

450

CESGRANRIO
E OUTRAS INSTITUIÇÕES

QUESTÕES

COM RESPOSTAS

SÓ 
QUESTÕES

BANCO DO BRASIL S.A

ESCRITURÁRIO – AGENTE COMERCIAL

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Língua Inglesa
- ▶ Matemática
- ▶ Atualidades do Mercado Financeiro
- ▶ Matemática Financeira
- ▶ Conhecimentos Bancários
- ▶ Conhecimentos de Informática
- ▶ Vendas e Negociação



AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





BANCO DO BRASIL

BANCO DO BRASIL S.A

GABARITANDO 450 Questões Gabaritadas ESCRITURÁRIO – AGENTE COMERCIAL

DE ACORDO COM O ÚLTIMO EDITAL

CÓD: OP-078AB-26
7908403591961

ÍNDICE

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa	5
2. Língua Inglesa	53
3. Matemática	105
4. Atualidades do Mercado Financeiro	117
5. Matemática Financeira	133
6. Conhecimentos Bancários.....	147
7. Conhecimentos de Informática.....	163
8. Vendas e Negociação	177

LÍNGUA PORTUGUESA

1. (C ESGRANRIO - 2022)

Texto

Maria José

Paulo Mendes Campos

Faz um ano que Maria José morreu. Era meiga quase sempre, violenta quando necessário. Eu era menino e apanhava de um companheiro maior, quando ela me gritou da sacada se eu não via a pedra que marcava o gol. Dei uma pedrada no outro e acabei com a briga por milagre.

Visitava os miseráveis, internava indigentes enfermos, devotava-se ao alívio de misérias físicas e morais do próximo, estudava o mistério teológico, exigia sempre o mais difícil de si mesma, comunicava todos os dias, ingressou na Ordem Terceira de São Francisco. Mas nunca deixou de ter na gaveta o revólver que havia recebido, menina-emoça, das mãos do pai, e que empunhou no quintal noturno, perseguindo um ladrão, para espanto de meus cinco anos.

Já perto dos setenta anos, ela explicava para um amigo meu que tinha chegado à humildade da velhice; já não se importava com quem tentasse ofendê-la, mas conservava o revólver para a defesa dos filhos e dos netos.

Tratou-me com a dureza e o carinho que mereciam a rebeldia e o verdor da minha meninice. Ensinou-me a ler as primeiras sentenças; me falava do Cura d’Ars e nos dois Franciscos, o de Sales e o de Assis; apresentou-me aos contos de Edgar Poe e aos poemas de Baudelaire; dizia-me sorrindo versos de Antônio Nobre que havia decorado quando menina; discutia comigo as ideias finais de Tolstói; escutava maternalmente meus contos toscos. Quando me desgarei nos primeiros envoltimentos adolescentes, Maria José, com irônico afeito, me repetia a advertência de Drummond: “Paulo, sossegue, o amor é isso que você está vendo: hoje beija, amanhã não beija, depois de amanhã é domingo e segunda-feira ninguém sabe o que será”.

Logo que me fiz homenzinho, deixou a dureza e se fez minha amiga: nada me perguntava,

adivinhalva tudo.

Terna e firme, nunca lhe vi a fraqueza da pieguice. Com o gosto espontâneo da qualidade das coisas, renunciou às vaidades mais singelas. Sensível, alegre, aprendeu a encarar o sofrimento de olhos lúcidos. Fiel à disciplina religiosa, compreendia celestialmente as almas que perdiam o rumo. Fé, Esperança e Caridade eram para ela a flecha e o alvo das criaturas.

Tornara-se tão íntima da substância terrestre – a dor – que se fazia difícil para o médico saber o que sentia; acabava dizendo que doía um pouco, por delicadeza.

Capaz de longos jejuns e abstinências, já no final da vida, podia acompanhar um casal amigo a Copacabana, passar do bar da moda ao restaurante diferente, beber dois cafés ou três uísques em santa serenidade e aceitar com alegria o prato exótico.

Gostava das pessoas erradas, consumidas de paixão, admirava São Paulo e Santo Agostinho, acreditava que era preciso se fazer violência para entrar no reino celeste.

Poucas horas antes de morrer, pediu um conhaque e sorriu, destemida e doce, como quem vai partir para o céu. Santificara-se. Deus era o dia e a noite de seu coração, o Pai, a piedade, o fogo do espírito. Perdi quem me amava e perdoava, quem me encomendava à compaixão do Criador e me defendia contra o mundo de revólver na mão.

Disponível em: <https://cronicabrasileira.org.br/cronicas/7173/maria-jose>. Acesso em: 05 fev. 2022.

Em que frase o verbo irregular destacado está empregado de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa?

- (A) Os médicos **preveram** que ela teria complicações da doença. (verbo PREVER)
- (B) Se eu me **oposse** a suas orientações, ela me advertia. (verbo OPOR)
- (C) Minha mãe sempre me **acodia** nos momentos difíceis. (verbo ACUDIR)

(D) Maria José sempre **soube** defender filhos e netos. (verbo SABER)

(E) Quando entrava numa briga, ela sempre **intervia** em meu favor. (verbo INTERVIR)

2. (CESGRANRIO - 2022)

Uma cena

É de manhã. Não num lugar qualquer, mas no Rio. E não numa época qualquer, mas no outono. Outono no Rio. O ar é fino, quase frio, as pedras portuguesas da calçada estão úmidas. No alto, o céu já é de um azul escandaloso, mas o sol oblíquo ainda não conseguiu vencer os prédios e arrasta seus raios pelo mar, pelas praias, por cima das montanhas, longe dali. Não chegou à rua. E, naquele trecho, onde as amendoeiras trançam suas copas, ainda é quase madrugada.

