



CÓD: OP-119DZ-22  
7908403531462

# **BANCO DO BRASIL S.A**

Escriturário, Agente de Tecnologia (TI)  
Agente Comercial e Escriturário

**CADERNO DE QUESTÕES**

## **Questões Gabaritadas**

1. Língua Portuguesa .....	5
2. Língua Inglesa.....	55
3. Matemática .....	71
4. Atualidades do Mercado Financeiro .....	95
5. Probabilidade e Estatística .....	101
6. Tecnologia da Informação .....	109
7. Matemática Financeira .....	123
8. Conhecimentos de Informática .....	131
9. Conhecimentos Bancários .....	137
10. Vendas e Negociação .....	153

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LÍNGUA PORTUGUESA

### 1. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/MEDICINA DO TRABALHO/2018

Assunto: Ortografia - Casos Gerais e Emprego das Letras

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 dissabores”. 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, sobranceiras 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 mal-comportadas 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-ns-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 - TEC JR (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/AMBIENTAL/2018

Assunto: Ortografia - Casos Gerais e Emprego das Letras

“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.

Pode parecer muito pouco, mas é um volume equivalente a 400 vezes o total de páginas web indexadas diariamente pelo Google e 156 vezes o total de vídeos adicionados ao YouTube a cada 24 horas.

Como não é viável exercer um controle material sobre o fluxo de dados na internet, os centros mundiais de poder optaram pelo desenvolvimento de uma batalha pela informação. O manejo dos grandes dados permite estabelecer correlações entre fatos, dados e eventos, com amplitude e rapidez impossíveis de serem alcançados até agora.

Como tudo o que fazemos diariamente é transformado em dados pelo nosso banco, pelo correio eletrônico, pelo Facebook, pelo cartão de crédito etc., já somos passíveis de monitoração em tempo real, em caráter permanente. São esses dados que alimentam os softwares analíticos que produzem correlações que servem de base para decisões estratégicas.

CASTILHO, Carlos. Observatório da imprensa. 21/08/2013. Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/codigo-aberto/quando-saber-o-que-os-espioes-sabem-gera-uma-guerra-virtual-pela-informacao/>> Acesso em: 29 fev. 2018. Adaptado.

Obedecem às regras ortográficas da língua portuguesa as palavras

- (A) admissão, paralisação, impasse  
 (B) bambusal, autorização, inspiração  
 (C) consessão, extresse, enxaqueca  
 (D) banalização, reexame, desenlace  
 (E) desorganização, abstração, cassação

## 3. CESGRANRIO - CONF (LIQUIGÁS)/LIQUIGÁS/II/2018

Assunto: Ortografia - Casos Gerais e Emprego das Letras

A seguinte frase está escrita de acordo com as normas da ortografia vigente:

- (A) Eu me sinto mais vulnerável quando viajo à noite.  
 (B) Preciso que vocês viagem para o Perú imediatamente.  
 (C) Alguns roteiros tem um acúmulo grande de deslocamentos.  
 (D) Fiz um voo gratuito porque ganhei uma passagem num sorteio.  
 (E) Fizemos um multirão para arrumar as malas, mas conseguimos.

## 4. CESGRANRIO - AJU (LIQUIGÁS)/LIQUIGÁS/MOTORISTA GRANEL I/2018

Assunto: Ortografia - Casos Gerais e Emprego das Letras

O grupo em que todas as palavras atendem às exigências ortográficas da norma-padrão da língua portuguesa é:

- (A) abuso, buzina, improviso  
 (B) análise, paraliza, pesquisa  
 (C) atraso, rasoável, uso  
 (D) despreso, acusação, visita  
 (E) piso, aviso, revesamento

## 5. CESGRANRIO - AJU (LIQUIGÁS)/LIQUIGÁS/CARGA E DESCARGA I/2018

Assunto: Ortografia - Casos Gerais e Emprego das Letras

Texto I

Exagerado

Amor da minha vida

Daqui até a eternidade Nossos destinos

Foram traçados na maternidade

Paixão cruel, desenfreada Te trago mil rosas roubadas

Pra desculpar minhas mentiras Minhas mancadas

Exagerado

Jogado aos teus pés

# LÍNGUA INGLESA

## LÍNGUA INGLESA

### 1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Gramática (inglês)

Robots, the next generation of soccer players

If you think a robot will steal your job, you are not alone. Soccer players should be worried too. The next Messi probably won't be of flesh and blood but plastic and metal.

The concept emerged during the conference "Workshop on grand challenges in artificial intelligence," held in Tokyo in 1992, and independently, in 1993, when Professor Alan Mackworth from the University of Bristol in Canada described an experiment with small soccer players in a scientific article.

Over 40 teams already participated in the first RoboCup tournament in 1997, and the competition is held every year. The RoboCup Federation wants to play and win a game against a real-world cup humans' team by 2050.

The idea behind artificially intelligent players is to investigate how robots perceive motion and communicate with each other. Physical abilities like walking, running, and kicking the ball while maintaining balance are crucial to improving robots for other tasks like rescue, home, industry, and education.

Designing robots for sports requires much more than experts in state-of-the-art technology. Humans and machines do not share the same skills. Engineers need to impose limitations on soccer robots to imitate soccer players as much as possible and ensure following the game's rules.

RoboCup Soccer Federation, the "FIFA" of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players' design and rules of the game. Each has its own robot design and game rules to give room for different scientific goals. The number of players, their size, the ball type, and the field dimensions are different for each league.

In the humanoid league the players are humanlike robots with human-like senses. However, they are rather slow. Many of the skills needed to fully recreate actual soccer player movements are still in the early stages of research.

The game becomes exciting for middle and small size leagues. The models are much simpler; they are just boxes with a cyclopean eye. Their design focuses on team behavior: recognizing an opponent, cooperating with team members, receiving and giving a standard FIFA size ball.

Today, soccer robots are entirely autonomous. They wireless "talk" to each other, make decisions regarding strategy in real-time, replace an "injured" player, and shoot goals. The only person in a RoboCup game is the referee. The team coaches are engineers in charge of training the RoboCups' artificial intelligence for fair play: the robots don't smash against each other or pull their shirts.

The next RoboCup competition will soon be played, virtually, with rules that will allow teams to participate without establishing physical contact.

*Available at: <<https://www.ua-magazine.com/2021/05/12/robots-the-next-generation-of-soccer-players>>. Retrieved on: July 4th, 2021. Adapted.*

In the text fragment of the sixth paragraph "RoboCup Soccer Federation, the "FIFA" of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players' design and rules of the game", the word **which** refers to

- (A) game
- (B) FIFA
- (C) players
- (D) leagues
- (E) RoboCup Soccer Federation

### 2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Gramática (inglês)

Robots, the next generation of soccer players

If you think a robot will steal your job, you are not alone. Soccer players should be worried too. The next Messi probably won't be of flesh and blood but plastic and metal.

The concept emerged during the conference "Workshop on grand challenges in artificial intelligence," held in Tokyo in 1992, and independently, in 1993, when Professor Alan Mackworth from the University of Bristol in Canada described an experiment with small soccer players in a scientific article.

