



# CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

## GABARITANDO 450 Questões Gabaritadas

COM BASE NO EDITAL Nº 01/2024/NM, DE  
22/02/2024

CÓD: OP-169AG-26  
7901204401279

---

## ÍNDICE

---

### ***Questões Gabaritadas:***

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Língua Portuguesa .....                                      | 5   |
| 2. Língua Inglesa .....                                         | 45  |
| 3. Matemática Financeira .....                                  | 89  |
| 4. Noções de Probabilidade e Estatística .....                  | 99  |
| 5. Comportamentos Éticos e Compliance .....                     | 113 |
| 6. Conhecimentos Bancários.....                                 | 125 |
| 7. Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação..... | 137 |
| 8. Conhecimentos e Comportamentos Digitais .....                | 151 |
| 9. Atendimento Bancário .....                                   | 161 |

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## 1. (CESGRANRIO - 2024)

### O que é cidadania financeira?

Cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros, o que significa planejar o uso de seus recursos, gerenciar o uso de crédito e poupar ativamente.

O termo “cidadania” é usualmente associado à Grécia antiga. Contudo, o significado atribuído hoje ao conceito chega a ser oposto ao que ele significava àquela época, na qual nem todos eram cidadãos. A cidadania estava limitada aos integrantes de uma elite, que, entre eles, estavam em pé de igualdade e participavam das decisões que afetavam o coletivo. Estavam excluídos desse grupo homens não integrantes da elite, estrangeiros e todas as mulheres.

Hoje, quando se fala em cidadania, vêm à mente palavras como “igualdade”, “direitos”, “deveres”, “participação” e “nacionalidade”. Na definição atual do conceito, herdou-se da Grécia antiga a ideia de exercício do poder na esfera pública, por meio, por exemplo, da participação em eleições e audiências públicas. Contudo, além de perder seu caráter elitista, estendendo-se à quase totalidade dos residentes de um país, o escopo da “cidadania” ampliou-se significativamente, passando a abarcar, além dos direitos políticos (participação no governo da coisa pública), os direitos civis (direito à vida, direitos de ir e vir, liberdade de consciência e expressão, direito à justiça) e sociais (moradia, trabalho, saúde, educação).

O desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de educação e inclusão financeiras, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Em termos de resultados, espera-se que o cidadão tenha melhores condições de concretizar a cidadania financeira em seu dia a dia, como detalhado a seguir: ter acesso a serviços financeiros adequados às suas necessidades; contar com ambiente de negócios que gere confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos; ter oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros; e ter canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro.

Diversos grupos de atores têm um papel a desempenhar na promoção da cidadania financeira, cabendo destacar o Estado, os fornecedores de serviços financeiros, os varejistas, a imprensa, os influenciadores, os educadores e os cidadãos.

A título de ilustração, cabe às instituições do Estado, entre outras, defender a concorrência, disponibilizar e divulgar canais e processos eficazes para a proteção do consumidor de serviços financeiros, regular e supervisionar os fornecedores de serviços financeiros.

Aos fornecedores de serviços financeiros atribui-se, por exemplo, o papel de oferecer opções de serviços que se adéquem às capacidades e aos interesses do perfil do consumidor e informar de maneira transparente, simples e conveniente aquilo que é verdadeiramente relevante para que o cidadão decida de forma livre e consciente.

Aos varejistas é atribuído o papel de informar de maneira simples as características e os riscos das opções de pagamento disponíveis ao cliente e favorecer que ele use seus recursos financeiros de forma consciente.

E, por fim, os cidadãos têm, entre outros, o papel de denunciar às autoridades competentes indícios de fraude ou golpe, irregularidades ou condutas abusivas que podem afetar outros cidadãos e dar atenção à gestão das finanças pessoais e do crédito, buscando aprender técnicas e usar instrumentos que melhorem ou facilitem essa gestão.

Mesmo sendo projeto de longo prazo, é possível enxergar possíveis caminhos para que o Brasil continue avançando na promoção da cidadania financeira de sua população.

*BANCO CENTRAL DO BRASIL. O que é cidadania financeira? 2018. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf). Acesso em: 20 maio 2024.*

*Adaptado.*



## AMOSTRA

Considerando-se as regras de acentuação gráfica vigentes, respeita o Acordo Ortográfico vigente a grafia da palavra destacada em:

- (A) A inclusão da disciplina educação financeira nas escolas tem de **por** fim ao drama de diversas famílias de nosso país.
- (B) Muitas pessoas ainda não **tem**, hoje em dia, consciência de seus direitos no que se refere ao universo financeiro.
- (C) O cuidado com os hábitos desenvolvidos em relação ao controle financeiro precisa ser uma prática de **frequencia** constante.
- (D) Os pais e os professores cumprem diferentes **papeis** na construção dos processos de educação financeira das crianças.
- (E) O esforço de construção de uma rotina de cuidados financeiros cotidianos é ainda um ato **heroico** de poucos brasileiros.

## 2. (CESGRANRIO - 2023)

### A história do método braille

Ler no escuro. Quem já tentou sabe que é impossível. Mas foi exatamente a isso que um francês chamado Louis Braille dedicou a vida. Nascido em Coupvray, uma pequena aldeia nos arredores de Paris, em 1809, desde cedo ele mostrou muito interesse pelo trabalho do pai. Seus olhos azuis brilhavam da admiração de vê-lo cortar, com extrema perícia, selas e arreios. Pouco depois de completar 3 anos, o menino começou a brincar na selaria do pai, cortando pequenas tiras de couro. Uma tarde, uma sovela, instrumento usado para perfurar o couro, escapou-lhe da mão e atingiu o seu olho esquerdo. O resultado foi uma infecção que, seis meses depois, afetaria também o olho direito. Aos 5 anos, o garoto estava completamente cego.

