

TÉCNICO BANCÁRIO

NÍVEL MÉDIO – TIPO 4 – AZUL



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **70 (setenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas.



TEMPO

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas.
- **2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões.
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões.
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala.
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências.
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas.
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s).
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não** será permitida a troca do cartão de respostas em caso de erro cometido pelo candidato.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas.
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Conhecimentos Básicos

Língua Portuguesa

1

Assinale a opção com duas ações em sequência que mostram uma relação de causa e consequência.

- (A) João olhou o cartaz e teve vontade de ir ao cinema.
- (B) Choveu durante a noite e as ruas ficaram alagadas.
- (C) Cada vez que via as fotos, começava a chorar.
- (D) Viu a paisagem e lembrou-se da cidade onde nascera.
- (E) Jogou na loteria e imaginou o que faria com aquela fortuna.

2

Analise o texto a seguir:

“A rua estava cheia de gente, pois havia um festival de cinema na pequena cidade. Via-se logo que se tratava de pessoas que não conheciam o local. Entre esses visitantes, um estacionou o seu carro diante da porta da minha garagem. Tentei chamá-lo, mas o perdi no meio da aglomeração. Telefonei para a polícia local, mas não havia viatura disponível. Perdoei o transgressor mentalmente e fui dormir”.

O segmento que serve de marco inicial da narrativa é:

- (A) A rua estava cheia de gente.
- (B) havia um festival de cinema na pequena cidade.
- (C) se tratava de pessoas que não conheciam o local.
- (D) um estacionou o seu carro diante da porta da minha garagem.
- (E) Tentei chamá-lo.

3

Assinale a frase abaixo em que o vocábulo *menos* mostra uma classe gramatical **diferente** das demais.

- (A) O candidato estava com menos disposição para o estudo.
- (B) Os operários trabalham menos a cada ano.
- (C) Os atletas treinaram menos para essa prova.
- (D) Meus filhos sempre leram menos que os primos.
- (E) Os estrangeiros sempre se mostraram menos animados.

4

As frases abaixo foram retiradas de para-choques de caminhões. Assinale a frase que é acompanhada da causa adequada dessa frase, que dá coerência a ela.

- (A) Sou filho do dono do mundo / é filho de alguém muito rico.
- (B) Graças a Deus que só um dos candidatos pode ganhar! / caso contrário, após as eleições, continuariam brigando.
- (C) Os direitos do homem são três: ver, ouvir e calar / o homem tem autoridade fora de sua casa.
- (D) Seja realista, exija o impossível / declaração de apoio à monarquia.
- (E) Quem sabe sobe / o estudo e a cultura são fontes de progresso.

5

Um aluno do ensino fundamental decidiu dar voz aos animais que estavam presentes em sua redação. Assinale a opção em que o verbo utilizado está adequado ao nome do animal.

- (A) a galinha balia.
- (B) o peru bramia.
- (C) o lobo uivava.
- (D) a vaca rosnava.
- (E) o cavalo silvava.

6

Veja a seguinte descrição: *“Fábio é um rapaz bonito: cabelo louro esvoaçante, esteticamente desgrenhado, olhos claros sobre um nariz afilado, lábios finos, tórax largo, cintura estreita e pernas alongadas, numa figura que em nada faz adivinhar sua bondade interior”.*

Sobre a estratégia descritiva desse texto, assinale a afirmativa correta.

- (A) As características fornecidas são todas do aspecto físico.
- (B) A descrição segue o plano do todo para as partes.
- (C) A estrutura descritiva vai de longe para perto.
- (D) A descrição mostra traços positivos e negativos de Fábio.
- (E) O personagem é descrito no tempo passado.

7

Em todas as frases abaixo há exemplos de coesão textual. Assinale a frase em que a coesão é realizada por meio de uma forma pronominal.

- (A) Maria e Augusta estiveram na festa, mas nenhuma comentou os acontecimentos.
- (B) O menino falou alto, mas a menina não fez o mesmo.
- (C) O professor viajou muitas vezes, mas o diretor, nunca.
- (D) Comprou o livro, mas o livro não o atraiu tanto.
- (E) José estava atraído pela carreira médica, mas os amigos o fizeram mudar de ideia.

8

Observe a frase seguinte: *“É natural que os franceses considerem suas trufas as melhores, com uma teimosia própria dos compatriotas de Charles de Gaulle. Todo aquele versado na matéria sabe que o tartufo branco italiano, natural do país, é muito superior àquelas”.*

Nessa frase, dois termos que mantêm relações de coesão, são

- (A) teimosia / matéria.
- (B) àquelas / compatriotas.
- (C) franceses / compatriotas de Charles de Gaulle.
- (D) país / franceses.
- (E) natural / aquele.

9

De todas as notícias de jornais abaixo transcritas, assinale aquela que mostra uma inferência adequada.

- (A) Houve um pequeno tremor de terra no Chile / os vinhos chilenos vão ter o preço reduzido.
- (B) Haverá eleição no próximo domingo / o candidato eleito vai ter o apoio do Congresso.
- (C) O combustível vai subir de preço / o preço dos veículos vai despencar.
- (D) O passageiro transportava seu computador / o passageiro estava com seu trabalho atrasado.
- (E) O motorista comprou novos óculos / óculos velhos trazem problemas de vários tipos.

