ DA PROTEÇÃO CONTRATUAL (ARTS. 46 A 54 DA LEI Nº 8.078/1990)	218
→ DISPOSIÇÕES PRELIMINARES (ARTS. 1º AO 7º DA LEI Nº 10.741/2003)	219

→ DO DIREITO À VIDA (ARTS. 8º E 9º DA LEI Nº 10.741/2003)	219
→ DIREITOS HUMANOS - DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO (ARTS. 43 AO 45 DA LEI Nº 10.741/2003)	219
→ TÓPICOS MESCLADOS DA LEI Nº 10.741/2003 CONSIDERE O TEXTO SOBRE DISCRIMINAÇÃO SOCIAL NO BRASIL.	220
→ DISPOSIÇÕES GERAIS (ARTS. 1º AO 3º DA LEI Nº 13.146/2015)	220
→ DA IGUALDADE E DA NÃO DISCRIMINAÇÃO (ARTS. 4º AO 9º DA LEI Nº 13.146/2015)	220
→ DO DIREITO À HABILITAÇÃO E À REABILITAÇÃO (ARTS. 14 A 17 DA LEI Nº 13.146/2015)	221
→ DO DIREITO À SAÚDE (ARTS. 18 A 26 DA LEI Nº 13.146/2015)	221
→ DO DIREITO AO TRABALHO (ARTS. 34 A 38 DA LEI Nº 13.146/2015)	221
→ DO DIREITO AO TRANSPORTE E À MOBILIDADE (ARTS. 46 A 52 DA LEI Nº 13.146/2015)	222
→ DO ACESSO À JUSTIÇA (ARTS. 79 A 87 DA LEI Nº 13.146/2015)	222
→ DECRETO Nº 5.296/2004 - REGULAMENTA AS LEIS Nº 10.048/2000 E Nº 10.098/2000	222
→ GABARITO 	222

LÍNGUA PORTUGUESA

→ LÍNGUA PORTUGUESA (PORTUGUÊS) - ORTOGRAFIA - CASOS GERAIS E EMPREGO DAS LETRAS

1. (CESGRANRIO – 2018) A questão baseia no texto apresentado abaixo.

Quanto nós merecemos?

Lya Luft O ser humano é um animal que deu errado em várias coisas. A maioria das pessoas que conheço, se fizesse uma terapia, ainda que breve, haveria de viver melhor. Os problemas podiam continuar ali, mas elas aprenderiam a lidar com eles.

Sem querer fazer uma interpretação barata ou subir além do chinelo: como qualquer pessoa que tenha lido Freud e companhia, não raro penso nas rasteiras que o inconsciente nos passa e em quanto nos atrapalhamos por achar que merecemos pouco.

Pessoalmente, acho que merecemos muito: nascemos para ser bem mais felizes do que somos, mas nossa cultura, nossa sociedade, nossa família não nos contaram essa história direito. Fomos onerados com contos de ogros sobre culpa, dívida, deveres e... mais culpa.

Um psicanalista me disse um dia:

– Minha profissão ajuda as pessoas a manter a cabeça à tona d'água. Milagres ninguém faz.

Nessa tona das águas da vida, por cima da qual nossa cabeça espia – se não naufragamos de vez –, somos assediados por pensamentos nem sempre muito inteligentes ou positivos sobre nós mesmos.

As armadilhas do inconsciente, que é onde nosso pé derrapa, talvez nos façam vislumbrar nessa fenda obscura um letreiro que diz: “Eu não mereço ser feliz. Quem sou eu para estar bem, ter saúde, ter alguma segurança e alegria? Não mereço uma boa família, afetos razoavelmente seguros, felicidade em meio aos sabores”. Nada disso. Não nos ensinaram que “Deus faz sofrer a quem ama”?

Portanto, se algo começa a ir muito bem, possivelmente daremos um jeito de que desmorone – a não ser que tenhamos aprendido a nos valorizar.

Vivemos o efeito de muita raiva acumulada, muito mal-entendido nunca explicado, mágoas infantis, obrigações excessivas e imaginárias. Somos ofuscados pelo danoso mito da mãe santa e da esposa imaculada e do homem poderoso, pela miragem dos filhos mais que perfeitos, do patrão infalível e do governo sempre confiável. Sofremos sob o peso de quanto “devemos” a todas essas entidades inventadas, pois, afinal, por trás delas existe apenas gente, tão frágil quanto nós.