Mesmo assim, ela já está lá – como se à espera do sol.

É uma senhora de cabelos muito brancos, sentada em sua cadeira, na calçada. Na rua tranquila, de pouco movimento, não passa quase ninguém a essa hora, tão de manhãzinha. Nem carros, nem pessoas. O que há mais é o movimento dos porteiros e dos pássaros. Os primeiros, com suas vassouras e mangueiras, conversando sobre o futebol da véspera. Os segundos, cantando – dentro ou fora das gaiolas.

Mas, mesmo com tão pouco movimento, a senhora já está sentada muito ereta, com seu vestido estampado, de corte simples, suas sandálias. Tem o olhar atento, o sorriso pronto a cumprimentar quem surja. No braço da cadeira de plástico branco, sua mão repousa, mas também parece pronta a erguer -se num aceno, quando alguém passar.

É uma cena bonita, eu acho. Cena que se repete todos os dias. Parece coisa de antigamente.

Parece. Não fosse por um detalhe. A senhora, sentada placidamente em sua cadeira na calçada, observando as manhãs, está atrás das grades.

Meu irmão, que foi morar fora do Brasil e ficou 15 anos sem vir aqui, ao voltar só teve um choque: as grades. Nada mais o impressionou, tudo ele achou normal. Fez comentários vagos sobre as árvores crescidas no Aterro, sobre o excesso de gente e carros, tudo sem muita ênfase. Mas e essas grades, me perguntou, por que todas essas

grades? E eu, espantada com seu espanto, eu que de certa forma já me acostumara à paisagem gradeada, fiquei sem saber o que dizer.

Penso nisso agora, ao passar pela rua e ver aquela senhora. Todos os dias, o porteiro coloca ali a cadeira para que ela se sente, junto ao jardim, em frente à portaria, por trás da proteção do gradil pintado com tinta cor de cobre. E essa cena tão singela, de sabor tão antigo, se desenrola assim, por trás de barras de ferro, que mesmo sendo de alumínio para não enferrujar são de um ferro simbólico, que prende, constrange, restringe.

Eu, da calçada, vejo-a sempre por entre as tiras verticais de metal, sua figura frágil me fazendo lembrar os passarinhos que os porteiros guardam nas gaiolas, pendurados nas árvores.

(SEIXAS, Heloisa. Contos mínimos. Rio de Janeiro: Record, - 2001)

O emprego do pronome oblíquo em destaque respeita a norma-padrão da língua em:

(A) Quando perguntaram sobre as grades, fiquei sem saber o que **lhes** dizer.

(B) O sol oblíquo nasce atrás dos prédios, mas ainda não conseguiu vencer-**lhes**.

(C) A velha senhora está sempre lá. Já espero **lhe** ver quando saio todas as manhãs.

(D) Ainda demora para o sol nascer, mas, mesmo assim, a velha senhora já está lá a **lhe** esperar.

(E) Quando as pessoas passam na calçada, aquela senhora tem o sorriso pronto para **lhes** cumprimentar.

3. (CESGRANRIO - 2024)

O período no qual o emprego da expressão em destaque está em **DESACORDO** com a norma-padrão da língua portuguesa é:

(A) A desigualdade se dá de acordo com sua renda ou devido à própria distribuição seletiva dos serviços educacionais no território, **cuja** presença é escassa nas regiões mais pobres.

(B) Por isso, a possibilidade de ser mais, ou menos, cidadão depende, em larga proporção, do ponto do território **onde** se está.

(C) Duas décadas mais tarde, o atual quadro é bem distinto, a partir de um projeto político muito explícito **onde** o governo federal cria condições ampliadas para o desenvolvimento

LÍNGUA INGLESA

1. (CESGRANRIO - 2026)

How grocery shopping data is unlocking financial inclusion

Access to affordable credit is fundamental to personal resilience and economic advancement. It helps fund housing, education, small businesses, and insurance to protect against financial shocks. Globally, 1.4 billion adults have no access to formal financial services because they lack a credit history, which is only acquired once someone has been granted credit. This paradox means millions of people are financially excluded.

This is not only a problem in emerging and developing markets, but also in developed markets like the US and the UK where millions remain underserved: approximately 45 million Americans are either credit invisible or have unscorable credit files, and around 5 million UK residents lack a mainstream credit history. For financial institutions, this represents not just a moral imperative, but also a major opportunity to unlock a new and largely untapped market through innovative and ethical data use.