Over 40 teams already participated in the first RoboCup tournament in 1997, and the competition is held every year. The RoboCup Federation wants to play and win a game against a real-world cup humans' team by 2050.

The idea behind artificially intelligent players is to investigate how robots perceive motion and communicate with each other. Physical abilities like walking, running, and kicking the ball while maintaining balance are crucial to improving robots for other tasks like rescue, home, industry, and education.

Designing robots for sports requires much more than experts in state-of-the-art technology. Humans and machines do not share the same skills. Engineers need to impose limitations on soccer robots to imitate soccer players as much as possible and ensure following the game's rules.

RoboCup Soccer Federation, the "FIFA" of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players' design and rules of the game. Each has its own robot design and game rules to give room for different scientific goals. The number of players, their size, the ball type, and the field dimensions are different for each league.

In the humanoid league the players are humanlike robots with human-like senses. However, they are rather slow. Many of the skills needed to fully recreate actual soccer player movements are still in the early stages of research.

The game becomes exciting for middle and small size leagues. The models are much simpler; they are just boxes with a cyclopean eye. Their design focuses on team behavior: recognizing an opponent, cooperating with team members, receiving and giving a standard FIFA size ball.

Today, soccer robots are entirely autonomous. They wireless "talk" to each other, make decisions regarding strategy in real-time, replace an "injured" player, and shoot goals. The only person in a RoboCup game is the referee. The team coaches are engineers in charge of training the RoboCups' artificial intelligence for fair play: the robots don't smash against each other or pull their shirts.

The next RoboCup competition will soon be played, virtually, with rules that will allow teams to participate without establishing physical contact.

*Available at: <<https://www.ua-magazine.com/2021/05/12/robots-the-next-generation-of-soccer-players>>. Retrieved on: July 4th, 2021.*

*Adapted.*

In paragraph 7, the word **However** in the fragment "In the humanoid league, the players are human-like robots with human-like senses. However, they are rather slow" can be replaced, without change in meaning, by

- (A) unless
- (B) indeed
- (C) furthermore
- (D) nevertheless
- (E) consequently

### 3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Gramática (inglês)

#### Revolution Accelerated

How Digital Transformation is Shaping the Future of Banking

Like all businesses, banks have had to act fast to respond to the unprecedented human and economic impact of Covid-19.

First, they needed to keep the lights on and ensure business continuity. Second, they had to meet the changing ways customers wanted to engage. Finally, they sought to balance their business priorities with a responsibility to support society. Previous crises cast the banks as part of the problem — this time they are part of the solution.

Banks who have embraced modern banking technology have fared better in meeting these challenges. They've moved seamlessly to remote working, kept up service for their customers, coped with huge increases in demand and quickly adapted their products. In contrast, banks using legacy 'spaghetti' software have struggled.

Covid-19 has accelerated the need for modern banking technology, but it didn't create it. Before coronavirus, the 2020s were already being framed as the decade for digital in the banking industry. Banks' return on equity were too low and their cost-income ratios were too high. Meanwhile, regulation like open banking was disrupting the industry and increasing competition from new entrants like the GAAFAs (Google, Amazon, Alibaba, Facebook, Apple).

Providing seamless digital customer experiences was therefore already a 'must'. Every year, Temenos partners with the Economist Intelligence Unit (EIU) for a global study on the future of banking. More than 300 banking leaders are interviewed from retail, commercial and private banks. Over half of these are at C-suite level.

In 2020, the study took place amid the Covid-19 crisis. The results give a fascinating insight into banking leaders' approach during these unprecedented times. But they also show how they see their industry in the years to come.

And the findings suggest three trends which will shape the future of banking:

1. New technologies will be the key driver of banking transformation over the next 5 years. 77% of respondents strongly believed that Artificial Intelligence (AI) will be the most game-changing of these technologies. They see a diverse range of uses for AI — from personalised customer experience to fraud detection.

2. Banks will overhaul their business models to create digital ecosystems. 80% of respondents believe that banking will become part of a platform of services. 45% are committed to transforming their business models into digital ecosystems.

# MATEMÁTICA

## MATEMÁTICA

### 1. CESGRANRIO - ANA SIS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/INFRAESTRUTURA/2018

Assunto: Definição, subconjuntos, inclusão e pertinência, operações, conjunto das partes

Considere os conjuntos  $A = \{1,2,3,4,5,6,7\}$  e  $B = \{2,4,6\}$ . Em relação a esses conjuntos, a única sentença verdadeira é

- (A)  $\forall x \in B, \exists y \in A, x + 1 < y$
- (B)  $\exists x \in B, \forall y \in A, x < y + 1$
- (C)  $\forall x \in A, \exists y \in B, x < y$
- (D)  $\forall x \in A, \forall y \in B, x > y$
- (E)  $\exists x \in A, \forall y \in B, x > y$

### 2. CESGRANRIO - PNMO (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/ESPECIALISTA EM SEGURANÇA DE ÁREA PROTEGIDA DE NUCLEAR/2022

Assunto: Número de elementos da união, da intersecção, do complemento e da diferença

Em uma gincana escolar, uma turma foi pesquisada, por dois grupos concorrentes, sobre as idades de seus estudantes. Um dos grupos constatou que 78% dos estudantes dessa turma têm, pelo menos, 15 anos; outro grupo concluiu que, nessa mesma turma, 34% dos estudantes têm, no máximo, 15 anos.

Com base nessas pesquisas, qual o percentual de estudantes, dessa turma, com exatamente 15 anos?

- (A) 44%
- (B) 63%
- (C) 49%
- (D) 22%
- (E) 12%

### 3. CESGRANRIO - PNMO (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/ESPECIALISTA EM SEGURANÇA DE ÁREA PROTEGIDA DE NUCLEAR/2022

Assunto: Número de elementos da união, da intersecção, do complemento e da diferença

Dois conjuntos não vazios A e B são tais que:

$$A \cup B = \{3,4,6,7,9\};$$

$$A \cap B = \{4,7\}$$

O conjunto  $(A - B) \cup (B - A)$  é igual a

- (A)  $\emptyset$
- (B)  $\{3,4,6,7,9\}$
- (C)  $\{3,6,9\}$
- (D)  $\{4,7\}$
- (E)  $\emptyset$

### 4. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Número de elementos da união, da intersecção, do complemento e da diferença

Antes de iniciar uma campanha publicitária, um banco fez uma pesquisa, entrevistando 1000 de seus clientes, sobre a intenção de adesão aos seus dois novos produtos. Dos clientes entrevistados, 430 disseram que não tinham interesse em nenhum dos dois produtos, 270 mostraram-se interessados no primeiro produto, e 400 mostraram-se interessados no segundo produto.

Qual a porcentagem do total de clientes entrevistados que se mostrou interessada em ambos os produtos?

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

### 5. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Número de elementos da união, da intersecção, do complemento e da diferença

Um banco está selecionando um novo escriturário e recebeu um total de 50 currículos. Para o exercício desse cargo, três habilidades foram especificadas: comunicação, relacionamento interpessoal e conhecimento técnico. As seguintes características foram detectadas entre os candidatos a essa vaga:

- 15 apresentavam habilidade de comunicação;
- 18 apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal;
- 25 apresentavam conhecimento técnico;
- Seis apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e de comunicação;

- Oito apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e conhecimento técnico;
- Dois candidatos apresentavam todas as habilidades;
- Oito candidatos não apresentavam nenhuma das habilidades.