Esses fantasmas nos questionam, mãos na cintura, sobranças iradas:

– Ué, você está quase se livrando das drogas, está quase conquistando a pessoa amada, está quase equilibrando sua relação com a família, está quase obtendo sucesso, vive com alguma tranquilidade financeira... será que você merece? Veja lá!

Ouvindo isso, assustados réus, num ato nada falho tiramos o tapete de nós mesmos e damos um jeito de nos boicotar – coisa que aliás fazemos demais nesta curta vida. Escolhemos a droga em lugar da lucidez e da saúde; nos fechamos para

os afetos em lugar de lhes abrir espaço; corremos atarantados em busca de mais dinheiro do que precisaríamos; se vamos bem em uma atividade, ficamos inquietos e queremos trocar; se uma relação floresce, viramos críticos mordazes ou traímos o outro, dando um jeito de podar carinho, confiança ou sensualidade.

Se a gente pudesse mudar um pouco essa perspectiva, e não encarar drogas, bebida em excesso, mentira, egoísmo e isolamento como “proibidos”, mas como uma opção burra e destrutiva, quem sabe poderíamos escolher coisas que nos favorecessem. E não passar uma vida inteira afastando o que poderia nos dar alegria, prazer, conforto ou serenidade.

No conflitado e obscuro território do inconsciente, que o velho sábio Freud nos ensinaria a arejar e iluminar, ainda nos consideramos maus meninos e meninas, crianças malcomportadas que merecem castigo, privação, desperdício de vida. Bom, isso também somos nós: estranho animal que nasceu precisando urgente de conserto.

Alguém sabe o endereço de uma oficina boa, barata, perto de casa – ah, e que não lide com notas frias?

Disponível em: <<http://arquivoetc.blogspot.com.br/2005/12/veja-lya-luft-quanto-nos-merecemos.html>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

Na língua escrita, há situações em que algumas palavras e locuções oferecem maior dificuldade, pois podem ser grafadas junto ou separadamente. A frase em que a expressão em negrito está corretamente grafada é:

- a) Não mereço ter sucesso, **tão pouco** ser feliz.
- b) Nada nos resta **se não** a angústia de nos saber sabotados.
- c) Procuramos um psicólogo **a fim** de evitarmos maior sofrimento.
- d) Escolhemos a droga, **com tudo** trata-se de uma opção destrutiva.
- e) Conversávamos **a cerca** de nossas dificuldades com os sentimentos.

2. (CESGRANRIO – 2018)

“Guerra” virtual pela informação

A internet quebrou a rígida centralização no fluxo mundial de dados, criando uma situação inédita na história recente. As principais potências econômicas e militares do planeta decidiram partir para a ação ao perceberem que seus segredos começam a ser divulgados com facilidade e frequência nunca vistas antes.

As mais recentes iniciativas no terreno da espionagem virtual mostram que o essencial é o controle da informação disponível no mundo – não mais guardar segredos, mas saber o que os outros sabem ou podem vir a saber. Os estrategistas em guerra cibernética sabem que a possibilidade de vazamentos de informações sigilosas é cada vez maior e eles tendem a se tornar rotineiros.

A datificação, processo de transformação em dados de tudo o que conhecemos, aumentou de forma vertiginosa o acervo mundial de informações. Diariamente circulam na web pouco mais de 1,8 mil petabytes de dados (um petabyte equivale a 1,04 milhão de gigabytes), dos quais é possível monitorar apenas 29 petabytes.

LÍNGUA INGLESA

→ LÍNGUA INGLESA (INGLÊS) - INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS (UNDERSTANDING)

Utilize o texto a seguir para responder as questões 1 e 2.

Art and Banking: from the House of Medici to Deutsche Bank

An example in coexistence – that is how we might define the intersection between the banking sector and the art world since the Middle Ages. These two disparate fields gradually evolved a number of points of contact, many of which have persisted for centuries. **In 2020, faced with the spread of Covid-19, people's interest in illiquid art investments has diminished**, but, given the long history of interactions between bankers and people of art, we may conclude that the historical trend is bound to spring back.