Grocery shopping data is emerging as one of the most powerful alternative data sources for understanding the financial behavior of “credit invisibles”. These four key characteristics highlight why grocery data is so insightful for credit scoring people with no credit history: universality, recency, granularity and frequency. Everyone buys groceries. Grocery shopping is a universal necessity that cuts across socioeconomic, geographic, and demographic boundaries. This makes grocery data uniquely representative of the broader population, which is a rare attribute among alternative data sources. Unlike many traditional data sources, grocery data is continually refreshed. Most consumers shop for groceries weekly, if not more often. This regularity offers a real-time view into consumer behavior, enabling financial institutions to assess an individual's current financial situation with striking accuracy. Grocery shopping data captures detailed behavioral signals. For example, consistent purchasing of staple goods at the same time each month can indicate budgeting discipline. Price sensitivity and

use of discounts may suggest cautious financial management. A high-percentage of healthy food items and lack of junk food can be an indicator of financial responsibility. The high frequency of grocery shopping offers a dense timeline of behavioral data, allowing models to detect consistent financial habits, patterns, and anomalies. Unlike once-off data points like loan applications, grocery data builds a behavioral track record over time.

Research by scholars at Rice University, the University of Notre Dame, and Northwestern University found that variables such as shopping frequency, consistency in spending, choice of products, and use of discount programs correlate strongly with credit risk profiles. Importantly, it demonstrated that these behavioral patterns could significantly improve the predictive power of credit models, particularly for consumers without formal credit histories.

Grocery shopping data is recent, frequent, universal, and rich in behavioral insights. Coupled with banking data within a privacy-preserving data collaboration environment, it's opening the path to financial inclusion and protection for millions. Financial inclusion has remained out of reach for far too many, for far too long. Grocery data, used responsibly and collaboratively, may be the innovation that changes that at scale.

Available at: <https://www.weforum.org/stories/2025/03/how-grocery-shopping-data-is-unlocking-financial-inclusion/>.
Retrieved on: October 26, 2025. Adapted.

The main purpose of the text is to

- (A) argue that customers should cultivate better buying habits so that their debt levels decrease and they can become eligible to receive credit from banking institutions.
- (B) emphasize the need for more incisive measures to be taken by the government to curb the rise in popular debt related to monthly household purchases.

(C) illustrate how grocery shopping data can promote inclusion by providing insights into the financial health of individuals without a formal credit history.

(D) protest against the use of supermarket customers' personal data by banks and other credit institutions.

(E) report on the recent increase in debt among shopping center customers, due to habits that indicate consumerism.

2. (CESGRANRIO - 2026)

How grocery shopping data is unlocking financial inclusion

Access to affordable credit is fundamental to personal resilience and economic advancement. It helps fund housing, education, small businesses, and insurance to protect against financial shocks. Globally, 1.4 billion adults have no access to formal financial services because they lack a credit history, which is only acquired once someone has been granted credit. This paradox means millions of people are financially excluded.

This is not only a problem in emerging and developing markets, but also in developed markets like the US and the UK where millions remain underserved: approximately 45 million Americans are either credit invisible or have unscorable credit files, and around 5 million UK residents lack a mainstream credit history. For financial institutions, this represents not just a moral imperative, but also a major opportunity to unlock a new and largely untapped market through innovative and ethical data use.

Grocery shopping data is emerging as one of the most powerful alternative data sources for understanding the financial behavior of "credit invisibles". These four key characteristics highlight why grocery data is so insightful for credit scoring people with no credit history: universality, recency, granularity and frequency. Everyone buys groceries. Grocery shopping is a universal necessity that cuts across socioeconomic, geographic, and demographic boundaries. This makes grocery data uniquely representative of the broader population, which is a rare attribute among alternative data sources. Unlike many traditional data sources, grocery data is continually refreshed. Most consumers shop for groceries weekly, if not more often. This regularity offers a real-time view into consumer behavior, enabling financial institutions to assess an individual's

current financial situation with striking accuracy. Grocery shopping data captures detailed behavioral signals. For example, consistent purchasing of staple goods at the same time each month can indicate budgeting discipline. Price sensitivity and use of discounts may suggest cautious financial management. A high-percentage of healthy food items and lack of junk food can be an indicator of financial responsibility. The high frequency of grocery shopping offers a dense timeline of behavioral data, allowing models to detect consistent financial habits, patterns, and anomalies. Unlike once-off data points like loan applications, grocery data builds a behavioral track record over time.

Research by scholars at Rice University, the University of Notre Dame, and Northwestern University found that variables such as shopping frequency, consistency in spending, choice of products, and use of discount programs correlate strongly with credit risk profiles. Importantly, it demonstrated that these behavioral patterns could significantly improve the predictive power of credit models, particularly for consumers without formal credit histories.

Grocery shopping data is recent, frequent, universal, and rich in behavioral insights. Coupled with banking data within a privacy-preserving data collaboration environment, it's opening the path to financial inclusion and protection for millions. **Financial inclusion has remained out of reach for far too many, for far too long.**

Grocery data, used responsibly and collaboratively, may be the innovation that changes that at scale.

Available at: <https://www.weforum.org/stories/2025/03/how-grocery-shopping-data-is-unlocking-financial-inclusion/>.
Retrieved on: October 26, 2025. Adapted.

In paragraph 5, the sentence "Financial inclusion has remained out of reach for far too many, for far too long" means that

(A) for many years, a large number of people have remained unable to access affordable credit.

(B) in a long time, banks and governmental administration were unable to collaborate systematically.

(C) many people have not been interested in becoming eligible for low-income credit access programs lately.