A tragédia não o impediu, porém, de frequentar a escola por dois anos e de se tornar ainda um aluno brilhante. Por essa razão, ele ganhou uma bolsa de estudos no Instituto Nacional para Jovens Cegos, em Paris, um colégio interno fundado por Valentin Haüy (1745-1822). Além do currículo normal, Haüy introduzira um sistema especial de alfabetização, no qual letras de forma impressas em relevo, em papelão, eram reconhecidas pelos contornos. Desde o início do curso, Braille destacou-se como o melhor aluno da turma e logo começou a ajudar os colegas. Em 1821, aos 12 anos, conheceu um método inventado pouco antes por Charles Barbier de La Serre, oficial do Exército francês.

O método Barbier, também chamado escrita noturna, era um código de pontos e traços em relevo impressos também em papelão. Destinava-se a enviar ordens cifradas a sentinelas em postos avançados. Estes decodificariam a mensagem até no escuro. **Mas, como a ideia não pegou na tropa, Barbier adaptou o método para a leitura de cegos**, com o nome de grafia sonora. O sistema permitia a comunicação entre os cegos, pois com ele era possível escrever, algo que o método de Haüy não possibilitava. O de Barbier era fonético: registrava sons e não letras. Dessa forma, as palavras não podiam ser soletradas. Além disso, o fato de um grande número de sinais ser usado para uma única palavra tornava o sistema muito complicado. Apesar dos inconvenientes, foi adotado como método auxiliar por Haüy.

Pesquisando a fundo a grafia sonora, Braille percebeu suas limitações e pôs-se a aperfeiçoá-la. Em 1824, seu método estava pronto. Primeiro, eliminou os traços, para evitar erros de leitura: em seguida, criou uma célula de seis pontos, divididos em duas colunas de três pontos cada, que podem ser combinados de 63 maneiras diferentes. A posição dos pontos na célula está ao lado.

Em 1826, aos 17 anos, ainda estudante, Braille começou a dar aulas. Embora seu método fizesse sucesso entre os alunos, não podia ensiná-lo na sala de aula, pois ainda não era reconhecido oficialmente. Por isso, Braille dava aulas do revolucionário sistema escondido no quarto, que logo se transformou numa segunda sala de aula.

O braille é lido passando-se a ponta dos dedos sobre os sinais de relevo. Normalmente se usa a mão direita com um ou mais dedos, conforme a habilidade do leitor, enquanto a mão esquerda procura o início da outra linha. Aplica-se a qualquer língua, sem exceção, e também à estenografia, à música – Braille, por sinal, era ainda exímio pianista – e às notações científicas em geral. A escrita é feita mediante o uso da reglete, também idealizada por Braille: trata-se de uma régua especial, de duas linhas, com uma série de janelas de seis furos cada, correspondentes às células braille.

Louis Braille morreu de tuberculose em 1852, com apenas 43 anos. Temia que seu método desaparecesse com ele, mas, finalmente, em 1854 foi oficializado pelo governo francês. No ano seguinte, foi apresentado ao mundo, na Exposição Internacional de Paris, por ordem do imperador Napoleão III (1808-1873), que programou ainda uma série de concertos de piano com ex-alunos de Braille. O sucesso foi imediato, e o sistema se espalhou

# LÍNGUA INGLESA

## 1. (CESGRANRIO - 2023)

### **Forthcoming innovation & trends in shipping industry**

The shipping trends play a vital role in global trade, transporting goods worth trillions of dollars yearly. Population growth and continued urbanization will also lead to an increase in demand for maritime shipping services. The maritime shipping industry must continue to innovate and adopt new technologies to meet this increased demand. The following are some of the most promising trends and innovations currently taking place in the maritime shipping industry:

**Green Technology** - One of the most critical trends in maritime shipping is the move toward green technology. With increasing public awareness of the need to protect the environment, it is becoming increasingly crucial for maritime companies to adopt green practices. Maritime companies invest in cleaner-burning fuels such as LNG (liquefied natural gas). LNG produces significantly lower emissions than traditional marine fuels such as heavy fuel oil (HFO) and diesel. Some maritime companies are also experimenting with battery-powered ships to reduce emissions further. While battery-powered ships are not yet commercially viable on long voyages, they show great promise for use on shorter routes.

**Electric Ships** - Global maritime transport emits around 900 million tons of carbon dioxide annually, accounting for 2-3% of the world's total emissions. As the push for decarbonization gathers momentum, it is only a matter of time before electric ships become the norm.

**Autonomous Ships** - Another exciting trend in maritime shipping is the development of autonomous ships. Autonomous ships have the potential to revolutionize the industry. They offer many advantages over traditional vessels, including reduced operating costs, increased efficiency, and improved safety by reducing the need for manual labor onboard ships. In addition, automated systems are less susceptible to human error than their manual counterparts. While there are many regulatory hurdles to overcome before autonomous vessels can be deployed commercially, they are expected to eventually become a common sight in the world's oceans.

**Blockchain** - Blockchain technology is also beginning to make its way into the maritime shipping industry. Blockchain offers several potential benefits for maritime companies, including improved tracking of shipments and real-time visibility of their location- this would minimize delays caused by lost or misplaced cargo, reduce paperwork, and increase transparency throughout the supply chain. Moreover, blockchain-based smart contracts could automate many administrative tasks related to shipping, such as documentation and billing.

**Big data and predictive analytics** - Another major trend transforming maritime shipping is the increasing use of big data and predictive analytics. The shipping industry generates vast amounts of data that can be extremely valuable if analyzed correctly. Big data analytics can improve everything from route planning to fuel consumption. By harnessing the power of data, shipping companies can optimize their operations, reduce costs, and enhance safety and security. Predictive analytics is particularly valuable for identifying potential problems before they occur, such as equipment failures or weather hazards.

**Cybersecurity** - Cybersecurity is a growing concern for maritime companies due to the increased reliance on digital systems and networks. As the shipping industry becomes increasingly digitized, companies must implement robust cybersecurity measures to protect their vessels and cargo from attack. Ships are now equipped with everything from satellite communications to remote monitoring capabilities, all of which create potential cyber vulnerabilities.