10

Assinale o segmento textual abaixo que deve ser incluído entre os textos normativos.

- (A) Gastos públicos podem também significar investimentos e não desperdício.
- (B) Todos os militares estão obrigados a respeitar os superiores.
- (C) Os caminhões foram amontoando-se na estrada até fecharem completamente o trânsito.
- (D) Todos estavam preocupados diante da ação policial, que costumava ser forte e rápida.
- (E) As ordens judiciais devem ser obedecidas.

11

Na descrição de uma paisagem, o autor do texto empregou os seguintes pares de palavras: *céu azul, mar agitado, aves ruidosas, ruído agradável, águas cálidas, atmosfera barroca, nuvens densas...*

Entre todos os adjetivos empregados, os dois que pertencem a um grupo diferente dos demais, são

- (A) céu azul / mar agitado.
- (B) aves ruidosas / ruído agradável.
- (C) atmosfera barroca / nuvens densas.
- (D) ruído agradável / atmosfera barroca.
- (E) águas cálidas / aves ruidosas.

12

Os livros didáticos ensinam que os textos dissertativos discutem um tema, defendem uma opinião, contrariam uma ideia oposta, fornecem informações etc.

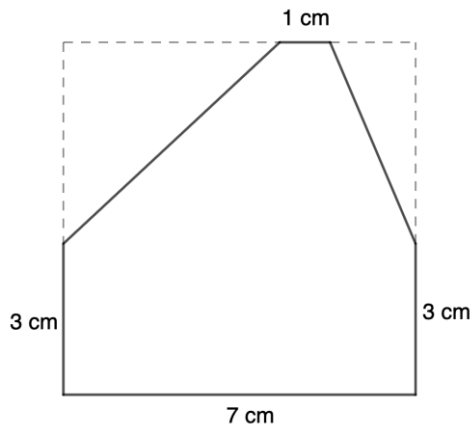
Assinale a frase que se estrutura pela **oposição** a um outro pensamento ou opinião.

- (A) Gastos públicos podem também significar investimentos e não desperdício.
- (B) Como diz a sabedoria popular, mais vale a quem Deus ajuda do que quem cedo madruga.
- (C) Economize para o futuro!
- (D) Uma única vela pode acender outras mil sem perder a sua força.
- (E) Amar profundamente em uma direção nos torna mais amorosos em todas as outras.

Raciocínio Lógico Matemático

13

A figura ilustra um hexágono convexo obtido a partir de dois cortes retilíneos sobre um quadrado de lado 7 cm.



Se cada um desses cortes começou e terminou em pontos pertencentes a lados do quadrado, a área desse hexágono, em cm^2 , mede

- (A) 34.
- (B) 34,5.
- (C) 35.
- (D) 36,5.
- (E) 37.

14

Sejam p , q e r proposições simples e $\sim p$, $\sim q$ e $\sim r$, respectivamente, as suas negações. As seguintes proposições compostas têm valor lógico verdadeiro:

$$p \vee q$$

$$q \vee \sim r$$

$$r \vee \sim p$$

Pode-se concluir que o conjunto de proposições simples logicamente verdadeiras é dado por

- (A) $\{p\}$.
- (B) $\{q\}$.
- (C) $\{r\}$.
- (D) $\{p, q\}$.
- (E) $\{q, r\}$.

15

Em um grupo de pessoas, há 16 homens. Ao todo, são 28 cidadãos brasileiros nesse grupo, entre os quais, 15 são mulheres. Sabe-se que 30% dos indivíduos do grupo não têm cidadania brasileira.

Com relação ao total de pessoas no grupo, pode-se afirmar que a porcentagem de indivíduos que são estrangeiros ou são mulheres é

- (A) 22,5%.
- (B) 45,0%.
- (C) 67,5%.
- (D) 75,0%.
- (E) 90,0%.

16

A quantidade de números inteiros e positivos formados por 2 algarismos cuja diferença vale 4 é igual a

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 10.
- (D) 11.
- (E) 15.

17

Sílvio foi de carro de Cachoeiro de Itapemirim até Vitória passando por Guarapari. Ele deu início a sua viagem às 6h13min e chegou ao seu destino às 8h48min.

Se o tempo gasto no trajeto de Guarapari até Vitória é $\frac{2}{3}$ do tempo consumido de Cachoeiro de Itapemirim até Guarapari, conclui-se que Sílvio chegou a Guarapari às

- (A) 6h44min.
- (B) 7h15min.
- (C) 7h31min.
- (D) 7h46min.
- (E) 7h50min.

18

Uma caixa continha apenas bolas pretas e brancas. 80% das bolas eram pretas. Foram então retiradas da caixa 5 bolas de cada cor, o que fez com que a porcentagem de bolas pretas remanescentes em seu interior subisse para 87,5%.

Com base nessas informações, pode-se afirmar que, antes da retirada, o número de bolas brancas na caixa estava entre

- (A) 4 e 14.
- (B) 14 e 24.
- (C) 24 e 34.
- (D) 34 e 44.
- (E) 44 e 54.