MATEMÁTICA

1. (CESGRANRIO - 2024)

No departamento administrativo de uma universidade, os processos que implicam alteração dos proventos pertencem a pelo menos um dos seguintes conjuntos, podendo haver interseções:

P: conjunto formado pelos processos que incluem alguma solicitação de alteração de regime;
Q: conjunto formado pelos processos que incluem alguma solicitação de progressão funcional;

R: conjunto formado pelos processos que incluem alguma modificação de status de dependentes.

O conjunto $(P - Q) \cap R$ é formado pelos processos desse departamento administrativo que implicam alteração de proventos e que incluem alguma solicitação de

(A) modificação de status de dependentes e alguma de progressão funcional, mas nenhuma solicitação de alteração de regime.

(B) alteração de regime, mas nenhuma solicitação de modificação de status de dependentes, nem de progressão funcional.

(C) alteração de regime e alguma de modificação de status de dependentes, mas nenhuma de progressão funcional.

(D) pelo menos um dos três tipos de solicitação.

(E) cada um dos três tipos de solicitação.

2. (CESGRANRIO - 2024)

Um técnico fez três buscas em um banco de dados com 600 alunos cadastrados. Na primeira busca, identificou que 450 alunos cursaram a disciplina A; a segunda busca gerou a informação de que 300 alunos cursaram a disciplina B. E uma terceira busca identificou que 200 alunos cursaram as duas referidas disciplinas (A e B). Sabe-se que esse banco de dados não sofreu alterações quando as três buscas foram realizadas.

A partir dessas informações, constata-se que o número de alunos que não cursaram nenhuma dessas duas disciplinas é igual a

- (A) 50
- (B) 100
- (C) 150

(D) 200

(E) 250

3. (CESGRANRIO - 2025)

Em um levantamento feito, ao consultar os 158 funcionários de uma empresa, constatou-se que um total de 38 deles possui conta no banco Alfa, um total de 57 possui conta no banco Beta e um total de 14 possui conta nesses dois bancos.

Quantos funcionários dessa empresa não possuem conta no banco Alfa nem no Beta?

(A) 49

(B) 56

(C) 63

(D) 77

(E) 81

4. (CESGRANRIO - 2023)

Um banco possui um total de 1000 clientes, dos quais apenas 700 investem em pelo menos um dos fundos A ou B. Sabe-se que o total de clientes que investem em ambos os fundos é igual a 250, e que pelo menos 100 clientes investem apenas no fundo B. Qual é o número máximo de clientes que investem apenas no fundo A?

(A) 350

(B) 600

(C) 650

(D) 800

(E) 900

5. (CESGRANRIO - 2022)

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) N

(B) $\{3,4,6,7,9\}$

(C) $\{3,6,9\}$

(D) $\{4,7\}$

(E) \emptyset

AMOSTRA

6. (CESGRANRIO - 2021)

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%

7. (CESGRANRIO - 2021)

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

8. (CESGRANRIO - 2023)

A sequência dos primeiros 2100 números inteiros positivos foi disposta em uma Tabela, da seguinte forma:

	Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5	Coluna 6	Coluna 7
Linha 1	1	2	3	4	5	6	
Linha 2		7	8	9	10	11	12
Linha 3	13	14	15	16	17	18	
Linha 4		19	20	21	22	23	24
Linha 5	25	26	27	28	29	30	
.
.
.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

1. (2024)

12 Um grupo financeiro desenvolverá uma solução tecnológica voltada para alguns serviços financeiros. Os serviços serão oferecidos através de um tipo de sistema computacional, cujas características principais são:

(i) tratar de serviços para acesso a saldo e a extrato da conta;

(ii) possuir medidas de segurança limitadas à autenticação em dois fatores, sem a necessidade de criptografia ou de outras tecnologias avançadas;

(iii) notificar o usuário quando um pagamento ou uma transferência forem realizados;

(iv) garantir compatibilidade com uma ampla variedade de dispositivos e de sistemas operacionais; e

(v) oferecer uma interface mais amigável para os usuários, facilitando o acesso para pessoas com diferentes níveis de habilidade digital.

A forma adequada para implantar essa solução tecnológica é através do uso de

- (A) aplicativo Mobile Banking
- (B) bluetooth em caixas eletrônicos
- (C) software com protocolo ATM CBR
- (D) página Web com melhor usabilidade
- (E) navegadores com extensões de acesso a bancos

2. (2025)

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

- (A) implementação de um arranjo de pagamentos digitais, com liquidação centralizada pelo BCB.
- (B) abertura do sistema financeiro, permitindo a entrada de novas instituições financeiras.
- (C) divulgação de dados pelo BCB, aumentando a transparência das transações financeiras.
- (D) fomento à digitalização dos meios de pagamento, reduzindo o uso de dinheiro em espécie.

(E) compartilhamento de dados entre instituições autorizadas pelo BCB, com o consentimento dos clientes.

3. (2025)

O principal princípio do *open finance* é

- (A) a mitigação do risco para novos empréstimos.
- (B) a obtenção de crédito mais barato.
- (C) o empoderamento do cliente sobre seus dados.
- (D) o compartilhamento das informações entre todos os bancos.
- (E) a utilização de uma aplicação para acessar diversos bancos.