Com base nessas informações, qual o número total de candidatos que apresentam apenas uma das três habilidades apontadas?

- (A) 28
- (B) 38
- (C) 21
- (D) 13
- (E) 15

6. CESGRANRIO - ANA JR (TRANSPETRO/TRANSPETRO/COMERCIALIZAÇÃO E LOGÍSTICA JÚNIOR/TRANSPORTE MARÍTIMO/2018

Assunto: Número de elementos da união, da interseção, do complemento e da diferença

Um grupo de fornecedores foi dividido em três conjuntos, de acordo com o atendimento a três critérios de qualidade, denominados critérios A, B e C. Após uma análise, observou-se que apenas quatro empresas atendem aos três critérios; seis empresas atendem aos critérios B e C; dez empresas atendem ao critério C, mas não atendem ao A; doze empresas atendem ao critério B, mas não atendem ao A, e vinte e três empresas atendem a, pelo menos, um dos critérios A ou B.

Considerando-se que nesse grupo de fornecedores não existe empresa que não atenda a, pelo menos, um dos três critérios, o número total de empresas desse grupo, isto é,  $n(A \cup B \cup C)$ , é igual a

- (A) 21
- (B) 25
- (C) 27
- (D) 29
- (E) 31

7. CESGRANRIO - ANA JR (TRANSPETRO/TRANSPETRO/COMERCIALIZAÇÃO E LOGÍSTICA JÚNIOR/TRANSPORTE MARÍTIMO/2018

Assunto: Número de elementos da união, da interseção, do complemento e da diferença

Uma empresa possui 500 equipamentos, uma parte dos quais processa apenas um produto X, e outra parte processa tanto o produto X quanto o produto Y. Após uma análise, decidiu-se que 36% dos equipamentos que processam apenas X, e 36% das máquinas que processam esses dois produtos sofrerão uma modificação para poderem processar um produto Z, diferente de X e de Y.

Sabendo-se que, após a modificação, 278 equipamentos, dos 500 iniciais, passaram a processar exatamente dois dos três produtos, o número de equipamentos que processam os três produtos é igual a

- (A) 126
- (B) 150
- (C) 182
- (D) 246
- (E) 300

8. CESGRANRIO - PPNS (PETROBRAS)/PETROBRAS/ENGENHARIA DE PETRÓLEO/2018

Assunto: Número de elementos da união, da interseção, do complemento e da diferença

Dos 1.000 alunos de uma escola, 90% possuem smartphones, 70% possuem notebooks e 55% possuem tablets.

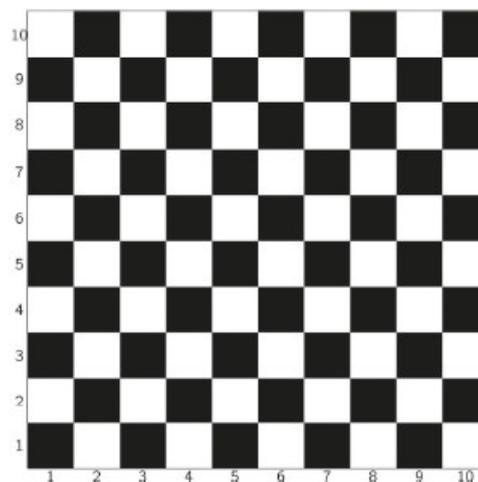
Qual o menor número de alunos que possui os 3 tipos de eletrônicos?

- (A) 100
- (B) 150
- (C) 200
- (D) 250
- (E) 300

9. CESGRANRIO - PNMO (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/ESPECIALISTA EM SEGURANÇA DE ÁREA PROTEGIDA DE NUCLEAR/2022

Assunto: Adição, subtração, multiplicação e divisão de números naturais

Um jogo de estratégia é jogado por dois jogadores num tabuleiro quadriculado com 10 linhas e 10 colunas, conforme a Figura a seguir.



Cada jogador recebe 16 fichas que devem ser colocadas nas casas do tabuleiro e, após a colocação de todas as fichas de ambos os jogadores, um jogador é sorteado para colocar uma peça especial em qualquer uma das casas não ocupadas.

Quantas são as casas não ocupadas nas quais o jogador escolhido pode colocar a peça especial?

- (A) 78
- (B) 72
- (C) 68
- (D) 64

# ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

### 1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Os bancos na Era Digital: Atualidade, Tendências e Desafios

Considere o texto a seguir para responder à questão.

A crise econômica causada pela pandemia do novo coronavírus provocou a maior fuga de capitais da história do Brasil. Dados divulgados nesta quarta-feira (24/6) pelo Banco Central (BC) explicam que os investidores estrangeiros retiraram US\$ 31,7 bilhões do mercado brasileiro de títulos e ações só em março, abril e maio deste ano. Por isso, as retiradas somam R\$ 50,9 bilhões nos últimos 12 meses; o maior índice da série histórica do BC.

*BARBOSA, M. US\$ 50,9 bilhões saíram do mercado financeiro brasileiro em 12 meses. Correio Braziliense, 24/6/2020. Disponível em: <[https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas\\_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml)>.*

*Acesso em: 22 jan. 2021.*

Considerando-se os efeitos sanitários, econômicos e sociais decorrentes da pandemia da Covid-19 na economia global, o principal fator que justifica tamanha fuga de capitais do Brasil no ano passado é o(a)

- (A) aumento desenfreado da dívida externa brasileira.
- (B) aumento das taxas de juros no mercado internacional.
- (C) necessidade de recursos, no estrangeiro, para financiar as pesquisas científicas de vacinas contra o coronavírus.
- (D) manipulação das taxas de câmbio nos mercados globais.
- (E) maior percepção de risco, por parte dos estrangeiros, em investir em ativos denominados em moeda brasileira.

### 2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Os bancos na Era Digital: Atualidade, Tendências e Desafios

Considere o texto a seguir para responder à questão.

A crise econômica causada pela pandemia do novo coronavírus provocou a maior fuga de capitais da história do Brasil. Dados divulgados nesta quarta-feira (24/6) pelo Banco Central (BC) explicam que os investidores estrangeiros retiraram US\$ 31,7 bilhões do mercado brasileiro de títulos e ações só em março, abril e maio deste ano. Por isso, as retiradas somam R\$ 50,9 bilhões nos últimos 12 meses; o maior índice da série histórica do BC.

*BARBOSA, M. US\$ 50,9 bilhões saíram do mercado financeiro brasileiro em 12 meses. Correio Braziliense, 24/6/2020. Disponível em: <[https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas\\_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml)>.*

*Acesso em: 22 jan. 2021.*

O principal impacto decorrente da enorme fuga de capitais do Brasil em 2020, descrita na reportagem mencionada anteriormente, foi o(a)

- (A) expressiva desvalorização do real brasileiro
- (B) queda das taxas de juros internas
- (C) aumento do preço das ações na Bovespa
- (D) valorização dos ativos brasileiros
- (E) aumento da dívida interna do Tesouro

3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Os bancos na Era Digital: Atualidade, Tendências e Desafios

Com evidências do enorme descolamento entre as taxas de juros de curto e de longo prazo no Brasil, o texto abaixo reproduz matéria jornalística, publicada no início de agosto de 2020, dando conta da enorme incerteza futura associada aos impactos adversos decorrentes da crise pandêmica da Covid-19 sobre a economia brasileira.