**Conclusion** - The maritime shipping news is undergoing a period of significant change, with new technologies and trends emerging that have the potential to revolutionize the way that we ship goods around the world.

Available at: <https://maritimefairtrade.org/6-forthcoming-innovation-trends-in-the-shipping-industry/> Retrieved on April 22, 2023. Adapted.

## AMOSTRA

From the second paragraph of the text, one can conclude that green technology can be achieved with

- (A) HFO
- (B) LNG
- (C) diesel
- (D) greenhouse gas
- (E) CO2 emission increase

## 2. (CESGRANRIO - 2024)

### Brazil: Online Learning Tools Harvest Children's Data

"Educational websites directed at Brazilian students, including two created by state education secretariats, monitored children and collected their personal data", Human Rights Watch said today. "The national government should revise Brazil's data protection law by adding new safeguards to protect children online".

Analysis conducted by Human Rights Watch in November 2022 and reviewed again in January 2023 found that seven educational websites extracted and sent children's data to third-party companies, using tracking technologies designed for advertising. These websites not only watched children inside of their online classrooms, but followed them across the internet, outside school hours, and deep into their private lives.

"Children and their families in Brazil are being kept in the dark about the data monitoring conducted on children in online classrooms," said Hye Jung Han, children's rights and technology researcher and advocate at Human Rights Watch. "Instead of protecting children, state governments have willfully enabled anyone to monitor them and collect their personal information online."

Human Rights Watch found that five websites deployed particularly intrusive tracking techniques to invisibly spy on children in ways that were impossible to avoid or protect against. One of these websites uses session recording, a technique that allows a third party to watch and record a user's behavior on a webpage. That includes mouse clicks and movements around a webpage; the digital equivalent of logging video monitoring each time a child scratches their nose or grasps their pencil in class. Typically, the third party would then scrutinize the data on behalf of the website to guess a user's personality, their preferences, and what they are likely to do next, or how they might be influenced. Advertisers might use these insights to target the child with personalized content and ads that follow them across the internet.

Profiling, targeting, and advertising to children in this way infringes on their privacy, as it is neither proportionate nor necessary for these websites to function or deliver educational content. It also risks violating children's other rights if this information is used to guide them toward outcomes that are harmful or not in their best interest. Such practices also play an enormous role in shaping children's online experiences and determining the information they see, at a time in their lives when their opinions and beliefs are at high risk of manipulative interference.

Brazil's data protection authority should stop these assaults on children's privacy. It should require these companies and state governments to delete children's data collected, and prevent them from further using children's data for any purpose unrelated to providing education.

Brazil's constitution protects the right to privacy. The country has also ratified the UN Convention on the Rights of the Child, which entitles children to special protections that guard their privacy. Brazil's data protection law, however, – the Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, or the General Personal Data Protection Law – does not provide sufficient protections for children. It does not explicitly prohibit actors from exploiting children's information or require them to provide high levels of safety and security for children. Lawmakers should amend the law to establish comprehensive child data protection rules, including bans on behavioral advertising and the use of intrusive tracking techniques on children. These rules should also require all actors offering online services to children – including online learning – to provide the highest levels of protection for children's data and their privacy.

Available at: <https://www.hrw.org/news/2023/04/03/brazil-online-learning-tools-harvest-childrens-data>. Retrieved on: Feb 15, 2024.

Adapted.

The main purpose of the text is to

- (A) criticize Human Rights Watch for not taking action in solving Brazilian children's challenges concerning their access to education.
- (B) influence children's parents to watch and protect their children from digital crime by reducing their time of access to the internet.
- (C) discourage excessive parental care as to what children access and how they use the internet during their school hours.

# MATEMÁTICA FINANCEIRA

## 1. (CESGRANRIO - 2023)

Em um determinado banco, a taxa de juros para operações diretas de crédito é composta pelo custo financeiro anual e pela taxa do banco, e é calculada da seguinte forma:

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

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

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

- (A) 10,34%
- (B) 11,34%
- (C) 12,40%
- (D) 13,00%
- (E) 13,40%

## 2. (CESGRANRIO - 2021)

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

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

- (A) R\$ 25.600,00
- (B) R\$ 25.800,00
- (C) R\$ 26.100,00
- (D) R\$ 26.300,00
- (E) R\$ 26.500,00

## 3. (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 C1 e diz que, ao final de um ano, ele receberá C2, que corresponde a C1 acrescido de 5,00% de juros, mas não tem sucesso nessa negociação inicial. O negociador resolve aplicar uma nova taxa sobre C2, mas sem ultrapassar a taxa anual máxima que está autorizado a oferecer.

Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre C2?

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



## AMOSTRA

**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)**

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

**6. (CESGRANRIO - 2021)**

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

Por quantos dias ela atrasou a prestação nesse mês?

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

**7. (CESGRANRIO - 2023)**

Devido a uma queda nas vendas de uma loja em um determinado mês, o setor de pagamentos de uma empresa vai precisar quitar duas duplicatas vencidas, em uma mesma data, sendo uma no valor de face de R\$ 30.000,00, com atraso de 10 dias, e outra no valor de face de R\$ 15.000,00, com atraso de 20 dias. Nesse caso, para pagamentos com até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 4,5% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face. Considerando-se um mês com 30 dias, o valor total pago, em reais, pelas duas duplicatas, será igual a,

- (A) 45.675,00
- (B) 45.825,00
- (C) 45.900,00
- (D) 46.500,00
- (E) 46.800,00

**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)**

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

**10. (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%

# NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

## 1. (CESGRANRIO - 2026)

A nota bimestral dos alunos é calculada a partir de três avaliações: AV1, que possui peso 1; AV2, com peso 2; e AV3, que possui peso 3. Essa nota bimestral, assim como as avaliações AV1, AV2 e AV3, assume um valor de 0 (zero) a 10 (dez). O Professor lançou a nota bimestral de todos os 25 alunos de sua turma e calculou a média aritmética das 25 notas, obtendo 7,20. Após o cálculo da média, o Professor observou que esquecera de lançar 1 (um) ponto a mais na AV2 para 12 de seus alunos, devido a um trabalho que esses 12 alunos produziram. Sem esse ponto a mais, a nota AV2 de cada um desses 12 alunos seria inferior a 9.