The first examples of cross-pollination between banking and art can be traced back to the 13th century, when wealthy financiers would acquire or commission masterpieces as a means of penitence for their sins and as a marker of social status. By the 16th century, as religious influences receded, bankers were motivated by the luxury of becoming patrons of the arts, mythologizing their individual power through art and architecture. The most well-known example of this trend was the Medici family, which sponsored the artistic development and posterity of Renaissance virtuosos such as Donatello, Michelangelo, Sandro Botticelli and Leonardo da Vinci. In the 17th century, art became a consumer commodity, and would often be used as currency; artists were also known to use their work as collateral for loans. In the 18th and 19th centuries, banks would provide immeasurable support to the founders of the earliest art academies and national museums.

The turning point in this journey for art and banking came in the 1940s, when the art world's centre of gravity suddenly shifted straight across the Atlantic, from Paris to Manhattan. In light of this tectonic shift, Chase Manhattan Bank president David Rockefeller launched the bank's art collection programme, which would define the future vision of nearly every finance institution globally. It became one of the first few commercial art collections, as we know them today.

Currently, one of the largest commercial collections of artworks is owned by Deutsche Bank. From humble beginnings with the acquisition of the first few paintings, sculptures, photographs and graphics in 1979, it now reaches an estimated value of 500 million U.S. dollars – perhaps a diminutive figure in the grand scheme of things, but Deutsche Bank prefers to feature young, promising artists. The most valuable pieces in the Deutsche Bank collection had been acquired well before their respective authors became household names. Thus, the bank purchased *Abstraktes Bild* (Faust), Gerhard Richter's 1981 triptych, for 12 million dollars; in February 2020, it was sold for triple the amount to an anonymous buyer.

Over time, but we may observe how the relationship between artists and bankers has grown increasingly transactional since the Medici era. Today, art is still a hallmark of socioeconomic status, even though most bankers also treat art both as a financial investment and interior decoration that shapes the organisational climate and inspires personnel. Art collecting is often included under the umbrella of a marketing strategy, as a peculiar language of broadcasting organisational values.

Where the common journey of banking and art may lead in later decades or centuries is difficult to predict, but one thing remains clear: art will remain a point of interest for bankers.

Available at: <https://signetbank.com/en/news/art-and-banking--from-the-house-of-medici-to-deutsche-bank/>. Retrieved on: March, 8th, 2025. Adapted

1. (CESGRANRIO – 2025) The main purpose of the text is to describe the association between banking and

- a) art
- b) politics
- c) education
- d) health care
- e) technological development

2. (CESGRANRIO – 2025) From the fragment in the first paragraph of the text “In 2020, faced with the spread of Covid-19, people's interest in illiquid art investments has diminished”, one can conclude that, in 2020, Covid-19 pandemic was

- a) an incentive to art investments
- b) a profitable activity for bankers
- c) a solution to banking investments
- d) a new choice for banking activities
- e) a problematic factor to art investments

3. (CESGRANRIO – 2025) Read text to answer the question below
Innovative Rural Hospitals Think Beyond Tradition to Improve Access to Care

Artificial intelligence can be a vital force multiplier for rural hospitals. AI helps to improve diagnostic speed, enhance care team coordination and ensures that patients with high-acuity conditions receive timely attention. Last year, Mercy — a large health system serving many rural communities across Missouri and surrounding states — expanded its use of artificial intelligence (AI) to improve patient access and outcomes in radiology. By integrating Aidoc, an AI-powered clinical decision-support platform, into its imaging workflow, Mercy now can provide faster diagnosis of life-threatening conditions such as pulmonary embolisms and brain bleeds across its network of more than 50 hospitals, many of them in rural or underserved areas. The AI platform reviews scans in real time and automatically flags critical findings for radiologists and emergency teams. This reduces turnaround times for high-risk cases and helps to ensure that patients in rural facilities receive the same rapid care available in larger urban centers. According to Mercy leaders, the AI implementation has enhanced clinical efficiency and supported more timely interventions — particularly in emergency departments (EDs) where staffing can be stretched thinly.

In partnership with Zipline, a logistics drone company, Wise County, Virginia, launched a pilot program with Cardinal News: Remote Area Medical to deliver essential medications to remote communities. Using autonomous drones, the health department now can transport insulin, antibiotics and other critical supplies

MATEMÁTICA FINANCEIRA

→ MATEMÁTICA FINANCEIRA - CONCEITOS INICIAIS: DEFINIÇÃO DE CAPITAL, MONTANTE, TAXA E DESCONTO.