4. (2024)

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

Através do *Open Finance*, o cliente pode

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

5. (2023)

Um dos objetivos do *Open Finance* é que as instituições participantes incentivem a inovação e promovam a cidadania financeira. Para fins do cumprimento desses objetivos, essas instituições devem conduzir suas atividades com ética e responsabilidade, e com observância da legislação, da regulamentação em vigor, além de considerar outros princípios. O princípio que **NÃO** deve ser seguido pelas instituições participantes do *Open Finance* é a(o)

- (A) transparência
- (B) unilateralidade
- (C) qualidade dos dados
- (D) segurança e a privacidade de dados
- (E) tratamento não discriminatório

6. (2023)

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.

7. (2023)

As instituições participantes envolvidas no compartilhamento de dados ou serviços do *Open Finance*, regulamentado pelo Banco Central do Brasil, devem assegurar a possibilidade da revogação do respectivo consentimento, a qualquer tempo, mediante solicitação do cliente, por meio de

procedimento seguro, ágil, preciso e conveniente, observado o disposto na legislação e regulamentação em vigor.

Essa revogação deve ser efetuada com observância dos seguintes prazos:

- (A) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- (B) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.
- (C) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- (D) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.
- (E) em até três dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até trinta dias, para os demais casos.

8. (2023)

Em relação ao *Open Finance*, assinale a afirmativa correta.

- (A) O *Open Finance* tem foco principalmente no compartilhamento de dados de contas bancárias entre instituições financeiras para facilitar transferências e pagamentos.
- (B) O Pix é um sistema de pagamento instantâneo que permite transferências de fundos em tempo real; desta forma, o Pix faz parte do *Open Finance*.
- (C) O *Open Finance* é um sistema de informações de crédito que tem o intuito de ajudar as instituições financeiras a tomar decisões sobre concessão de crédito.
- (D) O *Open Finance* é um sistema de informações de crédito que ajuda o Banco Central a controlar o crédito disponível na economia.
- (E) O *Open Finance* envolve o compartilhamento de informações financeiras amplas, incluindo produtos de investimento, seguros e outros, para oferecer aos consumidores uma visão completa de suas finanças.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

1. (CESGRANRIO - 2023)

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

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

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

- (A) 4.635,00
- (B) 4.675,00
- (C) 4.780,00
- (D) 4.795,00
- (E) 4.805,00

2. (CESGRANRIO - 2021)

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

Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre C_2 ?

- (A) 2,16%
- (B) 2,24%
- (C) 3,20%
- (D) 7,96%
- (E) 16,72%

3. (CESGRANRIO - 2021)

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

4. (CESGRANRIO - 2021)

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

5. (CESGRANRIO - 2021)

Na semana da renda fixa promovida por um determinado banco, o cliente X fez um investimento de 150 mil reais em um banco que paga 8% ao ano, com prazo de vencimento de 1 ano. Nesse mesmo dia, o cliente Y aplicou 150 mil reais na poupança, cuja taxa esperada é de 5% ao ano. Um ano depois, os dois sacaram o montante de cada operação. Considere que o cliente X pagou 20% de imposto de renda sobre os juros obtidos com a aplicação, enquanto o cliente Y não pagou imposto algum, e que nenhum dos dois sacou qualquer valor antes desse resgate.

AMOSTRA

A partir dessas informações, verifica-se que a diferença entre o ganho de capital do cliente X e o ganho de capital do cliente Y, comparando-se apenas as operações apresentadas, em reais, foi de

- (A) 2.100,00
- (B) 2.400,00
- (C) 3.500,00
- (D) 4.100,00
- (E) 4.500,00

6. (CESGRANRIO - 2021)

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

7. (CESGRANRIO - 2023)

O capital de um cliente do segmento ultra-especial ficou aplicado durante 50 dias a uma taxa de juros simples de 1,5% ao mês. Ao final desse prazo, o cliente resgatou tudo e pagou R\$ 4.500,00, referentes a 22,5% de imposto de renda sobre os juros proporcionados pelo investimento.

Considerando-se o mês com 30 dias, o valor aplicado nessa operação, em R\$, foi

- (A) 450.000,00
- (B) 700.000,00
- (C) 750.000,00
- (D) 800.000,00
- (E) 950.000,00

8. (CESGRANRIO - 2022)

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 - 2024)

Uma empresa vendeu, em agosto de 2024, um total de 600 mil reais, que serão pagos a prazo da seguinte maneira: 100 mil reais daqui a exatos 30 dias (set/2024), 200 mil reais a exatos 60 dias (out/2024) e 300 mil reais para daqui a 90 dias (nov/2024). Se a empresa optar por antecipar o recebimento de todos os valores apresentados em cada mês para agosto de 2024, receberá ao todo a quantia de 544 mil reais, decorrente de um desconto comercial (ou bancário ou “por fora”) cobrado pela instituição financeira que oferece a antecipação. Sendo assim, a taxa de desconto mensal praticada pela instituição financeira nessa antecipação de recebíveis é de

- (A) 2,5%
- (B) 3,0%
- (C) 3,5%
- (D) 4,0%
- (E) 4,5%

10. (CESGRANRIO - 2024)