Feita a correção (lançado o ponto extra na AV2 para os 12 alunos), a média da turma passou a ser

- (A) 7,28
- (B) 7,36
- (C) 7,52
- (D) 7,87
- (E) 8,20

## 2. (CESGRANRIO - 2023)

Considere que, em uma agência bancária, o tempo médio que um cliente aguardou para começar a ser atendido, na primeira semana de um determinado mês de 2022, foi de 8min 30s e, na semana seguinte, esse tempo médio passou para 5min 30s. Considere, ainda, que na primeira semana foram atendidos 2.700 clientes, e na segunda semana, 1.350 clientes.

O tempo médio de espera para um cliente começar a ser atendido no caixa, considerando essas duas semanas, foi de, aproximadamente,

- (A) 5min 50s
- (B) 6min 30s
- (C) 6min 50s
- (D) 7min 30s
- (E) 7min 50s

## 3. (CESGRANRIO - 2022)

Em um determinado concurso, a nota final de cada candidato é calculada por meio da média aritmética ponderada das notas de quatro provas: Matemática, Português, Informática e Inglês. A Tabela a seguir mostra

os pesos de cada prova e as notas de um candidato em três delas, pois ele desconhece sua nota na prova de Inglês.

|      | Matemática | Português | Informática | Inglês |
|------|------------|-----------|-------------|--------|
| Nota | 7          | 6         | 8           | ?      |
| Peso | 2          | 1         | 3           | 2      |

Supondo que esse candidato tenha recebido nota  $x$  na prova de Inglês, a sua nota final será dada por

- (A)  $\frac{44+2x}{4}$
- (B)  $\frac{21+x}{8}$
- (C)  $\frac{22+2x}{4}$
- (D)  $\frac{44+x}{8}$
- (E)  $\frac{22+x}{4}$

## 4. (CESGRANRIO - 2025)

Existe uma série de métricas que são acompanhadas pelos bancos na gestão de suas carteiras de crédito: taxa de inadimplência, tempo médio de atraso, dentre outras. Monitorar essas métricas e suas evoluções ao longo do tempo é importante, pois é através dessas métricas que o banco pode avaliar se sua carteira de crédito está saudável. Um banco fez um levantamento do número de clientes em atraso e chegou à seguinte Tabela:

| Dias em atraso | Número de Clientes |
|----------------|--------------------|
| 1              | 10                 |
| 2              | 25                 |
| 3              | 35                 |
| 4              | 20                 |
| 5              | 10                 |

## AMOSTRA

A amplitude interquartil dos dias em atraso é de

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

### 5. (CESGRANRIO - 2024)

A Carteira de Finanças Sustentáveis da Caixa Econômica Federal contém iniciativas por meio das quais a instituição visa contribuir para uma sociedade mais justa e sustentável. Na apresentação de resultados do terceiro trimestre de 2023, a Caixa Econômica Federal divulgou que o valor total dessa carteira era de R\$ 720,7 bilhões, conforme descrito a seguir.

| Produto                         | Valor da carteira (em bilhões de reais) |
|---------------------------------|-----------------------------------------|
| Comercial                       | 31,9                                    |
| FIES                            | 51,7                                    |
| Habitação                       | 523,8                                   |
| Minha Casa Minha Vida (Faixa 1) | 9,5                                     |
| Rural                           | 8,4                                     |
| Saneamento e Infraestrutura     | 95,4                                    |

A mediana dos valores da carteira dos produtos, em bilhões de reais, é, aproximadamente,

- (A) 120
- (B) 62
- (C) 52
- (D) 42
- (E) 31

### 6. (CESGRANRIO - 2024)

Considere a seguinte distribuição de dados:

67, 34, 76, 14, 24, 18, 28, 42, 71

A soma dos três quartis dessa distribuição é igual a

- (A) 186
- (B) 125
- (C) 124
- (D) 114
- (E) 102

### 7. (CESGRANRIO - 2022)

A Tabela a seguir indica a frequência de acidentes de trabalhadores de uma empresa do setor sucroalcooleiro, em faixas etárias, durante um período de 7 anos.

| Idade           | 18 † 26 | 26 † 34 | 34 † 42 | 42 † 50 | 50 † 58 | 58 † 64 |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nº de acidentes | 300     | 1280    | 380     | 180     | 48      | 8       |

Observando-se os dados presentes na Tabela e usando-se o método de interpolação linear, qual a idade mediana dos trabalhadores acidentados?



# COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

## 1. (CESGRANRIO - 2025)

O Departamento de Recursos Humanos do Banese é preocupado com o contínuo aprendizado dos colaboradores da instituição, buscando não somente o aperfeiçoamento intelectual, mas a relação de integração entre as pessoas. Um dos temas recorrentes consiste em divulgar os critérios de boa administração, considerados como de boa governança corporativa. Nesse sentido, todos devem desempenhar suas funções com diligência, independência e com vistas à geração de valor

- (A) sustentável no longo prazo.
- (B) consistente no lucro variável.
- (C) intrínseco para tornar perene a relação com a sociedade.
- (D) destinado a tornar mais atrativa a aquisição da sociedade.
- (E) social prevalecendo sobre o aspecto econômico de atuação.

## 2. (CESGRANRIO - 2024)

Sabe-se que a governança é o processo de direção e controle que ocorre quando o governo dirige politicamente o Estado, assim como quando as empresas dirigem seus empregados ou os parceiros que atuam conjuntamente e fixam regras de deliberação e implementação de suas decisões. Assim, a governança enquanto coordenação social é alcançada por meio de algum modo ideal: hierarquia, mercado ou rede.