1. (CESGRANRIO – 2023) Uma conta de energia elétrica, no valor de R\$ 4.500,00, tem vencimento em 10/01/2023. O cliente pagou a conta somente em 20/01/2023. No boleto referente a essa conta estão as seguintes orientações sobre juros e multas para pagamentos após o vencimento:

“Após o vencimento cobrar multa de 2% sobre o valor da conta, mais juros de mora de R\$ 4,50 por dia. Após 30 dias, procurar a loja da concessionária mais próxima para pagamentos”.

Considerando-se as informações apresentadas, o valor pago pela conta em 20/01/2023, em reais, foi de

- a) 4.635,00
- b) 4.675,00
- c) 4.780,00
- d) 4.795,00
- e) 4.805,00

2. (CESGRANRIO – 2023) Em um determinado banco, a taxa de juros para operações diretas de crédito é composta pelo custo financeiro anual e pela taxa do banco, e é calculada da seguinte forma:

$$\text{Taxa de Juros} = \text{Fator Custo} \times \text{Fator Taxa do Banco} - 1$$

Sabe-se que o Fator Custo = $1 + \text{Custo Financeiro}$ e o Fator Taxa do Banco = $1 + \text{Taxa do Banco}$, e que, para uma determinada modalidade de crédito, o Custo Financeiro é de 8% ao ano, e a taxa do banco é de 5% ao ano.

Nessas condições, a taxa anual de juros para a referida modalidade de crédito é igual a

- a) 10,34%
- b) 11,34%
- c) 12,40%
- d) 13,00%
- e) 13,40%

→ JUROS SIMPLES

3. (CESGRANRIO – 2024) Sabe-se que R\$ 1.200,00 foram capitalizados a partir de uma taxa constante de juros simples mensais de 3%, durante n meses. Ao final do n ésimo mês, o montante obtido foi de R\$ 1.920,00. Qual é o valor de n ?

- a) 58
- b) 36
- c) 20
- d) 13
- e) 3

4. (CESGRANRIO – 2021) Um negociador de investimentos de uma instituição financeira pergunta ao gerente de tal instituição qual a taxa de juros anual máxima que pode oferecer a um cliente investidor, e o gerente afirma que ficará satisfeito com uma taxa anual máxima de 8,36%. O negociador entra em contato com o cliente que pretende investir um capital C_1 e diz que, ao final de um ano, ele receberá C_2 , que corresponde a C_1 acrescido de 5,00% de juros, mas não tem sucesso nessa negociação inicial. O negociador resolve aplicar uma nova taxa sobre C_2 , mas sem ultrapassar a taxa anual máxima que está autorizado a oferecer. Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre C_2 ?

- a) 2,16%
- b) 2,24%
- c) 3,20%
- d) 7,96%
- e) 16,72%

5. (CESGRANRIO – 2021) Devido às oscilações de receita em seu negócio durante a pandemia, um cliente vai precisar pagar um boleto, cujo principal (até a data de vencimento) é de R\$ 25.000,00, com 12 dias de atraso. Nesse caso, são cobrados adicionalmente, sobre o valor do principal, dois encargos: 2% de multa, mais juros simples de 0,2% ao dia. Por causa dos juros altos, o cliente procurou seu gerente, que não conseguiu uma solução menos custosa.

Com isso, nas condições dadas, o cliente deverá pagar nessa operação um valor total de

- a) R\$ 25.600,00
- b) R\$ 25.800,00
- c) R\$ 26.100,00
- d) R\$ 26.300,00
- e) R\$ 26.500,00

6. (CESGRANRIO – 2021) No boleto bancário da sua prestação, uma pessoa leu que é cobrada uma multa de 1,2% por dia de atraso sobre o valor da prestação, condicionada a atrasos não maiores que 30 dias. Em certo mês, essa pessoa pagou uma prestação com atraso, tendo de desembolsar R\$ 233,20 em vez dos R\$ 220,00 normalmente pagos nos meses em que não houve atraso no pagamento.

Por quantos dias ela atrasou a prestação nesse mês?

PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

→ ESTATÍSTICA - MÉDIA PARA DADOS NÃO AGRUPADOS

1. (CESGRANRIO – 2024) 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

2. (CESGRANRIO – 2024) Uma empresa resolveu analisar a percepção que os seus 30 principais fornecedores tinham da empresa. Para isso, foi enviado um questionário com algumas perguntas. Uma dessas perguntas solicitava que os fornecedores atribuíssem uma nota de 0 a 10 para o prazo de pagamento aos fornecedores. Após os 30 fornecedores responderem, obteve-se uma nota média de 7,5. Retirando-se as cinco maiores notas, a média das 25 notas restantes cai para 7,0. Qual é a média dessas cinco maiores notas atribuídas pelos fornecedores?

- a) 7,5
- b) 8,0
- c) 8,5
- d) 9,0
- e) 10,0

3. (CESGRANRIO – 2024) O número de reclamações registradas pelo Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) de uma determinada agência bancária, nos quatro primeiros meses de 2024, está representado no Quadro a seguir.

Jan	Fev	Mar	Abr
640	480	800	720

O setor de melhoria da qualidade no atendimento ao cliente analisou os dados e concluiu que a média mensal nesses 4 meses foi 10% maior do que o valor médio mensal máximo estabelecido para essa agência.

Para que a média mensal de reclamações em 2024 seja igual ou menor do que a média mensal máxima estabelecida, é preciso que a média mensal de reclamações nos próximos 8 meses de 2024 seja de, no máximo,

- a) 530
- b) 540
- c) 560
- d) 570
- e) 580

4. (CESGRANRIO – 2021) Recentemente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) mudou suas diretrizes sobre atividades físicas, passando a recomendar que adultos façam atividade física moderada de 150 a 300 minutos por semana. Seguindo as recomendações da OMS, um motorista decidiu exercitar-se mais e, durante os sete dias da última semana, exercitou-se, ao todo, 285 minutos. Quantos minutos diários, em média, o motorista dedicou a atividades físicas na última semana?

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

→ CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E ATUARIAIS - CIRCULAR BCB Nº 3.978/2020 - POLÍTICA, PROCEDIMENTOS E CONTROLES INTERNOS A SEREM ADOTADOS PELAS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL (REVOGADA)

1. (CESGRANRIO – 2024) A regulamentação do Banco Central do Brasil sobre a política, os procedimentos e os controles internos, visando à prevenção do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, estabelece regras para comunicação de operações em espécie. Conforme a Circular Bacen no 3.978/2020, as instituições financeiras devem comunicar ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) a(s)

- a) solicitação, por meio eletrônico, de provisionamento de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 20.000,00 por não clientes.
- b) solicitação, por qualquer meio, de provisionamento de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00 por não clientes.
- c) operações de pagamentos, exclusivamente por meio de cheque, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00.
- d) operações de depósito ou aporte em espécie ou saque em espécie de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00.
- e) operações de recebimentos, exclusivamente por meio de PIX, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 10.000,00.

2. (CESGRANRIO – 2024) Determinada instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil reúne sua diretoria para traçar políticas para cumprimento das normas bancárias, sem correr riscos de sanções legais.

Nos termos da Circular Bacen no 3.978/2020, para assegurar os procedimentos e os controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro, essa instituição deve dispor de estrutura de

- a) governança
- b) controle
- c) correição
- d) disciplina
- e) delação

3. (CESGRANRIO – 2024) O corpo de funcionários de determinada instituição financeira é submetido a treinamento para prevenção da prática dos crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens. Nos termos da Circular Bacen no 3.978/2020, as instituições financeiras devem implementar e manter política formulada com base em princípios e diretrizes que busquem prevenir a sua utilização para as práticas de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

Tal política deve contemplar, por exemplo, diretrizes para implementação de procedimentos, de monitoramento, seleção e análise de operações e situações

- a) direcionadas
- b) investigadas
- c) aparentes
- d) comprovadas
- e) suspeitas

4. (CESGRANRIO – 2023) A Circular no 3.978, de 23 de janeiro de 2020, do Banco Central do Brasil (BCB), dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores.