Os juros futuros encerraram os negócios desta segunda-feira em alta firme, afetados por um movimento de maior incorporação de prêmio de risco ao longo da curva a termo, especialmente nos trechos mais longos (com vencimento no longo prazo). No fim da sessão regular, a taxa do contrato de Depósito Interfinanceiro (DI) para janeiro de 2021 passava de 1,87% no ajuste anterior para 1,88%; a do DI para janeiro de 2022 ia de 2,65% para 2,67%; a do contrato para janeiro de 2023 subia de 3,76% para 3,79%; a do DI para janeiro de 2025 escalava de 5,40% para 5,47%; e a do contrato para janeiro de 2027 saltava de 6,35% para 6,43%.

*REZENDE, V. Risco fiscal leva a alta das taxas de juros futuros e curva tem maior inclinação desde fim de junho. Valor Econômico, 10/08/2020. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produ-tos/renda-fixa/noticia/2020/08/10/risco-fiscal-leva-a-alta-das-taxas-de-juros-futuro-e-curva-tem-maior-inclinacao-desde-fim-de-junho.ghml>>. Acesso em: 7 fev. 2021. Adaptado.*

Para minorar os impactos da crise, a Emenda Constitucional nº 106, de 7 de maio de 2020, conhecida como o “Orçamento de Guerra”, instituiu uma diversidade de medidas nos âmbitos fiscal, financeiro e de contratações para enfrentamento da calamidade pública nacional, decorrente da pandemia da Covid-19. Dentre as medidas aprovadas, o Banco Central do Brasil ficou autorizado, temporariamente, a operar com instrumentos de política monetária considerados não convencionais. A medida de política monetária não convencional, por parte do Banco Central do Brasil, que poderia ter estimulado a redução das taxas de juros de longo prazo no ano passado é a

- (A) redução da taxa de juros básica de curto prazo (Selic)
- (B) venda de títulos públicos e privados no mercado secundário
- (C) compra de títulos públicos e privados no mercado secundário
- (D) redução do percentual dos depósitos compulsórios
- (E) venda de títulos mediante operações compromissadas

4. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Os bancos na Era Digital: Atualidade, Tendências e Desafios

A inserção dos bancos digitais no Sistema Financeiro Nacional acarreta a disseminação de tecnologias e culturas inovadoras, dentre as quais merece menção o (a)

- (A) maior contato físico entre bancos e clientes
- (B) dispensa do armazenamento de dados dos clientes
- (C) uso de inteligência artificial
- (D) generalização de plataformas off-line
- (E) utilização mínima de big-data

5. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Open Banking

A partir do início de 2021, começou a primeira fase de implantação do open banking (sistema financeiro aberto) no Brasil. As instituições financeiras participantes devem obedecer a regras definidas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional.

O open banking tem, entre outros, o objetivo de

- (A) criar um mercado eletrônico exclusivo para operação das fintechs.
- (B) permitir que mais instituições participem como bancos comerciais do mercado brasileiro, abrindo esse mercado.
- (C) possibilitar o compartilhamento de informações, mediante autorização expressa de cada cliente, e a movimentação de suas respectivas contas bancárias, entre diferentes instituições financeiras.
- (D) controlar as operações de concessão de crédito de cada instituição financeira participante autorizada pelo Banco Central, dando mais transparência ao setor.
- (E) recomendar a utilização de um sistema de informações único, de código aberto, para gestão de contas-correntes e suas movimentações, de modo a ser adotado por todas as instituições financeiras em operação no Brasil.

6. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2021

Assunto: Open Banking

O Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil (BCB) vêm estabelecendo novas regras no Sistema Financeiro Nacional. Uma delas abre a possibilidade de clientes de produtos financeiros permitirem o compartilhamento de dados cadastrais entre diferentes instituições financeiras autorizadas pelo BCB, bem como a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas, e não apenas pelo aplicativo ou site do banco.

A essa nova modalidade denomina-se

- (A) Fintech
- (B) Open banking
- (C) Shadow banking

# PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

## PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

### 1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Ramos da estatística; Censo e amostra

Responsável por entender o comportamento dos produtos oferecidos por determinado banco onde trabalhava, e preocupado com a quantidade enorme de dados disponíveis para a análise, um funcionário decidiu extrair um subconjunto desses dados.

Esse subconjunto é conhecido como

- (A) amostra
- (B) censo
- (C) parâmetro
- (D) população
- (E) variável

### 2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Escalas de medida

Um funcionário de um banco foi incumbido de acompanhar o perfil dos clientes de um determinado produto por meio da Análise de Dados, de forma a aprimorar as atividades de marketing relativas a esse produto. Para isso, ele utilizou a variável classe social desses clientes, coletada pelo banco, que tem os valores A, B, C, D e E, sem referência a valores contínuos.

Sabendo-se que essa é uma escala ordinal, qual é a medida de tendência central adequada para analisar essa variável?

- (A) média aritmética
- (B) média geométrica
- (C) mediana
- (D) quartis
- (E) variância

### 3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Escalas de medida

Foi solicitado a um funcionário de um determinado banco que realizasse uma pesquisa, exclusivamente com variáveis do tipo qualitativa, sobre a satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pela instituição.

Para atender a essa demanda utilizando os meios adequados, sua escolha de escalas de mensuração deve estar limitada às escalas

- (A) intervalares e razão
- (B) nominais e intervalares
- (C) nominais e ordinais
- (D) ordinais e intervalares
- (E) ordinais e razão

### 4. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Formas gráficas de apresentação de dados agrupados em classes

Após a coleta de dados em um determinado contexto (variáveis A, B, C, ... X), uma das formas mais simples e iniciais de análise é a geração e a avaliação de um histograma para uma variável selecionada (ex: X), como por exemplo, em um estudo climático, em que os dados coletados poderiam incluir a temperatura máxima observada em toda a Terra ao longo de dez anos.

Nesse caso, o histograma adequado é um gráfico em que são apresentadas as

- (A) últimas dez médias móveis da variável X
- (B) somas das médias dos quadrados de cada valor de uma variável X
- (C) variações de uma variável X ao longo do tempo
- (D) médias históricas da variável X nos últimos sete dias
- (E) frequências de uma variável X em intervalos de valores

5. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/"SEM ÁREA"/2021

Assunto: Média para dados não agrupados

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?

- (A) Mais de 46 min
- (B) Entre 44 e 46 min
- (C) Entre 42 e 44 min
- (D) Entre 40 e 42 min
- (E) Menos de 40 min

6. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Média para dados em classe

A Tabela abaixo representa as frequências referentes aos resultados de alcatrão (mg) encontrados em cigarros sem filtro, a partir de uma amostra de 30 cigarros selecionados de várias marcas.