No caso da governança corporativa de organizações privadas ou de organizações públicas, o modo hierárquico é compreendido como a(o)

- (A) coordenação por meio da interação contínua entre múltiplos atores que transacionam recursos de forma autônoma, mas interdependente.
- (B) coordenação por meio de um sistema de preços em que indivíduos sem vínculo pessoal interagem de forma independente e impessoal.
- (C) modo baseado na confiança entre parceiros que instituem vínculos para o benefício mútuo, comparilhando recursos de forma contínua.

(D) modo que substitui cadeias de comando e de controle formal por estruturas flexíveis, informais e horizontais de interdependência.

(E) sistema dirigido e controlado com a finalidade de promover valor aos proprietários e às partes interessadas, assegurando a sua sustentabilidade.

## 3. (CESGRANRIO - 2024)

Nos últimos anos, as empresas brasileiras buscam uma transformação significativa com a crescente adoção dos princípios e práticas ASG (Ambiental, Social e Governança). Entretanto, tais princípios enfrentam desafios para serem implementados no país. Uma potencialidade e uma resistência aos princípios ASG na realidade brasileira advêm, respectivamente, de

- (A) baixos salários no terceiro setor e biodiversidade ameaçada.
- (B) transparência nos investimentos e corrupção.
- (C) riqueza natural e disparidade de renda.
- (D) respeito à diversidade e acesso limitado à educação.
- (E) padrão de governança estabelecido e leis ambientais flexíveis.

## 4. (CESGRANRIO - 2024)

A Governança Corporativa envolve os instrumentos adotados para garantir a gestão de uma empresa e o monitoramento de seus executivos. Alguns princípios básicos da Governança Corporativa envolvem: disponibilizar informações do interesse de todos os públicos internos e externos à organização; indicar que o tratamento de todos os sócios e partes interessadas deve ser isonômico e justo, considerando os seus deveres, interesses, necessidades e expectativas; apresentar a prestação de contas de todas as decisões, fazendo com que os executivos assumam total responsabilidade e as consequências de seus atos e omissões; responsabilizar os agentes pela saúde das organizações, pela viabilidade econômico-financeira, pela redução da exposição a riscos e pela perenidade de suas atividades. As características descritas acima correspondem, respectivamente, aos seguintes princípios:

## AMOSTRA

- (A) Transparência; *Accountability*; Equidade; Responsabilidade corporativa
- (B) Transparência; Equidade; *Accountability*; Responsabilidade corporativa
- (C) Transparência; Responsabilidade corporativa; Equidade; *Accountability*
- (D) Responsabilidade corporativa; Transparência; *Accountability*; Equidade
- (E) Responsabilidade corporativa; *Accountability*; Equidade; Transparência

### 5. (CESGRANRIO - 2022)

Num cenário global em rápida alteração, um gestor buscou monitorar o macroambiente político-legal de sua organização.

Para tanto ele deve identificar que

- (A) o maior crescimento populacional de camadas da população rural de menor renda no Brasil leva a maiores despesas com o custeio de serviços públicos geridos pelo Estado.
- (B) o aumento da população carente no campo aumenta os fluxos migratórios para as cidades grandes, ou eleva a ocupação desordenada de áreas florestais ou de preservação.
- (C) o aumento da taxa de crescimento da população eleva a distribuição das faixas etárias e sua composição étnica, os seus níveis de instrução e os seus arranjos familiares.
- (D) o aumento de negócios realizados no ciberespaço demanda uma regulamentação mais rigorosa e exige que os profissionais conheçam as principais leis que protegem a concorrência, os consumidores e a sociedade.
- (E) as novas soluções tecnológicas na área de saúde e os novos métodos de planejamento familiar auxiliam na redução do número de filhos por mulheres grupos.

### 6. (CESGRANRIO - 2024)

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

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

### 7. (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

### 8. (CESGRANRIO - 2024)

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

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

- (A) direcionadas
- (B) investigadas
- (C) aparentes
- (D) comprovadas
- (E) suspeitas



## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

### 1. (CESGRANRIO - 2021)

Um banco brasileiro de investimentos decidiu tornar-se banco múltiplo, oferecendo conta-corrente apenas no formato digital, com taxa zero aos seus clientes. Sustentou sua decisão por reconhecer a perecibilidade dos serviços de outros bancos tradicionais, já que algumas agências ficavam vazias na maior parte do dia, enquanto enormes filas se formavam em horários de pico, sendo menos custoso o atendimento virtual.

Nesse caso, a decisão tomada deveu-se à seguinte característica dos serviços:

- (A) existência de variação na consistência de entrega e dificuldade de padronização.
- (B) existência de cocriação com participação física e direta de funcionário e cliente.
- (C) dificuldade de explicar os benefícios de algo que não pode ser tocado.
- (D) impossibilidade de ser guardado, estocado ou armazenado.
- (E) facilidade de ser copiado por seus processos não serem patenteáveis.

### 2. (CESGRANRIO - 2024)

Conforme a Lei Civil, toda pessoa natural é dotada de personalidade jurídica. Todas as pessoas, ao nascerem com vida, adquirem a referida personalidade, e, conseqüentemente, quando ocorre o óbito, a personalidade jurídica é extinta.

Com relação ao nascituro, entretanto, verifica-se que ele tem

- (A) capacidade jurídica do gozo de direitos
- (B) capacidade jurídica de fato
- (C) interesses protegidos pelo Direito
- (D) personalidade jurídica limitada
- (E) capacidade jurídica passiva

### 3. (CESGRANRIO - 2024)

A bancarização é crucial para inclusão financeira, permitindo acesso a serviços bancários básicos, como poupança e pagamentos eletrônicos. Ela promove segurança financeira ao reduzir riscos associados ao manuseio de dinheiro físico e possibilita participação em atividades econômicas formais, como obtenção de crédito e investimentos.

