



CÓD: OP-087FV-24
7908403549740

CAIXA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

450 questões gabaritadas- GABARITANDO-
Técnico bancário Novo

CADERNO DE QUESTÕES

Questões Gabaritadas

1. Língua Portuguesa	5
2. Língua Inglesa	33
3. Matemática Financeira	61
4. Noções de Probabilidade E Estatística	71
5. Comportamentos Éticos e Compliance	83
6. Conhecimentos Bancários.....	91
7. Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	111
8. Conhecimentos e Comportamentos Digitais	123
9. Atendimento Bancário	139

partes Sul, Leste e central da Amazônia em um ecossistema não florestal se o desmatamento chegar a entre 20% e 25%.

Os pesquisadores partiram do conceito da “savanização” da Amazônia, que surgiu após a descoberta de que as florestas interferem no regime de chuvas. Na Amazônia, por exemplo, estima-se que metade das chuvas na região é resultado da umidade produzida pela evapotranspiração (a transpiração das árvores), que “recicla” as correntes de ar úmido provenientes do Oceano Atlântico.

Caso perca uma quantidade grande de árvores, a floresta recicla menos chuva, ficando mais suscetível a incêndios. O fogo altera a vegetação, favorecendo o avanço de gramíneas onde antes havia espécies florestais. O resultado desse processo ecológico é que grandes fragmentos de florestas se transformam em savanas ou cerrados, descharacterizando a Amazônia como a conhecemos hoje.

A primeira estimativa de qual seria o tipping point para a Amazônia virar savana foi feita em um estudo em 2007, e chegou à conclusão de que esse valor era de 40% de florestas derrubadas. Só que esse estudo avaliou apenas uma variável, o desmatamento. Segundo um dos autores, quando se consideram outros fatores, como os incêndios florestais e o aquecimento global, essa margem diminui consideravelmente. Os focos de incêndio têm aumentado. O aquecimento global já está acontecendo, com um aumento de 1 grau Celsius na temperatura média da Amazônia.

De acordo com uma especialista em ciência e Amazônia, a hipótese de savanização precisa ser encarada com seriedade, porque a floresta amazônica tem resiliência, ela consegue resistir a algum desmatamento. Mas essa possibilidade não é infinita, chega a um ponto que não tem retorno. Além disso, é preciso considerar a população da região, investindo na produção com sustentabilidade.

Uma das propostas para que se possa evitar o tipping point é o reflorestamento. Com esse objetivo, o Brasil se comprometeu, na Conferência da ONU sobre Clima em Paris, em 2015, a reflorestar 12 milhões de hectares até 2030.

CALIXTO, B. O Globo. Sociedade. Rio de Janeiro, 22 fev. 2018. Adaptado.

No trecho “metade das chuvas na região é resultado da umidade produzida pela evapotranspiração (a **transpiração** das árvores)” (parágrafo 3), a palavra destacada é derivada do verbo **transpirar**, com o acréscimo do sufixo “ção”.

O grupo em que todos os verbos também formam substantivos pelo acréscimo do sufixo “ção” é:

- (A) ceder, conservar, repercutir
- (B) conceder, transgredir, poluir
- (C) evaporar, inserir, preservar
- (D) renovar, devastar, admitir
- (E) transmitir, permitir, introduzir

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

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

O pronome destacado foi utilizado na posição correta, segundo as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, em:

- (A) A associação brasileira de mercados financeiros publicou uma diretriz de segurança, na qual mostra-se a necessidade de adequação de proteção de dados.
- (B) A segurança da informação já transformou-se em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa.
- (C) Naquele evento, ninguém tinha-se incomodado com o palestrante no início do debate a respeito de privacidade digital.
- (D) Apesar das dificuldades encontradas, sempre referimo-nos com cuidado aos nossos dados pessoais, como CPF, RG, e-mail, para proteção da vida privada.
- (E) Quando a privacidade dos dados bancários é mantida, como nos garantem as instituições, ficamos tranquilos.

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

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

O que é o QA e por que ele pode ser mais importante que o QI no mercado de trabalho

Há algum tempo, se você quisesse avaliar as perspectivas de alguém crescer na carreira, poderia considerar pedir um teste de QI, o quociente de inteligência, que mede indicadores como memória e habilidade matemática.