Desconto é o abatimento que se obtém ao saldar um compromisso antes de sua data de vencimento. O valor do desconto de um título, em reais, cujo valor nominal é de R\$ 23.000,00, descontado a uma taxa de juros bancários simples de 5% ao mês, liquidado 38 dias antes do vencimento, é, aproximadamente, de

- (A) 1.115,00
- (B) 1.415,00
- (C) 1.450,00
- (D) 1.456,66
- (E) 1.460,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. (CESGRANRIO - 2024)

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

- (A) solicitação, por meio eletrônico, de provisão de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 20.000,00 por não clientes.
- (B) solicitação, por qualquer meio, de provisão de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00 por não clientes.
- (C) operações de pagamentos, exclusivamente por meio de cheque, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 30.000,00.
- (D) operações de depósito ou aporte em espécie ou saque em espécie de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00.
- (E) operações de recebimentos, exclusivamente por meio de PIX, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$ 10.000,00.

2. (CESGRANRIO - 2024)

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

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

- (A) governança
- (B) controle
- (C) correição
- (D) disciplina
- (E) delação

3. (CESGRANRIO - 2024)

As instituições financeiras devem estruturar procedimentos de monitoramento e seleção de operações que possam configurar indícios de ocorrência dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores. Segundo a Carta Circular no 4.001/2020, incluem-se nas hipóteses para procedimentos de monitoramento e seleção as situações relacionadas às operações em espécie em moeda estrangeira, com cartões pré-pagos em moeda estrangeira e com cheques de viagem que envolvam

- (A) negociações de moeda estrangeira em espécie ou de cheques de viagem denominados em moeda estrangeira, compatíveis com a natureza da operação.
- (B) negociações envolvendo taxas de câmbio com variação não significativa em relação às praticadas pelo mercado.
- (C) utilização, carga ou recarga de cartão pré-pago, em valor compatível com a capacidade financeira, atividade ou perfil do cliente.
- (D) utilização de uma única fonte de recursos para carga e recarga de cartões pré-pagos.
- (E) carga e recarga de cartões pré-pagos, seguidas imediatamente por saques em caixas eletrônicos.

4. (CESGRANRIO - 2023)

Um gerente recém-contratado de uma instituição financeira coordena cerca de vinte funcionários que exercem a função de caixa, sendo auxiliado nessa tarefa por dois subgerentes. Em determinado dia, um dos clientes adentra a agência bancária portando uma mala, com expressiva soma de dinheiro em espécie, para depósito. Dirigindo-se ao caixa disponível, postula a operação. Consoante a Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, existe a ocorrência de indícios de suspeita para fins dos procedimentos de monitoramento para as práticas de lavagem de dinheiro quando é(são)

- (A) realizado depósito em dinheiro de valor considerado elevado.

- (B) efetuadas operações diversas de pequeno valor monetário.
- (C) transferidos valores sem relação com a capacidade econômica do cliente.
- (D) recebidos depósitos com regular frequência.
- (E) formalizados contratos com estabelecimentos comerciais pequenos.

5. (CESGRANRIO - 2022)

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

6. (CESGRANRIO - 2023)

A Lei FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*) dos Estados Unidos e a Lei no 12.846/2012, também conhecida como Lei Anticorrupção Brasileira desempenham papéis fundamentais no combate à corrupção. Ambas promovem a transparência e a integridade nos negócios, contribuindo para um ambiente mais ético e equitativo. Sobre os preceitos da Lei FCPA e da Lei Anticorrupção Brasileira, qual é a similaridade entre as leis?

- (A) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira podem ser aplicadas por diferentes órgãos.
- (B) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira se aplicam à pessoa física e à jurídica.
- (C) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira prescrevem as infrações em 10 anos contados da data da ciência da infração.
- (D) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira preconizam a inexistência de acordos para redução das sanções.
- (E) Ambas as leis (Lei FCPA e Lei Anticorrupção Brasileira) obrigam as empresas a implementarem um Programa de Integridade.

7. (CESGRANRIO - 2023)

Um indivíduo foi selecionado para integrar os quadros de determinada companhia que presta serviços de engenharia para setores públicos e privados. Em função de suas habilidades, foi incluído em programa de treinamento para coordenar medidas anticorrupção na empresa. Um dos módulos apresenta as sanções passíveis de ocorrer.

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nessa Lei as seguintes sanções:

- (A) multa, até 5% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (B) multa, até 10% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (C) multa, até 15% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (D) multa, até 20% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (E) multa, até 25% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.

8. (CESGRANRIO - 2023)

Um bancário realiza cursos necessários para ocupar cargos gerenciais. Um deles diz respeito às práticas de *compliance* para proteger a estrutura empresarial dos prejuízos causados por atos ilícitos praticados no exercício de sua atividade. Exercendo sua atividade normal, recebe um cliente, com grandes investimentos na instituição financeira, preocupado com acusações de prática de atos lesivos contra a administração pública. Como esse foi um dos temas estudados no seu

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

1. (CESGRANRIO - 2023)

Os sistemas de arquivos permitem a organização dos dados em arquivos e pastas nos dispositivos de armazenamento. A quantidade máxima de dados armazenados por cada arquivo e a quantidade máxima de pastas variam entre os diversos sistemas de arquivos.