Além da “lavagem” de dinheiro, o dispositivo do BCB também procura prevenir a prática de crimes relacionados à(ao)

- a) segurança cibernética
- b) corrupção
- c) sonegação de impostos
- d) fraude bancária
- e) financiamento do terrorismo

5. (CESGRANRIO – 2022) Nos termos da Circular BACEN nº 3.978/2020, que dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016, devem as instituições dispor de estrutura para assegurar o seu cumprimento mediante organização de

- a) controladoria
- b) auditoria
- c) governança
- d) correição
- e) conselho

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

1. (CESGRANRIO – 2024) 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

2. (CESGRANRIO – 2024) 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

3. (CESGRANRIO – 2024) A Caixa Econômica Federal (CEF) contribui para a agenda mundial dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), ancorando os resultados de suas ações nos princípios que atendem aos ODS. Sendo assim, quando a CEF promove programas de financiamento habitacional, como o “Minha Casa Minha Vida”, que facilitam o acesso à moradia digna para as famílias de baixa renda, e opera programas de transferência de renda, como o Bolsa Família, ela está atendendo ao seguinte objetivo:

- a) ODS1 - Erradicação da pobreza
- b) ODS4 - Educação de qualidade
- c) ODS7 - Energia limpa e acessível
- d) ODS8 - Trabalho decente e crescimento econômico
- e) ODS11 - Cidades e comunidades sustentáveis

4. (CESGRANRIO – 2023) No Brasil, a instituição que, além de integrar o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e o Sistema Financeiro da Habitação (SFH), centraliza o recolhimento e a aplicação de todos os recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) é o(a):

- a) Banco Central do Brasil

- b) Banco do Brasil
- c) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
- d) Banco da Amazônia
- e) Caixa Econômica Federal

5. (CESGRANRIO – 2022) Um servidor público federal deseja mudar os rumos de sua carreira para integrar instituição financeira pública. Sabedor dos rígidos critérios de seleção, inicia seu preparo estudando as características das instituições. Nos termos das normas em vigor, a Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob a forma de

- a) sociedade de economia mista com capital público
- b) empresa pública, de natureza jurídica de direito privado
- c) autarquia sob regime de sociedade anônima
- d) fundação especial para prestação de serviços financeiros
- e) organização social para implementação de políticas públicas

→ SELIC (SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA)

6. (CESGRANRIO – 2023) Desde 1999, o Brasil adota o regime de metas de inflação, que se caracteriza pelo anúncio prévio de uma meta para a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

A principal variável operacional de política monetária utilizada pelo Banco Central para controlar a inflação é a

- a) alíquota de depósito compulsório
- b) taxa de juros de longo prazo
- c) taxa de redesconto
- d) taxa de Depósito Interbancário
- e) taxa básica de juros

7. (CESGRANRIO – 2023) O Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) destina-se à custódia de títulos escriturais de emissão do Tesouro Nacional, bem como ao registro e à liquidação de operações com esses títulos. No Brasil, a administração do Selic fica a cargo do(a)

- a) Banco Central do Brasil
- b) Tesouro Nacional
- c) Banco do Brasil
- d) Conselho Monetário Nacional
- e) Receita Federal

CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

→ CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E ATUARIAIS - RESOLUÇÃO CMN Nº 4.893/2021 - POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

1. (CESGRANRIO – 2024) A Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Segundo essa resolução, a política de segurança cibernética deve ser divulgada aos funcionários da instituição e às empresas prestadoras de serviços a terceiros, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações.

Essa resolução também estabelece que as instituições devem divulgar ao público

- a) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes.
- b) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de proteção do processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.
- c) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de continuidade dos negócios.
- d) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes e do plano de continuidade dos negócios.
- e) um resumo contendo as linhas gerais da política de segurança cibernética.

2. (CESGRANRIO – 2021) A Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Essa Resolução determina que a política de segurança cibernética e o plano de ação e de resposta a incidentes devem ser, no mínimo, documentados e revisados

- a) trimestralmente
- b) semestralmente

- c) anualmente
- d) bianualmente
- e) trienalmente

→ FINANÇAS E CONHECIMENTOS BANCÁRIOS - OPEN FINANCE (ANTIGO OPEN BANKING)

3. (CESGRANRIO – 2025) O projeto de Open Banking do Banco Central do Brasil (BCB) foi posteriormente renomeado de Open Finance, sinalizando para a sociedade sua maior abrangência. O projeto de Open Finance brasileiro diz respeito à(ao)

- a) implementação de um arranjo de pagamentos digitais, com liquidação centralizada pelo BCB.
- b) abertura do sistema financeiro, permitindo a entrada de novas instituições financeiras.
- c) divulgação de dados pelo BCB, aumentando a transparência das transações financeiras.
- d) fomento à digitalização dos meios de pagamento, reduzindo o uso de dinheiro em espécie.
- e) compartilhamento de dados entre instituições autorizadas pelo BCB, com o consentimento dos clientes.