Considerando-se os preceitos do Código Civil Brasileiro, para a abertura de uma conta bancária, uma pessoa aos

- (A) 14 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (B) 15 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada relativamente incapaz.
- (C) 16 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (D) 17 anos e viciada em tóxico precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é absolutamente incapaz.
- (E) 18 anos que por causa permanente não puder exprimir sua vontade precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois é ela considerada absolutamente incapaz.

### 4. (CESGRANRIO - 2025)

No mercado financeiro brasileiro, a autarquia que tem como atribuição supervisionar e garantir o bom funcionamento dos mercados de bolsa e de balcão é a(o)

- (A) B3
- (B) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (C) Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos Privados (CETIP)
- (D) Conselho Monetário Nacional (CMN)
- (E) Banco Central do Brasil (BCB)

### 5. (CESGRANRIO - 2024)

Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, o órgão normativo máximo, responsável pela formulação das regras gerais dos mercados monetário, de crédito, de capital e de câmbio, é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Comitê de Política Monetária
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Comissão de Valores Mobiliários
- (E) Secretaria de Política Econômica



## AMOSTRA

**6. (CESGRANRIO - 2023)**

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

**7. (CESGRANRIO - 2023)**

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.

**8. (CESGRANRIO - 2024)**

Um investidor estrangeiro atua no Brasil através de instituição financeira integrada ao Sistema Nacional. O seu representante apresenta diversos questionamentos sobre o montante investido, por recomendação da autoridade competente. Nos termos da Lei nº 14.286/2021, compete ao Banco Central do Brasil regulamentar e monitorar os capitais brasileiros no exterior e os capitais estrangeiros no país quanto a seus

- (A) fluxos e estoques
- (B) depósitos e tributos
- (C) ganhos e percentuais
- (D) valores e emolumentos
- (E) lucros e desenvolvimentos

**9. (CESGRANRIO - 2024)**

Determinada instituição autorizada pelo Banco Central do Brasil a realizar operações de câmbio é solicitada a fornecer informações sobre suas contratações. Nos termos das normas estabelecidas pelo órgão autorizador, os documentos comprobatórios das operações devem ser conservados por determinado período, contado do término do exercício em que ocorra o evento de contratação.

Tal período é de, no mínimo,

- (A) vinte anos
- (B) quinze anos
- (C) dez anos
- (D) cinco anos
- (E) dois anos

**10. (CESGRANRIO - 2023)**

A persecução da meta de inflação anual figura entre as principais funções do Banco Central do Brasil (BCB).

O principal instrumento utilizado pelo BCB para manter a taxa de inflação anual no centro da meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional é o(a)

- (A) manejo da taxa básica de juros (Selic)
- (B) manejo da taxa de redesconto
- (C) controle dos preços administrados
- (D) congelamento de preços dos itens que compõem a cesta básica
- (E) regulação macroprudencial

**11. (CESGRANRIO - 2021)**

Considere o seguinte trecho de reportagem publicada no jornal Valor Econômico, em 3 de novembro de 2020:

O plenário do Senado aprovou, agora há pouco, um projeto que possibilita ao Banco Central substituir as operações compromissadas pelo depósito voluntário remunerado das instituições financeiras. O texto segue agora para a Câmara dos Deputados.

*TRUFFI, R.; LIMA, V. Senado aprova projeto que permite ao BC usar depósitos voluntários. Valor Econômico, 3/11/2020. Disponível em: <<https://valor.globo.com/politica/noticia/2020/11/03/senado-aprova-projeto-que-permite-ao-bc-utilizar-depositos-voluntarios.ghtml>>. Acesso em: 27 jan. 2021.*

O principal argumento em defesa da adoção de depósitos das instituições financeiras, remunerados pelo Banco Central do Brasil (BCB), é que esse mecanismo adicional de política monetária

- (A) estimularia a redução das taxas de juros praticadas pelos bancos comerciais.
- (B) teria efeito nulo sobre o crescimento da dívida bruta do Tesouro Nacional.
- (C) teria efeito nulo sobre as despesas financeiras do BCB.
- (D) teria impacto financeiro idêntico ao das operações compromissadas.
- (E) fomentaria o sistema de crédito bancário.

# CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## 1. (CESGRANRIO - 2024)

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

Essa resolução também estabelece que as instituições devem divulgar ao público

- (A) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes.
- (B) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de proteção do processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.
- (C) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de continuidade dos negócios.
- (D) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes e do plano de continuidade dos negócios.
- (E) um resumo contendo as linhas gerais da política de segurança cibernética.

## 2. (CESGRANRIO - 2026)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios de proteção de dados pessoais elencados na LGPD. Um desses princípios implica a limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

Esse é o princípio da

- (A) adequação
- (B) finalidade
- (C) necessidade
- (D) prevenção
- (E) transparência

## 3. (CESGRANRIO - 2024)

Um comerciante, que havia comprado passagens aéreas em um *site* especializado, foi surpreendido ao receber *e-mail* em que era parabenizado pela compra de dois bilhetes para determinada cidade, que não era o seu destino, sendo certo que não comprou tais passagens e sim outras. Pelo texto da mensagem, pôde observar que o cartão de crédito usado na transação não foi o seu. Intrigado, enviou *e-mail* à empresa afirmando que não havia feito a compra dos bilhetes e requereu que fosse cancelado o pedido em seu nome. Posteriormente, recebeu novo *e-mail*, dessa vez da empresa de aviação civil, para que avaliasse a viagem, sendo certo que não viajou para a cidade apontada. Verificou, pelo texto das duas mensagens recebidas, que as empresas estavam de posse de seu nome, CPF e endereço eletrônico. Diante desses fatos, ingressou com ação indenizatória, por danos morais, contra as duas empresas que lhe remeteram os *e-mails*, alegando furto de dados pessoais e ofensa ao artigo 5º, II, da LGPD, que dispõe:

para fins desta lei considera-se [...] dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Após análise desse caso, verifica-se que, com base na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a proposta de ação de indenização

## AMOSTRA

- (A) procede apenas em face da primeira empresa, que supostamente havia vendido os bilhetes aéreos.
- (B) procede apenas em face da segunda empresa, que supostamente realizou o voo tendo o autor da ação como passageiro.
- (C) procede em face de ambas as empresas, uma vez que o nome e o CPF do demandante são dados privados.
- (D) não procede em face de ambas as empresas, uma vez que não foram divulgados dados sensíveis.
- (E) não procede em face de ambas as empresas, porque os dados não foram utilizados em nenhuma fraude.