O sistema de arquivos nativo do Windows 10 que permite o armazenamento de um arquivo com mais de 8GB de dados é o

- (A) ReiserFS
- (B) EXT4
- (C) FAT16
- (D) FAT32
- (E) NTFS

2. (CESGRANRIO - 2023)

O usuário de um computador com sistema operacional MS Windows 10 precisa formatar um pendrive para transferir arquivos desse computador para um outro, com sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2. Tal formatação deve ser feita de modo que o caminho contrário possa ser feito, ou seja, transferir arquivos desse computador que utiliza Linux SUSE SLES 15 SP2 para aquele que utiliza o Windows 10.

Nesse caso, o pendrive deve ser formatado no sistema de arquivos do tipo

- (A) BtrFS
- (B) FAT32
- (C) Ext4
- (D) HPFS
- (E) NTFS

3. (CESGRANRIO - 2024)

No Windows 10, uma das funcionalidades introduzidas para melhorar a sua usabilidade e a sua produtividade é a “Área de Trabalho Virtual”.

Essa funcionalidade permite a

- (A) criação de múltiplas áreas de trabalho para organizar melhor as janelas e os aplicativos abertos.

(B) personalização da aparência gráfica do desktop, permitindo escolher temas e fundos de tela.

(C) manutenção de um ambiente seguro para testar aplicativos em desenvolvimento, isolando-os do sistema principal.

(D) execução de outros sistemas operacionais, como o Linux, dentro do Windows.

(E) execução de programas na nuvem com o mesmo desempenho dos executados na própria máquina.

4. (CESGRANRIO - 2023)

Considere um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal. Um usuário desse sistema operacional deseja criar um atalho na área de trabalho para a página inicial do sistema de webmail da empresa. Para abrir o assistente que auxilia na criação de atalhos para programas locais ou de rede, arquivos, pastas, computadores ou endereços na Internet, esse usuário precisa

(A) clicar com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.

(B) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.

(C) fazer um duplo clique com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.

(D) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.

(E) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Assistentes e, em seguida, selecionar a opção Atalho.

5. (CESGRANRIO - 2023)

A operação das redes sem fio utiliza um sinal de rádio frequência que pode interferir na comunicação de outros dispositivos. Por essa razão, em certos ambientes, pode ser necessário ativar o modo avião para desligar as interfaces de rede sem fio de um computador. Considerando-se um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal, para ativar o modo avião desse computador, o usuário do sistema deve clicar com o botão

- (A) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão esquerdo do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (B) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão direito do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (C) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.
- (D) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão esquerdo do mouse no botão Modo avião.
- (E) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.

6. (CESGRANRIO - 2023)

A identificação de um arquivo no sistema operacional Windows 10 é formada por duas partes separadas por um ponto: a primeira parte é o nome do arquivo, e a segunda é a sua extensão, que possui três ou quatro caracteres e define o tipo ou formato do arquivo. Por exemplo, em relatório.xlsx, o nome do arquivo é relatório e a extensão é .xlsx. Para visualizar as extensões dos arquivos de uma pasta no Explorador de Arquivos do Windows 10, deve-se abrir a pasta, selecionar o menu

- (A) Exibir e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.
- (B) Exibir e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (C) Início e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.

- (D) Início e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (E) Compartilhar e marcar a caixa de seleção Mostrar extensões dos arquivos.

7. (CESGRANRIO - 2023)

As estações de trabalho de uma empresa estão sujeitas a ataques que podem provocar vazamentos ou destruição completa dos dados. Uma boa prática de segurança é utilizar uma amostra biométrica para se conectar aos seus dispositivos, aplicativos, serviços on-line e redes. O Windows 10 possui um recurso de segurança de entrada que possibilita usar uma amostra biométrica do rosto, da íris e da impressão digital, ou, ainda, um PIN (Personal Identification Number).

Tal recurso é o

- (A) Windows Security
- (B) Windows Hello
- (C) Advanced Login
- (D) Enhanced Login
- (E) Enhanced Authentication

8. (CESGRANRIO - 2023)

Devido a convenções de nomenclatura, alguns caracteres reservados não podem ser usados em nomes de arquivos e diretórios. Nesse contexto, considere que um usuário do sistema operacional Windows 10 precisa dividir o arquivo relatório.docx em dois arquivos.

Para atender às convenções de nomenclatura de arquivos e diretórios, dois nomes que NÃO podem ser atribuídos a esses dois arquivos criados pelo usuário são os seguintes:

- (A) relatório_parte1.docx e relatório_parte2.docx
- (B) relatório-parte1.docx e relatório-parte2.docx
- (C) relatório:parte1.docx e relatório:parte2.docx
- (D) relatório%parte1.docx e relatório%parte2.docx
- (E) relatório\$parte1.docx e relatório\$parte2.docx

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

1. (CESGRANRIO - 2025)

O Banese, para promover atendimentos mais ágeis e dinâmicos aos seus clientes, fez um treinamento focando as desvantagens e as vantagens de oferecer um atendimento remoto. Como resultado do aprendizado, seus funcionários se conscientizaram de que o atendimento ao cliente por canais remotos pode apresentar as seguintes desvantagens:

(A) dificuldade de compreensão das necessidades do cliente; demora na resposta ao cliente; maior escalabilidade no atendimento; possibilidade de integrar canais e oferecer uma experiência omnichannel.