4. (CESGRANRIO – 2024) O projeto de Open Finance é uma ampliação do Open Banking, cujo nome foi modificado para indicar maior abrangência, para além de produtos e serviços tradicionais, oferecendo diversas soluções para os clientes de instituições financeiras.

Através do Open Finance, o cliente pode

- a) comparar serviços e tarifas entre instituições financeiras.
- b) analisar os produtos e serviços contratados pelos demais clientes.
- c) acompanhar as transações financeiras de familiares e amigos, desde que sejam autorizadas pelos envolvidos.
- d) realizar transações com instituições financeiras além daquelas autorizadas pelo Banco Central do Brasil.
- e) contratar produtos e serviços de instituições que não estão sujeitas à regulação do Banco Central do Brasil.

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

→ ADMINISTRAÇÃO GERAL E PÚBLICA - OBJETIVOS-CHAVES PARA RESULTADOS (OKR)

1. (CESGRANRIO – 2024) A metodologia de Objetivos e Resultados-Chave (OKR – Objectives and Key Results) é amplamente utilizada em empresas para definir e monitorar metas. No que concerne aos princípios fundamentais dessa metodologia, um sistema de OKR

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

2. (CESGRANRIO – 2024) Uma empresa está revisando suas práticas de definição de metas utilizando a metodologia de Objectives and Key Results (OKR). Durante um workshop, os gestores aprenderam sobre diferentes tipos de Resultados-Chave (Key Results) e como eles podem ser aplicados para medir o progresso de maneira eficaz e abrangente.

Considerando-se os Resultados-Chave utilizados na metodologia de OKR, aqueles do tipo

- a) baseline (referência) são metas aspiracionais que a empresa espera alcançar, indicadas como um índice ou taxa diretriz de crescimento ou decréscimo.
- b) health (bem-estar) estabelecem uma faixa mínima aceitável de desempenho, que descreve adequadamente valores aceitáveis de um Resultado-Chave.
- c) milestone (marcos) indicam quantitativamente progressos importantes ou realizações significativas ao longo do caminho para atingir um objetivo maior.
- d) negative (negativo) empregam palavras como crescimento, aumento e construção, com vistas a evitar comportamentos de fronteira.
- e) positive (positivo) e threshold (limite) são usados de forma intercambiável, pois ambos medem o progresso em direção aos objetivos sem distinção clara.

3. (CESGRANRIO – 2024) Uma empresa, interessada em melhorar aspectos de segurança do trabalho e em promover o alinhamento estratégico em todos os seus níveis, adotou a metodologia de Objectives and Key Results (OKR) para alinhar suas metas em todos os níveis organizacionais e promover uma cultura de alto desempenho, facilitando, assim, a colaboração e a inovação. Tendo em vista o uso dessa metodologia para o alinhamento de metas, constata-se que a abordagem de implementação de OKR a ser adotada por essa empresa é a de

- a) compartilhamento parcial dos OKR, definidos pelo nível executivo da empresa, com os níveis hierárquicos inferiores, a fim de evitar sobrecarga de informações.
- b) definição local dos OKR pelos líderes de equipes de forma sigilosa, com vistas ao cumprimento de metas específicas de cada gestor.
- c) determinação, por cada departamento, de seus próprios OKR, independentemente dos objetivos globais da empresa, garantindo autonomia total em relação aos outros departamentos.
- d) estabelecimento dos OKR em cascata, começando pelos objetivos organizacionais de alto nível e descendo até os níveis individuais, garantindo alinhamento e a coesão.
- e) tratamento organizacional dos OKR como projetos, aos quais deve ser atribuída, antecipadamente, uma data de término.

→ LIDERANÇA

4. (CESGRANRIO – 2024) 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 empoderem 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

ATENDIMENTO BANCÁRIO

→ BANCOS - ATENDIMENTO, VENDAS, HISTÓRIA, ETC. - TÉCNICAS DE VENDAS DE PRODUTOS DO SETOR BANCÁRIO

1. (CESGRANRIO – 2025) O Banese identificou uma discrepância entre o desempenho de um fornecedor de serviço e as expectativas do cliente, mediante um diagrama de causa e efeito. Essa situação descreve uma