Mais recentemente, passaram a ser avaliadas outras letrinhas: o quociente de inteligência emocional (QE), uma combinação de habilidades interpessoais, autocontrole e comunicação. Não só no mundo do trabalho, o QE é visto como um kit de habilidades que pode nos ajudar a ter sucesso em vários aspectos da vida.

Tanto o QI quanto o QE são considerados importantes para o sucesso na carreira. Hoje, porém, à medida que a tecnologia redefine como trabalhamos, as habilidades ne-

cessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando. Entra em cena então um novo quociente, o de adaptabilidade (QA), que considera a capacidade de se posicionar e prosperar em um ambiente de mudanças rápidas e frequentes.

O QA não é apenas a capacidade de absorver novas informações, mas de descobrir o que é relevante, deixar para trás noções obsoletas, superar desafios e fazer um esforço consciente para mudar. Esse quociente envolve também características como flexibilidade, curiosidade, coragem e resiliência.

Amy Edmondson, professora de Administração da Harvard Business School, diz que é a velocidade vertiginosa das mudanças no mercado de trabalho que fará o QA vencer o QI. Automatiza-se facilmente qualquer função que envolva detectar padrões nos dados (advogados revisando documentos legais ou médicos buscando o histórico de um paciente, por exemplo), diz Dave Coplin, diretor da The Envisioners, consultoria de tecnologia sediada no Reino Unido. A tecnologia mudou bastante a forma como alguns trabalhos são feitos, e a tendência continuará. Isso ocorre porque um algoritmo pode executar essas tarefas com mais rapidez e precisão do que um humano.

Para evitar a obsolescência, os trabalhadores que cumprem essas funções precisam desenvolver novas habilidades, como a criatividade para resolver novos problemas, empatia para se comunicar melhor e responsabilidade.

Edmondson diz que toda profissão vai exigir adaptabilidade e flexibilidade, do setor bancário às artes. Digamos que você é um contador. Seu QI o ajuda nas provas pelas quais precisa passar para se qualificar; seu QE contribui na conexão com um recrutador e depois no relacionamento com colegas e clientes no emprego. Então, quando os sistemas mudam ou os aspectos do trabalho são automatizados, você precisa do QA para se acomodar a novos cenários.

Ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar. No mundo corporativo, o QA está sendo cada vez mais buscado na hora da contratação. Uma coisa boa do QA é que, mesmo que seja difícil mensurá-lo, especialistas dizem que ele pode ser desenvolvido.

Como diz Edmondson: “Aprender a aprender é uma missão crítica. A capacidade de aprender, mudar, crescer, experimentar se tornará muito mais importante do que o domínio de um assunto.”

Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/vert-cap-50429043>>.

Acesso em: 9 jul. 2021. (Adaptado)

A colocação do pronome oblíquo átono destacado está de acordo com o que prevê a norma-padrão da língua portuguesa no seguinte período:

- (A) Consideraria-**se** o QA mais importante que o QI há duas décadas?
- (B) **Se** busca investir naquilo que pode fazer a diferença entre a máquina e o homem.
- (C) As mudanças no mercado de trabalho jamais dar-**-se-ão** sem investimento no capital humano.
- (D) Os candidatos que saem-**se** melhor nas entrevistas são contratados mais rapidamente.
- (E) Alguns **se** consideram mais preparados para enfrentar adversidades no trabalho do que em família.

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

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

A colocação do pronome oblíquo destacado está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) O dinheiro não foi-**me** bastante.
- (B) O depósito só estará concretizado, se houver quem validá-**lo**.
- (C) Se você pudesse emprestar esse dinheiro, depositaria-**o** ainda esta semana?
- (D) Explique-**me** como funciona esse financiamento.
- (E) **Me** empreste seu cartão, que eu faço a transação hoje.

8. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/"SEM ÁREA"/2021 Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

Relacionamento com o dinheiro

Desde cedo, começamos a lidar com uma série de situações ligadas ao dinheiro. Para tirar melhor proveito do seu dinheiro, é muito importante saber como utilizá-lo da forma mais favorável a você. O aprendizado e a aplicação de conhecimentos práticos de educação financeira podem contribuir para melhorar a gestão de nossas finanças pessoais, tornando nossas vidas mais tranquilas e equilibradas sob o ponto de vista financeiro.