19

Sejam A e B dois conjuntos finitos tais que $A \cup B = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$ e $\{1, 2, 5\}$ é o conjunto de elementos que estão em A e não estão em B.

O conjunto dos elementos que não estão em A ou estão em B é

- (A) $\{3, 4\}$.
- (B) $\{3, 6\}$.
- (C) $\{3, 4, 6\}$.
- (D) $\{4, 6, 7\}$.
- (E) $\{3, 4, 6, 7\}$.

20

A figura ilustra duas peças planas idênticas formadas, cada uma, pela junção de três quadrados.



Diversas novas figuras planas podem ser criadas por intermédio da união dessas peças sem que elas sejam sobrepostas.

Assinale a opção que apresenta uma forma plana que não pode ser criada nessas condições.

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

21

Alguns dos números que podem ser escritos na forma de fração apresentam periodicidade quando representados na forma decimal. Isto é, a partir de uma certa casa decimal, um dígito (ou uma sequência de dígitos) passa a se repetir infinitamente. Como exemplo, temos:

$$\frac{1}{13} = 0,076923076923076923076 \dots$$

Nessa representação decimal, o 1232º dígito após a vírgula é

- (A) 7.
- (B) 6.
- (C) 3.
- (D) 2.
- (E) 0.

22

Um trem que se desloca com velocidade constante é capaz de percorrer 210 quilômetros em 3 horas e meia.

Se essa velocidade fosse aumentada em 10%, o trem seria capaz de percorrer, em 4 horas e 15 minutos, a distância máxima de

- (A) 279,5km.
- (B) 280,5km.
- (C) 281,0km.
- (D) 281,5km.
- (E) 282,0km.

23

Um material didático usado para ensinar crianças sobre sólidos é composto por 30 peças entre esferas, cubos e cilindros. Cada uma dessas peças tem cor única.

A distribuição de peças e cores é apresentada no quadro a seguir.

	AZUL	VERMELHO	AMARELO
ESFERAS	2	6	2
CUBOS	3	4	5
CILINDROS	4	1	3

A quantidade de peças que não são vermelhas ou são cilindros é

- (A) 19.
- (B) 20.
- (C) 23.
- (D) 24.
- (E) 27.

24

Marcelinho disse a sua mãe: "Eu já fiz o dever de casa ou não lavei a louça".

Se Marcelinho mentiu, é correto concluir que ele

- (A) fez o dever de casa e lavou a louça.
- (B) fez o dever de casa ou lavou a louça.
- (C) não fez o dever de casa ou lavou a louça.
- (D) não fez o dever de casa e lavou a louça.
- (E) não fez o dever de casa e não lavou a louça.

25

O gráfico a seguir ilustra informações sobre o consumo per capita anual de refrigerantes pela população norte-americana de 2010 a 2019.



Com base nos valores apresentados, avalie as seguintes declarações:

- I. A taxa média de redução do consumo *per capita* anual por ano se manteve constante entre os anos de 2016 e 2019.
- II. A maior redução do consumo *per capita* em litros se deu de 2014 para 2016.
- III. O consumo *per capita* anual em 2015 foi menor do que em 2014.

De acordo com os dados, está correto o que se afirma em

- (A) apenas I.
- (B) apenas II.
- (C) apenas I e II.
- (D) apenas II e III.
- (E) I, II e III.

Informática Básica

Quando não explicitado, as questões a seguir usam como referência as versões mais recentes dos sistemas operacionais e aplicativos mencionados.

26

João cuida de uma planilha MS Excel que contém dados de um relatório a ser impresso. Esses dados estão localizados em cinco regiões da planilha, preestabelecidas e distintas entre si. Porém, há outras regiões que estão preenchidas com dados auxiliares, que não devem aparecer no relatório impresso.

O trabalho de João é criar uma variedade de cenários manipulando os valores dos dados auxiliares e imprimir o relatório repetidamente de acordo com cada uma dessas variações introduzidas. Nesse processo, João usa comandos de selecionar/copiar/colar intensamente na manipulação dos dados auxiliares.

Para acelerar a impressão, de modo a não ter que selecionar os trechos visíveis a cada impressão, uma boa dica para João, nesse caso, é utilizar

- (A) o recurso *Área de Impressão* na guia *Layout da Página*.
- (B) o recurso *Mala Direta* na guia *Inserir*.
- (C) o recurso *Segmentação de Dados* na guia *Inserir*.
- (D) o recurso *Tabela Dinâmica* na guia *Inserir*.
- (E) uma nova planilha para cada versão do relatório.

27

No contexto dos navegadores de Internet, assinale a definição mais adequada para o termo *cookie*.

- (A) Um arquivo armazenado no seu computador por um *website*, usado para registrar dados sobre a sua utilização.
- (B) Um arquivo que adiciona novas funcionalidades ao *browser* instalado na sua máquina.
- (C) Um histórico de navegação na *web* gravado pelo *browser*.
- (D) Um item de segurança que torna sua navegação mais segura por meio de criptografia.
- (E) Uma funcionalidade adicional instalada pelo *browser*, usualmente utilizada por *websites* comerciais.