### 4. (CESGRANRIO - 2024)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil dispõe sobre o tratamento de dados feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado e determinou um significativo avanço no que tange à proteção dos dados pessoais. As atividades de tratamento de dados pessoais devem observar a boa-fé e vários princípios, como, por exemplo, o princípio da adequação. Esse princípio implica a

- (A) realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- (B) compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.
- (C) garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.
- (D) garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.
- (E) garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

### 5. (CESGRANRIO - 2024)

Um economista foi contratado por uma instituição financeira para organizar o fluxo de dados pessoais dos clientes, garantindo a sua preservação, de acordo com as normas em vigor.

Nos termos da Lei no 13.709/2018, a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos, dentre outros, os direitos

- (A) reais
- (B) humanos
- (C) atuais
- (D) progressivos
- (E) organizados

### 6. (CESGRANRIO - 2023)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei no 13.709/2018) visa a proteger dados pessoais e, principalmente, dados considerados sensíveis. O uso compartilhado de dados está previsto nessa Lei, e a recomendação é que, sempre que possível, sejam utilizados meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Esse processo de perda de associação é definido na Lei como

- (A) mascaramento de dados
- (B) anonimização de dados
- (C) repartição de dados
- (D) extração de dados
- (E) reclassificação de dados

### 7. (CESGRANRIO - 2023)

A necessidade de proteção de dados gerou a necessidade de legislação sobre o assunto por todo o mundo. No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) regulamenta esse tema.

A respeito da LGPD, tem-se que ela

- (A) é aplicada apenas a empresas localizadas no Brasil, não tendo extraterritorialidade.
- (B) é aplicada ao tratamento de dados pessoais coletados tanto por pessoas físicas quanto por pessoas jurídicas em território nacional.
- (C) é aplicada ao tratamento de dados pessoais, incluindo aqueles coletados por pessoa natural, para fins exclusivamente particulares e não econômicos.
- (D) exige o consentimento do titular apenas para tratamento dos dados pessoais sensíveis.
- (E) estabelece que a revogação do consentimento é sumária, e que os dados não devem ser mantidos, mesmo que anonimizados e para fins de pesquisa.

## CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

### 1. (2026)

O mindset de crescimento parte de uma concepção específica sobre capacidades humanas e aprendizagem. Considerando a definição apresentada no material, assinale a alternativa que melhor caracteriza esse tipo de orientação.

- (A) Considera a inteligência uma característica essencialmente determinada ao nascimento, admitindo apenas alterações comportamentais superficiais.
- (B) Entende que habilidades e competências podem ser desenvolvidas mediante esforço consistente, estratégias adequadas, aprendizagem e exposição a desafios.
- (C) Defende que o desenvolvimento profissional decorre prioritariamente de talento natural e de aptidões previamente consolidadas.
- (D) Sustenta que o fracasso representa evidência objetiva de que determinada competência não pode ser desenvolvida.
- (E) Recomenda evitar atividades que ultrapassem o nível atual de domínio, de modo a preservar a confiança individual.

### 2. (2026)

Um profissional recebe uma avaliação negativa sobre determinado projeto e, em vez de interpretar o resultado como prova de incapacidade permanente, procura identificar quais estratégias foram inadequadas e quais comportamentos devem ser modificados. Segundo o material, essa atitude corresponde:

- (A) à negação das próprias limitações em nome da autoconfiança.
- (B) à transferência da responsabilidade pelo resultado para fatores externos.
- (C) ao paradigma da escassez, pois o profissional procura preservar sua posição competitiva.

(D) ao mindset de crescimento, no qual o erro é tratado como informação útil para aprendizagem e correção de rota.

(E) ao mindset fixo, porque o profissional reconhece que houve uma falha em seu desempenho.

### 3. (2026)

No que diz respeito à comparação entre mindset fixo e mindset de crescimento, assinale a alternativa correta.

- (A) No mindset de crescimento, o esforço é compreendido como caminho necessário para desenvolver domínio e competência.
- (B) No mindset fixo, o feedback crítico é buscado deliberadamente como fonte de aperfeiçoamento.
- (C) O mindset de crescimento tende a incentivar a ocultação de erros para preservar a imagem profissional.
- (D) O mindset fixo interpreta colegas mais avançados principalmente como fontes de inspiração e aprendizagem.
- (E) Ambos os tipos de mindset apresentam essencialmente a mesma reação diante de tarefas desafiadoras.

### 4. (2026)

O paradigma da abundância é contraposto, no texto, ao paradigma da escassez. Sob a perspectiva da abundância, é correto afirmar que:

- (A) todos os recursos organizacionais são ilimitados e, portanto, conflitos por oportunidades não existem.
- (B) processos de promoção interna devem ser eliminados, porque estimulam qualquer forma de competição.
- (C) o reconhecimento de um profissional necessariamente reduz o espaço de reconhecimento dos demais.

## AMOSTRA

(D) informações estratégicas devem ser preservadas individualmente para evitar perda de vantagem profissional.

(E) o sucesso de outras pessoas pode ser interpretado como oportunidade de aprendizagem, e o compartilhamento de conhecimento pode gerar valor adicional para o grupo.

### 5. (2026)

Uma equipe possui profissionais tecnicamente competentes, mas seus integrantes retêm informações importantes, evitam ensinar colegas e interpretam a promoção de outro profissional como ameaça às próprias oportunidades. Esse comportamento representa predominantemente:

- (A) aplicação adequada do intraempreendedorismo.
- (B) prática de pensamento sistêmico.
- (C) manifestação do paradigma da escassez.
- (D) desenvolvimento de inteligência emocional.
- (E) aplicação do senso colaborativo.