Se pararmos para pensar, estamos sujeitos a um mundo financeiro muito mais complexo que o das gerações anteriores. No entanto, o nível de educação financeira da população não acompanhou esse aumento de complexidade. A ausência de educação financeira, aliada à faci-

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

EXERCÍCIOS

1. CESGRANRIO - ADV (AGERIO)/AGERIO/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) se encarrega do julgamento, não apenas dos recursos contra as sanções aplicadas pelo Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários, mas, também, dos processos relacionados à “lavagem” de dinheiro, dos recursos contra as sanções aplicadas pelo Coaf, Susep e demais autoridades competentes.

Os julgamentos e eventuais penalidades determinadas pelo CRSFN são de caráter

- (A) tributário
- (B) penal
- (C) administrativo
- (D) civil
- (E) internacional

2. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2018

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

Atua como operador do Sistema Financeiro Nacional a(o)

- (A) Bolsa de Mercadorias e Futuros
- (B) CMN
- (C) Susep
- (D) Previc
- (E) Banco Central do Brasil

3. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2015

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

O SFN é composto por um conjunto de órgãos e instituições que regulamenta, supervisiona e realiza operações necessárias à circulação de moeda e de crédito na economia.

São órgãos normativos do Sistema Financeiro Nacional:

(A) Conselho Monetário Nacional; Conselho Nacional de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom)

(B) Conselho Nacional de Seguros Privados; Banco Central do Brasil; Conselho Monetário Nacional

(C) Superintendência de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom); Conselho Federal de Valores Mobiliários

(D) Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho Monetário Nacional

(E) Conselho Nacional de Seguros Privados; Conselho Nacional de Previdência Complementar; Conselho Monetário Nacional

4. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2018

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Composição Geral do SFN

Na configuração atual do Sistema Financeiro Nacional, a instância máxima de decisão é da alçada do(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Comissão de Valores Mobiliários
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Banco do Brasil
- (E) Ministério da Fazenda

5. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2015

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Composição Geral do SFN

As instituições financeiras não bancárias são aquelas que não podem criar moeda escritural, mas são relevantes no sistema financeiro nacional.

Entre elas, encontram-se as seguintes:

- (A) Sociedade de Fomento Mercantil e Banco de Câmbio
- (B) Companhias Hipotecárias e Banco de Desenvolvimento
- (C) Cooperativas de Crédito e Bancos de Investimentos
- (D) Banco de Investimento e Caixa Econômica
- (E) Sociedade de Arrendamento Mercantil e Sociedades Seguradoras e de Capitalização

6. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - CMN (Conselho Monetário Nacional)

O Conselho Monetário Nacional (CMN) é um órgão importante do Sistema Financeiro Nacional.

As atribuições do CMN são inúmeras, entre as quais (A) regular os serviços de compensação de cheques e outros papéis.

(B) autorizar a emissão de papel moeda.

(C) determinar, via Comitê de Política Monetária, a taxa de juros Selic.

(D) autorizar o funcionamento das instituições financeiras operando no país.

(E) emitir títulos do CMN, responsabilizando-se pelo seu resgate.

7. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - CMN (Conselho Monetário Nacional)

Como parte integrante do Sistema Financeiro Nacional, o Conselho Monetário Nacional (CMN) funciona como instituição cuja função é predominantemente

(A) normativa

(B) executora

(C) bancária

(D) produtiva

(E) financeira

8. CESGRANRIO - ADV (AGERIO)/AGERIO/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - CMN (Conselho Monetário Nacional)

Como integrante do Sistema Financeiro Nacional, cabe ao Conselho Monetário Nacional

(A) definir as metas anuais de inflação.

(B) determinar as taxas básicas de juros da economia brasileira.

(C) atuar como prestador de última instância.

(D) calcular o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

(E) executar a política fiscal.

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

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - 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

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

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - 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.

11. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2018

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - CMN (Conselho Monetário Nacional)

No Brasil, a fixação das diretrizes e normas concernentes às políticas monetária, creditícia e cambial, é da competência do

(A) Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

(B) Ministério da Fazenda

(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.

29. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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.

30. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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

31. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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*

32. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2013

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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.

33. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2013

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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.

34. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2013

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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.

35. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2013

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

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.

36. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2013

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Técnicas de Vendas de Produtos do Setor Bancário

No momento da venda, ao apresentar um serviço bancário, o funcionário deve levar em conta o conceito de custo total para o cliente.

Esse conceito envolve, além das condições financeiras do serviço que se pretende adquirir, outros fatores, tais como:

- (A) tempo e energia física e psicológica
- (B) prazo e condições de pagamento
- (C) vantagens esperadas