28

Considere as seguintes afirmativas sobre o uso de colunas num documento MS Word 2016.

- I. Na guia *Layout de Página*, é permitido usar o recurso *Colunas* para inserir numa forma retangular (caixa) um texto explicativo dividido em duas ou mais colunas.
- II. Nove é o número máximo de colunas permitido num trecho.
- III. É possível estabelecer larguras diferentes para cada coluna.

Está correto o que se afirma somente em

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

29

Os termos *Animação* e *Transição* são usados frequentemente em aplicativos dedicados à apresentação de *slides*.

Assinale a afirmativa correta a respeito das funções associadas a esses termos em alguns desses aplicativos.

- (A) Quando utilizados no PowerPoint e no Impress, são termos sinônimos, pois não há diferenças significativas entre as funções a eles associadas.
- (B) O PowerPoint não usa o termo *Transição* em sua interface.
- (C) O Impress não usa o termo *Transição* em sua interface.
- (D) A *Transição* estabelece a ordem dos *slides* durante uma apresentação.
- (E) A *Animação* aplica-se a elementos específicos de um *slide*.

30

No contexto do Windows, assinale a opção que permite examinar as janelas (e/ou programas) abertas e, a partir daí, escolher a janela que você deseja visualizar.

- (A) Alt + T
- (B) Alt + Tab
- (C) Ctrl + Alt + Delete
- (D) Ctrl + J
- (E) F1

31

João conectou um *pen drive* no seu *notebook* com Windows, e precisa descobrir o espaço utilizado e a capacidade total desse dispositivo.

No Explorador de Arquivos, depois de clicar com o botão direito do *mouse* na identificação do *pen drive*, João deve escolher a opção

- (A) Gerenciamento.
- (B) Propriedades.
- (C) Resumo.
- (D) Segurança.
- (E) Utilização.

32

No contexto de um documento MS Word 2016, considere a imagem de um trecho exibido a seguir.

Início¶

¶

Primeiro parágrafo com informações importantes.¶

¶

Segundo parágrafo com mais informações.¶

¶

Terceiro parágrafo, com ainda mais informações importantes.¶

Considere ainda as seguintes operações executadas em sequência:

- Selecionar o parágrafo das linhas 3 e 4.
- Copiar o trecho selecionado.
- Clicar no recurso Pincel de Formatação.
- Aplicar a formatação ao parágrafo das linhas 6 e 7.

As únicas mudanças causadas por essas operações no parágrafo das linhas 6 e 7 são:

- (A) espaçamento inicial e final do parágrafo e recuo na linha inicial.
- (B) espaçamento inicial e final do parágrafo, letras em negrito e recuo na linha inicial.
- (C) letras em negrito e espaçamento inicial e final do parágrafo.
- (D) letras em negrito e recuo na linha inicial.
- (E) letras em negrito.

33

Buscas na Internet por meio do Google permitem o uso de operadores, ou comandos especiais, que podem tornar o resultado mais preciso.

Assinale o operador usado para garantir que o resultado de uma busca contenha uma palavra específica.

- (A) -
- (B) " "
- (C) +
- (D) IN:
- (E) OR

34

Considere uma planilha (aba) Calc que exibe, nas células A1, B1, C1, A2, B2, C2, A3, B3, C3, respectivamente, os valores 60, 20, 65, 30, 45, 10, 25, 5, 30. Para todas as demais células da planilha, o valor é 0.

Dado que a célula C3 foi copiada da célula A1 por meio de Ctrl+C/Ctrl+V, assinale a fórmula originalmente contida na célula A1.

- (A) =A2+B1+\$C2
- (B) =A\$2+B1+C\$2
- (C) =\$A2+A3-B3+\$C2
- (D) =\$A\$2+B1+\$C2
- (E) =\$A\$2+\$B\$1+\$C2

35

Considere as afirmativas a seguir a respeito de arquivos e pastas no contexto do Windows.

- I. Um arquivo não pode ter tamanho zero.
- II. Todo arquivo deve ter uma extensão como, por exemplo, "teste.docx".
- III. O nome completo de um arquivo contém o caminho (path) das pastas que o contêm.

Está correto apenas o que se afirma em

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

Conhecimentos Específicos

Conhecimentos Bancários

36

Quanto a noções básicas sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () O fato de um cliente do Banestes tentar fechar um câmbio de exportação no qual o preço do produto exportado está por um valor de 40% do preço internacional do produto constitui situação que precisa ser tratada para a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT).
- () O fato de ocorrerem saques em espécie da conta de um cliente do Banestes que recebeu diversos depósitos por transferência eletrônica de várias origens em curto período de tempo constitui situação que precisa ser tratada para a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT).
- () Um cliente brasileiro do Banestes que é diretor presidente de uma grande empresa privada precisa ser tratado como pessoa exposta politicamente (PEP) constante nas normas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT) editadas pelos órgãos reguladores e fiscalizadores.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, F e F.
- (B) F, F e V.
- (C) V, F e F.
- (D) V, V e F.
- (E) V, V e V.

37

Em relação aos produtos bancários, analise as afirmativas a seguir.