### 6. (2026)

A integração entre mindset de crescimento e paradigma da abundância pode contribuir para culturas organizacionais mais favoráveis à aprendizagem. De acordo com o texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Essas duas orientações são incompatíveis, pois uma é individual e a outra é exclusivamente econômica.
- (B) O mindset de crescimento somente pode existir quando não há qualquer competição por recursos limitados.
- (C) Ambientes de abundância podem criar maior segurança para assumir riscos de aprendizagem, enquanto o mindset de crescimento favorece a interpretação do sucesso alheio como referência de desenvolvimento.
- (D) A abundância pressupõe ausência de critérios de desempenho e reconhecimento organizacional.
- (E) O desenvolvimento das duas orientações ocorre espontaneamente, independentemente das práticas de liderança.

### 7. (2026)

O intraempreendedorismo distingue-se do empreendedorismo tradicional especialmente pela posição ocupada pelo profissional em relação à organização e aos recursos utilizados. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

(A) O intraempreendedor desenvolve iniciativas dentro de uma organização já existente, utilizando recursos e estruturas organizacionais para propor novos produtos, serviços, processos ou modelos de negócio.

(B) O intraempreendedor necessariamente investe patrimônio pessoal de maneira equivalente ao empreendedor tradicional.

(C) O intraempreendedor limita sua atuação às responsabilidades formalmente previstas na descrição do cargo.

(D) O intraempreendedor deve evitar iniciativas cujo resultado seja incerto.

(E) O intraempreendedor não participa da execução de suas propostas, limitando-se à identificação de problemas.

### 8. (2026)

Para que determinada iniciativa seja caracterizada como intraempreendedora, o material destaca elementos como identificação de oportunidades, protagonismo e tolerância à incerteza. Assinale a situação que melhor exemplifica essa postura.

(A) Executar rigorosamente apenas atividades previstas na função, sem propor modificações.

(B) Solicitar autorização para cada pequena decisão operacional, evitando qualquer risco.

(C) Recusar projetos que não ofereçam garantia de sucesso imediato.

(D) Identificar uma ineficiência recorrente, propor uma solução não prevista nas atribuições formais e mobilizar apoio interno para testá-la.

(E) Abrir uma empresa própria e assumir integralmente o risco financeiro do empreendimento.

### 9. (2026)

Sobre as condições organizacionais favoráveis ao intraempreendedorismo, assinale a alternativa correta.

(A) Quanto maior o número de níveis de aprovação, maior tende a ser a geração de iniciativas inovadoras.

(B) A existência de tempo formalmente destinado à exploração de ideias pode favorecer iniciativas que dificilmente surgiriam sob pressão permanente de tarefas já definidas.

(C) A inovação deve ser avaliada exclusivamente pelo resultado financeiro obtido no curto prazo.

(D) Toda iniciativa que não produz retorno imediato deve ser classificada como negligente.

(E) O apoio da liderança tem importância reduzida quando o colaborador possui criatividade suficiente.



## ATENDIMENTO BANCÁRIO

### 1. (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. (2024)

Um cliente de um Banco procurou a Ouvidoria da instituição para buscar a solução de uma demanda e recebeu como resposta que a Ouvidoria não poderia atendê-lo naquele caso, por estar fora das finalidades para as quais a Ouvidoria foi constituída. Segundo a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria constituída pelas instituições financeiras tem por finalidade

(A) realizar o atendimento habitual, em qualquer ponto ou canal de atendimento, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.

(B) atender e solucionar, em primeira instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.

(C) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na arbitragem de conflitos.

(D) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na conciliação de conflitos.

(E) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

### 3. (2024)

A constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil são regulados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

De acordo com Resolução CMN no 4.860/2020, as atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

(A) prestar esclarecimentos aos demandantes somente na conclusão das demandas, sem informar o prazo previsto para resposta.

(B) solucionar todas as demandas de modo favorável ao cliente no prazo previsto, evitando penalizações para a instituição.

(C) manter o presidente da instituição informado sobre o volume de atendimentos realizados e ações no juizado especial evitadas.

(D) atender às habituais demandas de primeira instância dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.

(E) atender às demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

## AMOSTRA

**4. (2023)**

J é economista, com larga experiência no setor financeiro, tendo iniciado sua carreira como caixa em pequeno banco no interior do estado onde nasceu. Dado o seu currículo, foi convidado para exercer atividade de ouvidor em prestigiada instituição financeira. Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o estatuto da instituição financeira deve conter, dentre outros dados, os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu

- (A) experimento
- (B) estágio
- (C) mandato
- (D) monitoramento
- (E) controle

**5. (2023)**

Um cliente da instituição financeira M.O. apresenta reclamação sobre lançamentos indevidos na sua conta corrente sobre os quais solicitou esclarecimento. A instituição ficou-se inerte, tendo o cliente renovado seu pleito por vinte outras vezes. Sem esmorecer, procurou saber quais seriam as alternativas previstas na legislação para amparar sua pretensão, uma vez que foram esgotados os meios normais de acesso ao cliente previstos.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o caso deve merecer a intervenção da

- (A) Presidência da instituição
- (B) Auditoria da instituição
- (C) Diretoria da instituição
- (D) Ouvidoria da instituição
- (E) Corregedoria da instituição

**6. (2023)**

Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- (A) primário
- (B) executivo
- (C) parcial
- (D) eventual
- (E) especial

**7. (2022)**

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

**8. (2024)**

Uma sociedade empresária postulou empréstimo para capital de giro a uma instituição financeira e ficou inadimplente por ter atrasado diversas parcelas do financiamento. Para diminuir sua dívida, essa sociedade empresária alegou incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Considerando-se que tal sociedade não é consumidora final da operação, no contrato para financiamento de capital de giro para implementação de sua própria atividade empresarial, o Código de Defesa do Consumidor