<b>Alcatrão (mg)</b>	<b>Frequência</b>
[10, 14)	2
[14, 18)	4
[18, 22)	x
[22, 26)	y
[26, 30]	2

Se a média de alcatrão na amostra foi de 20,4 mg, qual o valor de  $x-y$  ?

- (A) 6
- (B) 8
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 14

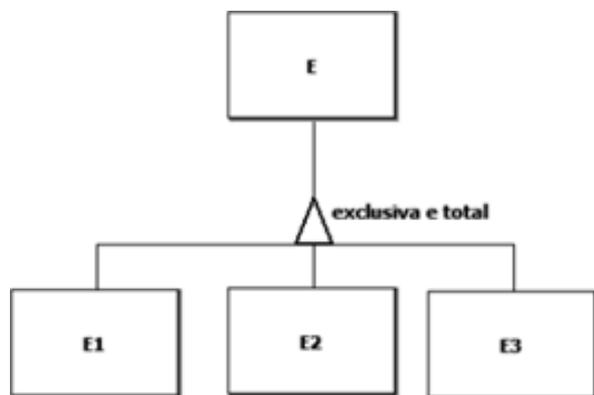
# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 1. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021

Assunto: Conceitos e Fases de Projeto e Modelagem de Dados

O modelo conceitual de dados apresentado a seguir exibe uma generalização exclusiva e total.



Um banco de dados é composto por um conjunto cujos elementos são instâncias da entidade E presente no diagrama acima.

$E = \{e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10\}$

Nesse cenário, quais subconjuntos de E **NÃO** violam as propriedades dessa generalização?

(A)

$E1 = \{ \}$

$E2 = \{ \}$

$E3 = \{ \}$

(B)

$E1 = \{e1, e2, e3\}$

$E2 = \{e4, e5, e6\}$

$E3 = \{e7, e8, e9\}$

(C)

$E1 = \{e1, e3, e5, e7, e9\}$

$E2 = \{e2, e4, e6, e8, e10\}$

$E3 = \{e3, e6\}$

(D)

$E1 = \{e1, e3, e5, e7, e9\}$

$E2 = \{e2, e4, e6, e8, e10\}$

$E3 = \{ \}$

(E)

$E1 = \{e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9\}$

$E2 = \{e10\}$

$E3 = \{e10\}$

### 2. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022

Assunto: Modelo Entidade-Relacionamento (MER)

No banco de dados de um banco comercial, há uma tabela TRANSFERENCIA onde são registrados a data, a hora, o minuto e o segundo da transferência, além do valor transferido entre duas contas-correntes desse banco. Essa tabela tem, adicionalmente, duas chaves estrangeiras (FKs) que apontam para a tabela CONTA-CORRENTE. Considere que há, no máximo, uma transferência por segundo entre duas contas-correntes.

A chave primária (PK) da tabela TRANSFERENCIA (data, hora, minuto, segundo, valor, conta-origem, conta-destino) deve ser formada exatamente

(A) pelas duas FKs

(B) por todos os atributos

(C) pelas duas FKs e a data

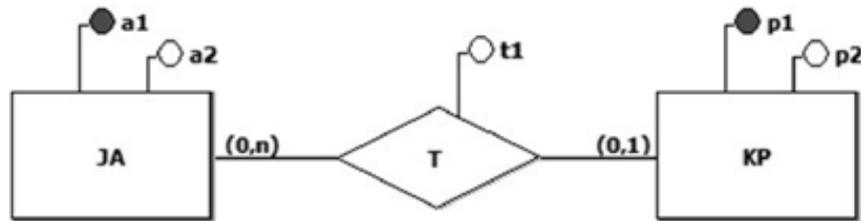
(D) pela data, hora e minuto

(E) por todos os atributos exceto o valor

## 3. CESGRANRIO - PNS (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/ANALISTA DE SISTEMAS/APLICAÇÕES E SEGURANÇA DE TIC/2022

Assunto: Modelo Entidade-Relacionamento (MER)

Considere o diagrama E-R abaixo.



Qual esquema relacional preserva a semântica desse modelo E-R?

(A)

```
CREATE TABLE JA (
A1 TEXT NOT NULL, A2 TEXT NOT NULL, PRIMARY KEY (A1));
CREATE TABLE KP (
P1 TEXT NOT NULL, P2 TEXT NOT NULL, A1 TEXT NULL,
T1 TEXT NULL, PRIMARY KEY (P1), FOREIGN KEY (A1)
REFERENCES JA (A1));
```

(B)

```
CREATE TABLE JA (
A1 TEXT NOT NULL, A2 TEXT NOT NULL, PRIMARY KEY (A1));
CREATE TABLE KP (
P1 TEXT NOT NULL, P2 TEXT NOT NULL,
PRIMARY KEY (P1));
CREATE TABLE T (
P1 TEXT NOT NULL, A1 TEXT NOT NULL, T1 TEXT NOT NULL,
PRIMARY KEY (P1, A1), FOREIGN KEY (P1)
REFERENCES KP (P1), FOREIGN KEY (A1)
REFERENCES JA (A1));
```

(C)

```
CREATE TABLE JA (
A1 TEXT NOT NULL, A2 TEXT NOT NULL, PRIMARY KEY (A1));
CREATE TABLE KP (
P1 TEXT NOT NULL, P2 TEXT NOT NULL, PRIMARY KEY (P1));
CREATE TABLE T (
P1 TEXT NOT NULL, A1 TEXT NOT NULL, T1 TEXT NOT NULL, PRIMARY KEY (P1), FOREIGN KEY (P1)
REFERENCES KP (P1), FOREIGN KEY (A1)
REFERENCES JA (A1));
```

(D)

```
CREATE TABLE T (
A1 TEXT NOT NULL, A2 TEXT NOT NULL, P1 TEXT NOT NULL, P2 TEXT NOT NULL, T1 TEXT NOT NULL,
PRIMARY KEY (P1, A1));
```

# MATEMÁTICA FINANCEIRA

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

### 1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

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%

### 2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

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

### 3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

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?

- (A) 5
- (B) 10
- (C) 15
- (D) 20
- (E) 25

### 4. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

Um banco fez um empréstimo de R\$10.000,00 a um cliente, pelo prazo de um mês, cobrando o valor de R\$ 100,00 a título de juros.

Qual foi a taxa de juros que o banco cobrou do cliente?

- (A) 0,01 ao mês
- (B) 10% ao ano
- (C) 1% ao ano
- (D) 0,1 ao mês
- (E) 0,05 ao mês

### 5. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

Uma pessoa está planejando comprar uma geladeira no valor de R\$1.300,00, no futuro.

Sabendo-se que ela pretende gastar exatamente esse valor e que dispõe de um capital de R\$1.000,00, que será aplicado no dia de hoje a uma taxa de juros simples de 1,5% ao mês, qual será o prazo dessa aplicação, em meses, para que ela consiga comprar a geladeira à vista, o mais rápido possível?