- I. A remuneração dos depósitos de poupança composta pela Taxa Referencial (TR) acrescida de 0,5% ao mês só é aplicada enquanto a meta da taxa de juros Selic ao ano for superior a 8,5%.
- II. O cartão de crédito pode ser emitido tanto por instituição financeira quanto por instituição de pagamento.
- III. O crédito rural pode ser destinado a custeio, investimento, comercialização e industrialização de produtos agropecuários e de sua produção.

Está correto o que se afirma em

- (A) II, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

38

Um cliente do Banestes quer fazer uma aplicação financeira, mas exige que a aplicação conte com proteção do Fundo Garantidor de Crédito (FGC).

As opções a seguir apresentam aplicações que podem ser oferecidas a esse cliente, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Depósito de poupança.
- (B) Recibo de Depósito Bancário (RDB).
- (C) Certificado de Depósito Bancário (CDB).
- (D) Fundos de Investimento.
- (E) Letras de câmbio.

39

Em relação à ruptura digital no SFN (Sistema Financeiro Nacional) promovida pelas *Fintechs* de crédito; pelas IPs (Instituições de Pagamento); pelo *“Open Finance”* (sistema financeiro aberto); e pelo PIX, assinale a afirmativa correta.

- (A) As *Fintechs* de crédito não necessitam de autorização do Banco Central do Brasil (BCB) para operarem.
- (B) Em relação às *Fintechs* de crédito, a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) pode fazer captação de recursos do público, desde que eles estejam inteira e exclusivamente vinculados à operação de empréstimo.
- (C) As IPs podem conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes.
- (D) No *“Open Finance”*, é obrigatória a participação de todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB).
- (E) Empresas podem ser tarifadas no envio de pagamentos ou transferências via PIX, mas não podem ser tarifadas no recebimento de pagamentos ou transferências via PIX.

40

Em relação ao Banco Central do Brasil (BCB), assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () A partir da Lei Complementar nº 179/2021, o BCB passou a ter autonomia para contratar servidores e definir salários.
- () O BCB tem a missão institucional de garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo, e fomentar o bem-estar econômico da sociedade.
- () O BCB se submete a auditoria independente.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, F e F.
- (B) F, V e V.
- (C) F, F e V.
- (D) V, F e V.
- (E) V, V e V.

41

Sobre o sistema financeiro nacional e o mercado bancário, assinale a instituição listada a seguir que é considerada uma *instituição bancária*.

- (A) Caixa Econômica Federal.
- (B) Associação de poupança e empréstimo.
- (C) Sociedade de crédito, financiamento e investimento.
- (D) Sociedade de crédito imobiliário.
- (E) Sociedade de arrendamento mercantil.

42

Em relação à ruptura digital no SFN (Sistema Financeiro Nacional) promovida pelas *Fintechs* de crédito; pelas IPs (Instituições de Pagamento); pelo *“Open Finance”* (sistema financeiro aberto); e pelo PIX, assinale a afirmativa correta.

- (A) Em relação às *Fintechs* de crédito, a Sociedade de Crédito Direto (SCD) pode prestar os serviços de análise de crédito para terceiros, cobrança de crédito de terceiros, mas não pode realizar operações de crédito com recursos próprios.
- (B) As IPs não podem gerir conta de pagamento.
- (C) No *“Open Finance”*, os clientes de produtos e serviços financeiros podem compartilhar suas informações entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil (BCB).
- (D) No *“Open Finance”*, a movimentação de contas bancárias de uma instituição só pode ser realizada a partir do aplicativo ou site dessa instituição.
- (E) É indispensável cadastrar uma chave para fazer ou receber um PIX.

43

Sobre o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Comitê de Política Monetária (Copom), analise as afirmativas a seguir.

- I. São objetivos do CMN a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do país.
- II. São órgãos supervisores sob a esfera de competência do CMN: o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep).
- III. A principal decisão de cada reunião do Copom é a definição da taxa de juros Selic pelo Banco Central do Brasil (BCB).

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

44

Em relação ao que a Resolução CMN nº 4.949, de 30/09/2021, estabelece para o Banestes, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () O Banestes deve adotar o previsto na Resolução nas fases de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços, estando desobrigado na fase de pré-contratação.
- () A necessidade de o Banestes assegurar a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos não se aplica para contas de pagamento pré-pagas.
- () O Banestes não pode recusar o recebimento de documentos mediante pagamento por meio de cheque.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, F e F.
- (B) V, V e F
- (C) V, F e V
- (D) F, V e V
- (E) V, V e V.

45

Em relação à prevenção da utilização do sistema financeiro para os atos ilícitos, em conformidade com a Lei nº 9.613/1998, analise as afirmativas a seguir.

- I. O Banestes, por ser considerado um banco de menor porte (segmento S3 da definição do Banco Central do Brasil), pode adotar políticas, procedimentos e controles internos para o cumprimento da obrigação de comunicação de atividades suspeitas proporcionalmente menores que os bancos maiores (S1 e S2).
- II. As operações com indícios de ilicitudes devem ser comunicadas pelo Banestes ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), atual Unidade de Inteligência Financeira (UIF), e ao cliente do Banestes a que se refira a operação.
- III. Se o Banestes não cumprir com as obrigações relacionadas à lavagem ou à ocultação de bens, direitos e valores, poderá ter cassada ou suspensa sua autorização para funcionamento.