- a) zona de tolerância, que foi detectada pelo banco mediante uma técnica gráfica que relaciona problemas específicos de serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.
- b) avaliação cognitiva de longo prazo por parte dos clientes sobre a entrega do serviço, que foi detectada pelo banco mediante um diagrama que traça mudanças quantitativas no desempenho do serviço, em uma variável específica relativa a um padrão predefinido.
- c) reação emocional de curto prazo ao desempenho específico de um serviço, que foi detectada pelo banco a partir de um procedimento analítico para identificar a proporção de eventos problemáticos, por cada um dentre vários fatores diferentes.
- d) lacuna na qualidade, que foi detectada pelo banco mediante uma técnica gráfica que relaciona problemas específicos de serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.
- e) oferta de serviço, que foi detectada pelo banco mediante uma representação visual dos passos envolvidos na prestação de serviços aos clientes.

2. (CESGRANRIO – 2025) A prospecção é uma etapa importante da pré-venda dos serviços bancários, na qual se deve

- a) apresentar os benefícios e as vantagens disponíveis para os clientes.
- b) propor novos produtos para clientes antigos.
- c) identificar as dúvidas dos clientes durante o atendimento.
- d) apurar informações confiáveis sobre novos clientes.
- e) realçar os diferenciais na apresentação da marca.

3. (CESGRANRIO – 2024) Para estimular a venda de um produto, um funcionário de uma instituição financeira utilizou dois gatilhos mentais. Ele disse para o cliente que aquele produto tinha versão exclusiva e limitada e que muitos clientes com o mesmo perfil já haviam demonstrado interesse em adquiri-lo. Esse funcionário associou a venda do produto, respectivamente, aos gatilhos mentais da

- a) afinidade e da ancoragem
- b) antecipação e da lealdade
- c) autoridade e da coerência
- d) escassez e da aprovação social
- e) reciprocidade e do compromisso

4. (CESGRANRIO – 2024) Na prestação de serviços de uma instituição financeira, um cliente recebeu a informação do atendente de que a sua operação de crédito pessoal seria aprovada em cinco dias. A aprovação, no entanto, não aconteceu dentro desse prazo estipulado, de modo que as expectativas do cliente ficaram aquém do esperado.

Identifica-se, nesse caso, um problema no atendimento da satisfação do cliente, denominado lacuna

- a) na entrega e nas percepções
- b) na confiabilidade, responsividade e acessibilidade
- c) nas comunicações internas
- d) no conhecimento das expectativas
- e) nos padrões e na interpretação

5. (CESGRANRIO – 2024) Na análise dos determinantes da qualidade do valor percebido pelos clientes de um banco, foram identificadas as seguintes situações:

I. Os funcionários estão bem-vestidos, todas as caixas em funcionamento, e o piso é limpo.

II. O cliente vai ao banco para pegar um extrato bancário e sai com ele, sem inconvenientes.

III. O atendente entende os problemas dos clientes e oferece-lhes a solução correta.

IV. Os funcionários são treinados para que todos possam responder aos questionamentos dos clientes, mesmo que o problema não seja de sua área.

V. Facilita-se o acesso dos clientes aos caixas automáticos, com atenção cuidadosa e personalizada.

Nessa análise, foram usadas cinco dimensões da qualidade do serviço bancário, que são, respectivamente:

- a) confiabilidade, tangibilidade, empatia, sensibilidade e segurança
- b) sensibilidade, empatia, segurança, tangibilidade e confiabilidade
- c) empatia, sensibilidade, tangibilidade, confiabilidade e segurança
- d) tangibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia
- e) segurança, empatia, confiabilidade, tangibilidade e sensibilidade

6. (CESGRANRIO – 2024) Um vendedor iniciante encontrou seu chefe e compartilhou sua frustração: “Estou apresentando nosso produto da mesma maneira para todos os possíveis compradores, mas as respostas não são as mesmas. Não consigo entender como pessoas com a mesma necessidade escolhem produtos diferentes!” Seu chefe o acalmou e disse:

MAIS DE 100 MIL ALUNOS APROVADOS!

 **799 APROVADOS NO
BANCO DO BRASIL 2021**

 **92 APROVADOS
NO TJ-MG 2022**

 **213 APROVADOS
NO SEAGRI/DF 2022**

 **337 APROVADOS
NO INSS 2022**



GOSTOU DESSA DEMONSTRAÇÃO?

Aproveite o Desconto especial e adquira
a versão completa desse material!

ADQUIRIR MATERIAL COMPLETO