- (A) 2
- (B) 16
- (C) 20
- (D) 50
- (E) 200

## 6. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros simples

Qual é a taxa de juros simples utilizada por uma aplicação para tornar um capital inicial de R\$1.000,00 em um montante de R\$1.240,00, em um período de um ano?

- (A) 0,02 ao mês
- (B) 0,02% ao mês
- (C) 0,02 ao ano
- (D) 0,02% ao ano
- (E) 0,24% ao ano

## 7. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/"SEM ÁREA"/2021

Assunto: Juros simples

Um cliente pagou, via internet banking, quatro duplicatas vencidas com exatamente 12 dias de atraso, cujos valores de face são de R\$4.200,00; R\$3.800,00; R\$2.600,00 e R\$7.400,00. Nesse caso, para pagamentos até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 6% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face de cada duplicata.

Considerando-se o mês comercial (30 dias), o valor total pago, em reais, por essas quatro duplicatas vencidas foi de

- (A) 18.432,00
- (B) 18.792,00
- (C) 18.872,00
- (D) 18.912,00
- (E) 18.982,00

## 8. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Taxas equivalentes e proporcionais no regime simples

Um banco oferece um financiamento utilizando uma taxa de juros simples de 6% a.a.

Qual a taxa trimestral equivalente à taxa oferecida pelo banco?

- (A) 0,0147 a.t.
- (B) 0,15 a.t.
- (C) 0,50% a.t.
- (D) 1,47% a.t.
- (E) 1,50% a.t.

## 9. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Juros compostos

Um cliente montou uma estratégia financeira, aplicando parte de seu décimo terceiro salário, sempre no início de janeiro, de 2018 a 2021, conforme mostrado na Tabela a seguir.

jan/2018	jan/2019	jan/2020	jan/2021
R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00

A partir da orientação financeira de um especialista, ele conseguiu obter nesse período, com essas aplicações, uma taxa de retorno de 10% ao ano, sempre na comparação com o ano anterior. Ele pretende atingir o valor total acumulado de 65 mil reais no início de jan/2023.

Considerando-se que essa taxa de retorno se mantenha, o valor mínimo, em reais, que esse cliente precisará depositar em Jan/2022, para atingir a meta em Jan/2023, a partir das aproximações dadas, pertence ao intervalo:

Dados:

$$1,1^5 = 1,611$$

$$1,1^4 = 1,464$$

$$1,1^3 = 1,331$$

- (A) R\$ 8.000,00 a R\$ 8.199,00
- (B) R\$ 8.200,00 a R\$ 8.399,00
- (C) R\$ 8.400,00 a R\$ 8.599,00
- (D) R\$ 8.600,00 a R\$ 8.799,00
- (E) R\$ 8.800,00 a R\$ 8.999,00

# CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

### 1. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Windows 10

Diversas organizações optam por utilizar, em seus computadores, o sistema operacional Windows, o qual disponibiliza várias ferramentas importantes que viabilizam as atividades do dia a dia. A versão 10 do Windows oferece aos seus usuários um importante recurso que permite que seus arquivos sejam salvos para posterior recuperação em caso de eventuais falhas.

Qual é a denominação desse recurso na versão em português do Windows 10?

- (A) Estrutura Ribbon
- (B) Histórico de arquivos
- (C) MSE – Microsoft Security Essentials
- (D) Provedor de serviços TAPI
- (E) Windows Media Player

### 2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Windows 10

Muitos códigos maliciosos aproveitam-se de um recurso do Windows 10 que possibilita a execução de um programa presente em um dispositivo de armazenamento USB imediatamente após a sua conexão ao computador.

Esse recurso, que pode ser desativado, é conhecido como

- (A) inicialização automática
- (B) execução automática
- (C) reprodução automática
- (D) atualização automática
- (E) configuração automática

### 3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Windows 10

No código de práticas de segurança da informação, recomenda-se que o acesso ao ambiente operacional (área de trabalho) do computador seja bloqueado quando o usuário do sistema se ausentar do seu posto de trabalho.

O atalho do teclado no Windows 10 para fazer esse bloqueio requer o pressionamento combinado das teclas

- (A) Ctrl e C
- (B) Ctrl e Z
- (C) Alt e F4
- (D) logotipo do Windows e D
- (E) logotipo de Windows e L

### 4. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Windows 10

Um usuário precisa utilizar o Explorador de Arquivos do Windows 10 para listar, pelo menos, os atributos de nome e data e hora de modificação dos arquivos e das subpastas, contidos em uma pasta.

Para apresentar esses atributos, depois de selecionar a pasta desejada no Explorador de Arquivos, o usuário deve selecionar a opção de exibição

- (A) ícones grandes
- (B) ícones médios
- (C) ícones pequenos
- (D) detalhes
- (E) lista

### 5. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Windows 10

Estações de trabalho que utilizam o sistema operacional Windows 7, 8.1 ou 10 instalado contam com o Windows Media Player.

Esse programa é capaz de reproduzir

- (A) arquivos de áudio e CDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de vídeo.
- (B) arquivos de vídeo e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio.
- (C) CDs e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio e de vídeo.
- (D) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar DVDs de vídeo.
- (E) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar CDs de áudio.

**6. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021**

Assunto: Linux / Unix

Ao visitar uma agência, um funcionário de TI de um banco percebeu, durante sua conversa com um bancário, que a cada 15 minutos, um alarme tocava no celular do empregado, e que, nesse momento, ele executava um programa no computador servidor do banco, que rodava o Linux SUSE. Descobriu, depois, que o mesmo se repetia em todas as agências. Percebendo isso como um sinal de que havia uma demanda interna de executar esse programa de tempos em tempos, o funcionário de TI resolveu mudar o processo, fazendo esse programa ser executado automaticamente de forma periódica.

Para alcançar esse objetivo, esse funcionário utilizou a funcionalidade do comando

- (A) cron
- (B) curl
- (C) jobs
- (D) timedatectl
- (E) touch

**7. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021**

Assunto: Conceitos de Internet

A área de atendimento ao cliente de um determinado banco precisava treinar todos os atendentes e gerentes em um novo software de apoio à negociação de empréstimos. Buscando os meios adequados para atender a essa demanda, o responsável pela área de Educação a Distância decidiu que o curso seria multimídia, com textos e aulas gravadas, garantindo assim que os alunos pudessem realizá-lo no momento em que quisessem, cada um em seu horário.

Isso caracteriza o curso proposto como um curso de treinamento on-line

- (A) assíncrono
- (B) concomitante
- (C) síncrono
- (D) tautócrono
- (E) tempestivo

**8. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022**

Assunto: Mozilla Firefox

Nas configurações de conexão do navegador Mozilla Firefox, pode-se definir um servidor proxy, recurso utilizado para a redução do tráfego em rede.

O mecanismo de funcionamento de um servidor proxy

- (A) implementa o padrão IrDA, que estabelece conexão direta via fibra ótica.
- (B) utiliza uma área intermediária entre servidores de uma rede interna e usuários da internet.

(C) especifica um equipamento que atua como uma cache entre o navegador Firefox e o servidor web.

(D) transmite dados por arquiteturas que privilegiam a topologia de rede de campo ou metropolitana.

(E) roteia o processamento para redes que utilizam tecnologias sem fio, impondo um padrão de segurança adicional.