Está correto o que se afirma em

- (A) II, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

46

Em relação a seguros e previdência, assinale a afirmativa correta.

- (A) No seguro de acidentes pessoais, o suicídio, ou sua tentativa, não é equiparado a acidente pessoal, para fins de pagamento de indenização.
- (B) No seguro prestamista que estabelece indenização para quitação, amortização ou pagamento de um determinado número de parcelas de uma dívida, podem estar incluídas coberturas de desemprego involuntário ou voluntário.
- (C) O seguro de automóvel na modalidade de valor de mercado referenciado estabelece o pagamento de quantia fixa estipulada pelas partes no ato da contratação do seguro.
- (D) Em seguro de automóveis, a seguradora não pode estabelecer um prazo máximo para o segurado comunicar o sinistro.
- (E) O “seguro popular” é igual ao “microseguro”, ambos são direcionados para as necessidades específicas das famílias de baixa renda.

47

Em relação à ruptura digital no SFN (Sistema Financeiro Nacional) promovida pelo “Open Finance” (sistema financeiro aberto); e pelo PIX, assinale a afirmativa correta.

- (A) No “Open Finance”, o compartilhamento de informações depende da concordância da instituição detentora dessas informações.
- (B) No “Open Finance”, o compartilhamento de informações só pode ser interrompido ao final do prazo estabelecido para o compartilhamento.
- (C) O PIX funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, exceto feriados.
- (D) O PIX é o pagamento instantâneo brasileiro criado pelo Banco Central do Brasil (BCB) em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos.
- (E) No âmbito do PIX, aplicam-se aos microempreendedores individuais (MEI) e empresários individuais (EI) as mesmas regras de pessoa jurídica.

48

Em relação às garantias do Sistema Financeiro Nacional, assinale a afirmativa correta.

- (A) No caso de título de crédito, se o devedor pagar ao credor primitivo antes de ser notificado ou tiver conhecimento da cessão a outro credor, fica desobrigado de ter de pagar ao novo credor.
- (B) A fiança não pode ser de valor inferior ao da obrigação principal.
- (C) No caso de aval, é permitido que o título de crédito seja objeto de aval parcial.
- (D) A alienação fiduciária se aplica apenas a bens móveis.
- (E) O penhor mercantil se aplica a coisa móvel ou imóvel que possa ser alienada.

49

Quanto à autorregulação bancária, analise os itens a seguir.

- I. A autorregulação bancária vigente no Brasil constitui-se de um conjunto de compromissos básicos de adesão obrigatória, podendo ser complementado por outro conjunto de compromissos adicionais de adesão voluntária.
- II. As sistemáticas de autorregulação bancária vigentes no Brasil têm eixos normativos de: relacionamento com o consumidor, prevenção a ilícitos e responsabilidade socioambiental.
- III. As regras de autorregulação bancária são supervisionadas pelo Banco Central do Brasil (BCB).

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

50

Quanto a noções do mercado de capitais (“mercado de valores mobiliários”), assinale (V) para afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () No mercado de capitais, os títulos (valores mobiliários) resultantes do investimento que estabelecem uma relação de crédito e débito entre as partes tomadora e poupadora, constituem-se em títulos patrimoniais ou de capital.
- () No mercado de capitais, o investidor que adquiriu uma ação pode, passado um prazo pré-estabelecido, solicitar o resgate do valor da ação diretamente à empresa.
- () No mercado de capitais, os investidores não podem adquirir os títulos (valores mobiliários) indiretamente.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, F e F.
- (B) F, V e V.
- (C) F, F e V.
- (D) V, F e F.
- (E) V, V e V.

51

Em relação à previdência e aos seguros, assinale a afirmativa correta.

- (A) Todos os planos de previdência complementar aberta dão direito ao resgate antecipado.
- (B) Os planos de previdência complementar aberta não são passíveis de portabilidade.
- (C) No Vida Gerador de Benefício Livres (VGBL), o imposto de renda incide sobre o valor total a ser resgatado ou recebido sob a forma de renda; já no Plano Gerador de Benefício Livres (PGBL), o imposto de renda incide apenas sobre os rendimentos.
- (D) Nos planos de fundos de pensão organizados por associações ou entidades de classe, estas associações ou entidades de classe têm de fazer contribuições conjuntamente às feitas pelos associados.
- (E) Nos planos de benefícios de contribuição definida (CD) dos fundos de pensão, não se tem assegurado o valor do benefício que o participante vai receber no futuro.

52

Quanto a noções do mercado de câmbio, analise os itens a seguir.

- I. O mercado de câmbio é regulamentado e fiscalizado pelo Banco Central do Brasil (BCB) em conjunto com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
- II. As taxas de compra e venda de moeda estrangeira no mercado de câmbio brasileiro são livremente pactuadas entre as partes.
- III. As pessoas físicas e as pessoas jurídicas podem comprar e vender moeda estrangeira, sem limitação de valor, desde que observada a legislação, as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e a regulamentação editada pelo Banco Central do Brasil (BCB).