(B) falta de contato humano e impessoalidade; redução dos custos operacionais da organização; diminuição do tempo de espera do cliente para resolução de um problema; aumento da produtividade da equipe.

(C) melhora no horário de atendimento; entrega de mais comodidade ao cliente; insegurança do cliente; necessidade de atualização constante do sistema; barreiras de comunicação.

(D) falta de empatia e de interatividade pessoal; dependência de conexão de internet estável; dificuldade de alguns clientes lidarem com atendente virtual; preocupações com segurança cibernética.

(E) oferta de uma experiência completa ao cliente; conveniência do cliente no que diz respeito aos horários de funcionamento; dificuldade no acesso aos serviços; rapidez na realização de tarefas rotineiras.

2. (CESGRANRIO - 2024)

A direção de um banco percebeu que há diferenças muito grandes entre as maneiras com que clientes bancários de idades mais elevadas e de idades mais baixas realizam suas operações bancárias. Os diretores decidiram, então, desenvolver operações específicas para clientes mais velhos. A segmentação baseada na divisão do mercado por idade é denominada segmentação

- (A) individual
- (B) geográfica
- (C) psicológica
- (D) psicográfica
- (E) demográfica

3. (CESGRANRIO - 2024)

Uma análise de mercado contratada por um banco detecta as seguintes tendências econômicas:

1. elevação dos índices de inflação;
2. congelamento dos salários;
3. aumento da taxa de juros.

Tal cenário tende a afetar o comportamento do consumidor de produtos bancários, no curto prazo, na medida em que irá ocasionar

- (A) acertos na política econômica do país.
- (B) interferência dos bancos na economia nacional.
- (C) mais regulações político-legais.
- (D) menor poder de compra da população.
- (E) pouco investimento em inovações tecnológicas.

4. (CESGRANRIO - 2023)

No final do trimestre, a empresa Y passou a utilizar o banco X como sua única opção para transações financeiras, encerrando operações com quaisquer outros parceiros financeiros. O diretor do banco W, que antes realizava metade de todas as operações da empresa Y, entrou em contato com a direção dessa empresa para saber o que estava acontecendo e foi informado que a decisão havia vindo do nível corporativo mais alto: os presidentes do banco X e os da empresa Y participavam do conselho de uma instituição filantrópica, ficaram muito próximos e, por conta disso, a empresa passaria a realizar suas operações exclusivamente com o banco X. Em seu relatório de gestão de perdas de clientes, o diretor do banco W classificará a empresa como um caso de deserção

- (A) oculta
- (B) horizontal

- (C) tecnológica
- (D) transnacional
- (E) organizacional

5. (CESGRANRIO - 2023)

Um banco optou por dois tipos de segmentação do seu mercado: (a) o primeiro é embasado nos hábitos, *hobbies*, atividades ou interesses, valores ou opiniões, personalidade ou atitudes, estilo de vida e *status* social de seus clientes; (b) o segundo é embasado na sua lealdade, envolvimento, benefícios procurados e facilidade para comprar ou influenciar. Constata-se que foram escolhidos, respectivamente, os modelos de segmentação

- (A) tecnológica e etária
- (B) qualitativa e tecnológica
- (C) demográfica e educacional
- (D) psicográfica e comportamental
- (E) geográfica e psicográfica

6. (CESGRANRIO - 2025)

A prospecção é uma etapa importante da pré-venda dos serviços bancários, na qual se deve

- (A) apresentar os benefícios e as vantagens disponíveis para os clientes.
- (B) propor novos produtos para clientes antigos.
- (C) identificar as dúvidas dos clientes durante o atendimento.
- (D) apurar informações confiáveis sobre novos clientes.
- (E) realçar os diferenciais na apresentação da marca.

7. (CESGRANRIO - 2024)

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

- (A) afinidade e da ancoragem
- (B) antecipação e da lealdade
- (C) autoridade e da coerência
- (D) escassez e da aprovação social
- (E) reciprocidade e do compromisso

8. (CESGRANRIO - 2024)

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

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

- (A) na entrega e nas percepções
- (B) na confiabilidade, responsividade e acessibilidade
- (C) nas comunicações internas
- (D) no conhecimento das expectativas
- (E) nos padrões e na interpretação

9. (CESGRANRIO - 2024)

Na análise dos determinantes da qualidade do valor percebido pelos clientes de um banco, foram identificadas as seguintes situações:

- (i) Os funcionários estão bem-vestidos, todas as caixas em funcionamento, e o piso é limpo.
- (ii) O cliente vai ao banco para pegar um extrato bancário e sai com ele, sem inconvenientes.
- (iii) O atendente entende os problemas dos clientes e oferece-lhes a solução correta.
- (iv) Os funcionários são treinados para que todos possam responder aos questionamentos dos clientes, mesmo que o problema não seja de sua área.

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

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

- (A) confiabilidade, tangibilidade, empatia, sensibilidade e segurança
- (B) sensibilidade, empatia, segurança, tangibilidade e confiabilidade
- (C) empatia, sensibilidade, tangibilidade, confiabilidade e segurança
- (D) tangibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia
- (E) segurança, empatia, confiabilidade, tangibilidade e sensibilidade



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