**9. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021**

Assunto: Mozilla Firefox

O Mozilla Firefox apresentou uma página de resultado de uma pesquisa na Web na qual o usuário deseja procurar uma palavra específica.

Para fazer isso, o usuário pode acessar a caixa de texto de procura na página, pressionando, em conjunto, as teclas

- (A) Ctrl e T
- (B) Ctrl e N
- (C) Ctrl e P
- (D) Ctrl e S
- (E) Ctrl e F

**10. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021**

Assunto: Mozilla Firefox

Uma opção de navegador web (browser) de internet disponível para instalação em diversas plataformas é o Mozilla Firefox, que apresenta um conjunto de funcionalidades, entre elas o seu histórico de navegação.

Inclui(em)-se no histórico de navegação do Mozilla Firefox

- (A) a Configuração de zoom
- (B) o Certificado OCSP
- (C) o Protocolo HTTPS
- (D) os Cookies
- (E) os Temas

**11. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021**

Assunto: Mozilla Firefox

Portais corporativos revelam-se uma interessante alternativa de comunicação com seu público-alvo. Esses portais permitem que a organização transmita, pela internet, sua mensagem diretamente para o meio externo com um conteúdo organizado. Ao ser desenvolvido, é importante que tal conteúdo seja testado nos principais navegadores de rede. Um importante representante dessa categoria é o Mozilla Firefox, sendo a escolha dos temas uma das etapas importantes no projeto de um portal.

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

### 1. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: CMN (Conselho Monetário Nacional)

D é um cliente de renomada instituição financeira e foi atingido por criminosos digitais que entraram em sua conta-corrente e realizaram várias operações financeiras, incluindo saques, transferências, pagamentos e empréstimos, gerando vultoso prejuízo para o correntista. Cumprindo os protocolos, D dirigiu-se à agência bancária onde possuía sua conta-corrente e efetuou contestações às operações, bem como comunicou a fraude ao serviço de atendimento. A instituição comunicou que analisaria as contestações no prazo de trinta dias. Inconformado com o prazo que considerou longo e tendo em vista possuir contas a pagar, D apresentou reclamação à Ouvidoria.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, é atribuição da Ouvidoria, quando as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, prestar atendimento de

- (A) urgência
- (B) recurso
- (C) última instância
- (D) previsibilidade
- (E) excepcionalidade

### 2. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: CMN (Conselho Monetário Nacional)

Na composição do Sistema Financeiro Nacional no Brasil, o órgão normativo responsável pela fixação das metas para a inflação, pelas diretrizes da política cambial e pelas normas inerentes ao funcionamento das instituições financeiras é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Banco do Brasil
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Caixa Econômica Federal
- (E) Comissão de Valores Mobiliários

### 3. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022

Assunto: CMN (Conselho Monetário Nacional)

Cabe ao Conselho Monetário Nacional

(A) formular a política da moeda e do crédito, com o objetivo de manter a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do país.

(B) fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil.

(C) garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo e executar a política monetária com o objetivo de manter a inflação na meta.

(D) intermediar e custodiar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de providenciar serviços financeiros para os clientes, como saques, empréstimos, investimentos, entre outros.

(E) atuar nos mercados financeiro, cambial e de capitais, intermediando a negociação de títulos e valores mobiliários entre investidores e tomadores de recursos.

### 4. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

Um correntista do Banco J é corriqueiramente atendido pelo gerente. Além do salário, esse correntista recebe diversos depósitos decorrentes de atividades negociais privadas. Em determinado período, a conta-corrente passou a receber saques desproporcionais ao movimento normal. Nos termos da Carta-Circular Bacen nº 4001/2020, tais operações passam a ser consideradas suspeitas, tendo em vista sua

- (A) atipicidade
- (B) conveniência
- (C) imprevisibilidade
- (D) organicidade
- (E) solvência

5. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

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

6. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

A entidade responsável pela execução da política cambial no Brasil é o(a)

- (A) Banco do Brasil (BB)
- (B) Banco Central do Brasil (Bacen)
- (C) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
- (D) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (E) Conselho Monetário Nacional (CMN)

7. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

O Registrato é um sistema criado em 2014 e administrado pelo Banco Central, que permite aos cidadãos terem acesso pela internet a relatórios contendo informações sobre

- (A) seus relacionamentos com as instituições financeiras, suas operações de crédito e operações de câmbio.
- (B) suas receitas e despesas realizadas em todas as instituições financeiras onde têm conta-corrente.
- (C) seus dados registrados junto aos serviços de proteção de crédito.
- (D) seus relacionamentos interpessoais com pessoas da mesma família (ex: pai, filho e irmão, entre outros) que também possuem contas-correntes.
- (E) seus contratos de prestação de serviço firmados na esfera cível.

8. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

No Brasil, o órgão responsável pela fiscalização do Sistema Financeiro Nacional é o

- (A) Conselho Monetário Nacional
- (B) Ministério da Economia
- (C) Banco Central do Brasil
- (D) Banco do Brasil
- (E) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

9. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

H é correntista da instituição financeira XYZ e mantém com esta instituição relação estável, com movimentação de recursos monetários correspondente a cem salários mínimos por ano. A partir de 2019, sua movimentação anual passou a ser de mil e duzentos salários mínimos, com aportes mensais de cem salários mínimos.

A partir das regras apresentadas na Carta-Circular nº 4001/2020 do Banco Central do Brasil, nesse caso, as operações devem ser monitoradas como situações relacionadas com operações em espécie, em moeda nacional, com a utilização de contas de

- (A) aplicações
- (B) depósitos
- (C) fundos
- (D) garantia
- (E) preferência

10. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: BACEN (Banco Central do Brasil)

A pandemia do coronavírus, declarada em março de 2020, alterou significativamente as relações sociais e econômicas ao redor do globo. Em resposta, autoridades mundiais atuaram tempestivamente, recorrendo a instrumentos monetários para dinamizar a economia, associando estímulo monetário com controle inflacionário.

Com essa finalidade, no Brasil, em agosto de 2020, o Banco Central do Brasil (Bacen) anunciou a utilização de um instrumento denominado

- (A) Teto dos gastos
- (B) Isenção tributária
- (C) Dominância fiscal
- (D) Forward guidance
- (E) Quantitative easing

# VENDAS E NEGOCIAÇÃO

## VENDAS E NEGOCIAÇÃO

1. (CESGRANRIO – 2015) O planejamento de vendas no setor bancário tem-se baseado na segmentação de mercado como forma de obter mais sucesso nos negócios. Um objetivo da segmentação de mercado é

- (A) adotar uma abordagem única de vendas para toda carteira de clientes.
- (B) concentrar esforços em ações de vendas que sejam bem avaliadas.
- (C) desenvolver ações de vendas específicas para cada grupo de clientes.
- (D) reunir em um mesmo grupo clientes com necessidades e desejos distintos de compra.
- (E) selecionar os serviços bancários em função do grau de dificuldade.