Está correto o que se afirma em

- (A) III, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

53

Tendo por base as previsões do Guia de Conduta Ética do Banestes para o relacionamento com o cliente e os usuários, assinale (V) para afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () É vedado induzir os clientes ou usuários a erro, assegurar ou sugerir a existência de garantia de resultados futuros ou a isenção de risco.
- () Deve-se evitar a transferência de contas de clientes por motivo de movimentação no quadro de gerentes entre agências.
- () Caso o cliente do Banestes seja cidadão dos Estados Unidos da América, o Banestes terá de fornecer dados da conta desse cliente ao Fisco norte americano (IRS) em cumprimento às regras do FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*).

As afirmativas, são, respectivamente,

- (A) F, F e F.
- (B) F, F e V.
- (C) V, F e F.
- (D) V, V e F.
- (E) V, V e V.

54

Entre as seguintes carteiras distribuídas entre as instituições do grupo Banestes, assinale a que é obrigatória para o Banestes ser classificado como um *banco múltiplo*.

- (A) Investimento.
- (B) Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários.
- (C) Crédito, financiamento e investimento.
- (D) Crédito imobiliário.
- (E) Arrendamento mercantil.

55

No mercado de capitais, as seguintes instituições são reguladas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Bolsa de Valores.
- (B) Fundos de Investimento.
- (C) Sociedades de Capitalização.
- (D) Auditores Independentes.
- (E) Agências Classificadoras de Risco (*Rating*).

Técnicas de Venda e Atendimento

56

O *mix* de marketing, também chamado de 4 P's do marketing, é um conceito explorado desde a década de 1960, definindo estratégias comerciais das empresas. Ao longo do tempo, o P que representava a "praça" (ou o "ponto de venda") evoluiu para um conceito mais amplo que engloba o local onde as vendas ocorrem e a logística. O P que representa o Preço continua muito importante, assim como o P do produto.

O último P representa

- (A) a Promoção.
- (B) o Perfil do Cliente.
- (C) a Percepção.
- (D) a Promessa.
- (E) o Planejamento.

57

Nas empresas de referência do mercado, as ações comerciais são planejadas, coordenadas e controladas. Por exemplo, os bancos de dados de clientes têm registros dos contatos realizados, dos assuntos tratados, do histórico de transações etc. Estes dados são convertidos em informações que permitem um planejamento comercial voltado a cada cliente, o que facilita, sobretudo, a estruturação das estratégias de

- (A) oferta de benefícios.
- (B) contatos do *call-center*.
- (C) seleção de pessoas na área comercial.
- (D) produção de brindes.
- (E) marketing de relacionamento.

58

As empresas modernas tratam com muito cuidado de suas normas éticas e das normas de conduta de seus funcionários nos ambientes interno e externo, com especial atenção ao relacionamento com os pares e a sociedade e ao trato comercial, o que invariavelmente é registrado em códigos específicos, como os Códigos de Ética e de Conduta.

Essas regras compõem o que chamamos de

- (A) atributos morais.
- (B) liberdade de expressão.
- (C) visão empresarial.
- (D) designação comercial.
- (E) etiqueta empresarial.

59

Um conhecido provérbio diz que tudo o que se faz bem é objeto de trabalho prévio e de agir de forma metodológica, com foco nos resultados.

Um bom exemplo em vendas é entender como a interação com os clientes mudou ao longo do tempo, passando do contato presencial a outras opções, inclusive digitais, usadas atualmente.

Em relação ao tema, avalie se, tanto no passado quanto hoje em dia, as boas práticas incluem:

- I. concentrar a atenção em clientes indecisos.
- II. dar mais atenção aos clientes com maior potencial de compra.
- III. ter um projeto bem estruturado de atendimento aos clientes.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

60

A gestão de carteiras de clientes exige análise, coerência e competência profissional, para que se perceba o que fazer com cada grupo de clientes, já que as demandas, as estratégias e as oportunidades de negócios podem ser bem diferentes.

Uma ação que os gestores comerciais de sucesso fazem para ampliar os resultados das suas carteiras é

- (A) enviar aos clientes, várias vezes por ano, ofertas de descontos.
- (B) entender quem pode ser um cliente fiel ou infiel para dosar os esforços comerciais com cada um.
- (C) mostrar que os produtos têm valor agregado e preços competitivos.
- (D) segmentar a base de clientes, entendendo características comuns ou aproximadas (econômicas, sociais etc.)
- (E) estabelecer metas desafiadoras.

61

As técnicas de vendas de produtos financeiros podem ser definidas como um conjunto de metodologias e práticas aplicadas em todas as etapas do processo de vendas.

Elas têm como objetivos potencializar as chances de vendas e aumentar o número de fechamentos; nesse processo, há também etapas posteriores, como as que visam a

- (A) reter e fidelizar os clientes.
- (B) converter clientes.
- (C) prospectar vendas.
- (D) nutrir vendas.
- (E) captar novos clientes.