2. (CESGRANRIO – 2015) Fazer perguntas é uma das principais habilidades dos vendedores de sucesso. Para que essa técnica seja utilizada corretamente, é preciso que o profissional compreenda a situação da venda e saiba exatamente o que precisa saber do cliente. Agindo assim, ele evita

- (A) a percepção dos interesses dos consumidores.
- (B) as perguntas difíceis a respeito do produto ou serviço.
- (C) o entendimento das necessidades dos clientes.
- (D) os golpes financeiros que ocorrem na internet.
- (E) os questionamentos vazios ou até mesmo invasivos.

3. (CESGRANRIO – 2015) Quando o atendente de um banco utilizar-se de comparações com a concorrência para ressaltar as vantagens dos serviços prestados em sua agência, ele deve ter por princípio a utilização de

- (A) dados de cunho psicológico ou emocional.
- (B) fatores que dificultem o entendimento das características dos produtos concorrentes.
- (C) comparações entre serviços de natureza e épocas diferentes.
- (D) informações objetivas e que sejam passíveis de comprovação.
- (E) pesquisas de opinião sem a fonte e sem a data dos dados recolhidos.

4. (CESGRANRIO – 2015) As diversas etapas da venda devem ser consideradas no planejamento dos serviços bancários. Uma delas, a pré-venda, engloba uma série de atividades relacionadas diretamente com os escriturários, na medida em que é uma etapa planejada para

- (A) definir o valor a ser cobrado pelos serviços do banco.
- (B) pesquisar as necessidades e desejos dos correntistas.
- (C) analisar o ambiente mercadológico no momento.
- (D) aumentar o conhecimento dos produtos comercializados.
- (E) levantar os fatores externos que interferem nas negociações.

5. (CESGRANRIO – 2015) A análise mercadológica auxilia a gestão dos bancos na definição de suas estratégias e também no direcionamento das ações executadas no dia a dia nas agências. Nesse contexto, são analisadas as forças e fraquezas da empresa, assim como as ameaças e oportunidades de mercado. Quais fatores dessa avaliação, ligados ao ambiente interno do Banco do Brasil, podem ser utilizados no atendimento ao cliente, destacando-se como um ponto forte da instituição?

- (A) Número de agências e comportamento dos correntistas.
- (B) Tempo de mercado e atuação dos concorrentes.
- (C) Ampliação dos serviços financeiros e retração do consumo no país.
- (D) Ascensão das classes econômicas e características da população.
- (E) Posicionamento de solidez e tradição da marca.

6. (CESGRANRIO – 2015) Um banco estabeleceu como ação obrigatória em seu relacionamento com clientes corporativos a retomada de contato com esses clientes nas seguintes ocasiões: um mês, seis meses e um ano após a venda de qualquer serviço ou produto. Dessa forma, seria possível não só mensurar o nível de satisfação dos clientes e, em função desse resultado, oferecer-lhes a possibilidade de orientação, como também acolher sugestões de melhoria em relação ao que foi adquirido. Essa ação implantada pelo banco refere-se à(ao)

- (A) lean marketing.
- (B) serviço de pós-venda.
- (C) venda programada.
- (D) reversão de demanda declinante.
- (E) individual marketing.

7. (CESGRANRIO – 2013) O processo de vendas tem-se transformado, ao longo do tempo, em função da crescente competição existente no mercado entre empresas de mesmo setor. Em função disso, o foco da administração de vendas também mudou. Hoje, em função do mercado, o foco dessa área é no(a)

- (A) produção, estabelecendo metas de vendas que ultrapassem sua capacidade produtiva.
- (B) orçamento, proporcionando a expectativa de ganhos futuros em função das vendas a serem realizadas.
- (C) cliente, avaliando suas necessidades e expectativas em relação aos produtos ofertados.
- (D) território de vendas, delimitando assim a atuação de cada vendedor, que concentrará seus esforços na área para ele determinada.
- (E) vendedor, visando a aumentar os ganhos do profissional, já que seu salário é a comissão sobre as vendas realizadas.

8. (CESGRANRIO – 2013) Um funcionário de um banco, preocupado em atingir as metas estabelecidas pela sua gerência, precisava vender alguns produtos bancários em pouco tempo. Tentando atingir a meta estabelecida, ele procurou algumas informações sobre como melhorar seu desempenho no processo de vendas. A informação de como proceder no processo de vendas, que contribuirá positivamente para a melhoria de seu desempenho, é

- (A) minimizar as informações passadas aos clientes sobre os riscos envolvidos em cada um dos produtos oferecidos.
- (B) oferecer os produtos aos clientes, independentemente de seus perfis já que, ao categorizar os clientes, estaria discriminando-os.
- (C) falar mais do que ouvir, durante a abordagem inicial, exaltando os benefícios de cada um dos produtos.
- (D) mostrar conhecimento em relação aos produtos, porém não mencionar a política do banco e as formas de cobrança referentes aos produtos, já que esses detalhes tomam o tempo do cliente.
- (E) buscar informações essenciais sobre os clientes com perspectiva de negócios, antes e durante a interação no processo de compra e venda.

9. (CESGRANRIO – 2013) O setor bancário, de maneira geral, tem investido na criação de novos produtos para atender a um mercado emergente nos últimos anos, em função do aumento da renda per capita no país – as camadas mais populares da população brasileira. Com base nesse pressuposto, os bancos, para avaliar se valeria a pena ou não investir na criação desses novos produtos, em seu planejamento de vendas, iniciaram seu processo de planejamento de vendas, analisando o (a)

- (A) potencial de mercado, que é um processo em que é estimada a capacidade do mercado brasileiro no ramo da atuação da empresa – estimativa que vai refletir a situação econômica do momento.
- (B) potencial de vendas, que é um processo em que é calculado, a partir da análise da empresa e de seu ambiente, da concorrência e de outros fatores pertinentes ao processo, o mercado existente.
- (C) mix de marketing, que pode ser utilizado pela empresa para influenciar a resposta dos consumidores.
- (D) campanha de marketing, procurando entender o comportamento do consumidor visando a estabelecer os objetivos e as metas de cada produto para que a campanha atinja o público-alvo.
- (E) previsão de vendas, que é um processo em que a capacidade de vendas da empresa e do mercado parte da análise da demanda total do mercado para definir o público-alvo em que vai atuar.

10. (CESGRANRIO – 2013) A motivação da força de vendas é um fator fundamental para o sucesso na área comercial, sendo então necessário respeitar a seguinte premissa:

- (A) A motivação financeira sempre será o aspecto motivacional mais importante em um time comercial.
- (B) Uma equipe motivada sempre conseguirá alcançar e superar as metas da área comercial.
- (C) O gasto financeiro da empresa em motivação é um fator essencial para manter a equipe de vendas constantemente motivada.
- (D) A motivação está diretamente ligada à valorização do funcionário.
- (E) A questão motivacional não tem relação com um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal e profissional de seu colaborador.

11. (CESGRANRIO – 2013) Em relação aos estímulos dos clientes, os bancos podem executar estratégias para puxar ou empurrar as vendas (to pull versus to push). Que ferramenta é classificada como to push?

- (A) Promoção social.
- (B) Relações públicas.
- (C) Telemarketing ativo.
- (D) Avaliação de mercado.
- (E) Propaganda institucional.