62

Instituições financeiras têm estratégias distintas para atrair e manter os seus clientes. Em comum, todas desenvolvem ações para satisfazer os seus clientes nos chamados Momentos da Verdade, que são todas as oportunidades de contato e interação da empresa com os clientes, inclusive quando há ações comerciais, dúvidas, reclamações etc.

Nestes momentos, os clientes

- (A) apresentam sugestões de melhorias e registram suas queixas.
- (B) julgam a qualidade dos produtos e serviços da empresa.
- (C) verificam os preços cobrados e os comparam com os da concorrência.
- (D) respondem a pesquisas de satisfação e a inquéritos estatísticos.
- (E) buscam novas oportunidades de relacionamento.

63

Equipes comerciais são formadas por pessoas. Um dos grandes desafios é motivá-las. Com tal objetivo, a despeito das individualidades, é fundamental que os gestores criem o ambiente e o clima necessários à motivação, permitindo, por exemplo, que se estabeleçam

- (A) competições, menos com os concorrentes.
- (B) as bases para melhorar as remunerações.
- (C) metas comerciais mais fáceis de atingir.
- (D) relatórios de vendas mais compreensíveis.
- (E) alianças sinceras e produtivas entre colaboradores e seus líderes.

64

Uma preocupação das empresas é com a perda de clientes. Por isso, além de prospectar novos clientes para repor as eventuais perdas e fazer de tudo para manter os clientes ativos, as empresas também fazem esforços para reativar clientes perdidos ao longo do tempo, o que significa não os deixar sem contato frequente.

Entretanto, para que isso ocorra a contento, as empresas devem

- (A) fazer ações de marketing na mídia.
- (B) enviar felicitações em datas comemorativas.
- (C) manter atualizados os cadastros de clientes.
- (D) contratar empresas de ativação de clientes.
- (E) fazer promoções.

65

Produto é, no entendimento contemporâneo, a composição de um *bem* mais um *serviço*. Bem é uma coisa material e tangível, ou seja, algo que podemos ter, tocar e vender; já os serviços são imateriais e intangíveis, ou seja, não conseguimos pegar ou ter, mas podemos medi-los, atribuir valor. Por esse motivo, serviços também podem ser vendidos, o que comumente faz com que sejam chamados popularmente de produtos.

Um exemplo de um serviço (coisa intangível e imaterial) que pode ser medido e vendido é

- (A) uma nota de dinheiro.
- (B) um talão de cheques.
- (C) um equipamento.
- (D) um produto financeiro.
- (E) uma nota fiscal.

66

A gestão comercial de vendas de serviços financeiros exige que os gestores acompanhem a performance do cumprimento das metas individuais e coletivas.

Há inúmeras formas de incentivar as vendas, como, por exemplo, com ações direcionadas ao relacionamento com os clientes.

Entretanto, ações motivacionais estruturadas com as equipes internas são igualmente importantes. Avalie se as afirmativas a seguir, acerca de tais ações internas, estão corretas.

- I. Propiciam o reconhecimento dos melhores, aqueles que batem as metas.
- II. Estimulam competições sadias que envolvam a equipe em disputas, desafios e premiações.
- III. Permitem que os inevitáveis conflitos internos se potencializem, o que ajuda a equipe a superar as metas.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

67

Os clientes compram produtos e serviços que tenham valor. Valor é um conceito que pode variar de pessoa para pessoa, mas quando as empresas compreendem o que ele significa para os clientes e passam a direcionar suas estratégias para cada vez mais criar valor, estabelecem os diferenciais que a fazem ser por eles preferidas. Esses diferenciais são chamados de

- (A) vantagem competitiva.
- (B) independência comercial.
- (C) excelência em serviços.
- (D) foco no processo.
- (E) marketing de oportunidades.

68

O correto entendimento das necessidades dos clientes e de como fazer para criar produtos e serviços de valor é tarefa fundamental dos gestores de vendas. Para alcançar esse objetivo, uma etapa importante do planejamento comercial é realizada por meio da análise da concorrência e das influências externas (oportunidades e ameaças), permitindo que a empresa possa compreender melhor os seus pontos fortes e fracos.

Chamamos essa etapa de estudo do mercado de

- (A) definição da visão comercial.
- (B) orçamentação comercial.
- (C) planejamento de metas comerciais.
- (D) análise ambiental.
- (E) definição de objetivos comerciais.

69

Há um consenso segundo o qual clientes que reclamam da qualidade dos serviços prestados também são importantes para as empresas.

Esse entendimento se explica pelo fato de que tais reclamações

- (A) permitem que se evitem processos judiciais.
- (B) podem provir de clientes que também são clientes de concorrentes.
- (C) acabam contaminando a impressão de outros clientes.
- (D) identificam clientes que devem ser evitados.
- (E) podem, se usadas corretamente, ser oportunidade de melhoria dos processos comerciais.

70

Os orçamentos de vendas são realizados com base em técnicas de orçamentação que procuram estabelecer metas comerciais realistas, mas desafiadoras, para as equipes comerciais.

Metas são

- (A) indicadores de gestão.
- (B) objetivos abstratos do que se quer atingir.
- (C) planos de ação comercial.
- (D) valores a atingir em um espaço de tempo definido.
- (E) objetivos qualitativos do que se quer atingir.

Realização

