

450

QUESTÕES COM RESPOSTAS

**FUNDAÇÃO
CESGRANRIO**



SÓ 
QUESTÕES

BANRISUL

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ESCRITURÁRIO

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





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.



**Adquira aqui sua
apostila completa**



BANRISUL

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

GABARITANDO 450 Questões Gabaritadas Escriturário

Edital nº 01 - BANRISUL, de 18 de
novembro de 2022
(Concurso Público 01/2022)

CÓD: OP-125ST-26
7901204402917

ÍNDICE

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa	5
2. Matemática	51
3. Atualidades do Mercado Financeiro	65
4. Matemática Financeira	77
5. Conhecimentos Bancários.....	89
6. Conhecimentos de Informática.....	101
7. Vendas e Negociação	115
8. Ética e Diversidade.....	127

LÍNGUA PORTUGUESA

1. (CESGRANRIO - 2021)

Texto associado

Medo da eternidade

Jamais esquecerei o meu aflitivo e dramático contato com a eternidade. Quando eu era muito pequena ainda não tinha provado chicles e mesmo em Recife falava-se pouco deles. Eu nem sabia bem de que espécie de bala ou bombom se tratava. Mesmo o dinheiro que eu tinha não dava para comprar: com o mesmo dinheiro eu lucraria não sei quantas balas. Afinal minha irmã juntou dinheiro, comprou e ao sairmos de casa para a escola me explicou:

— Tome cuidado para não perder, porque esta bala nunca se acaba. Dura a vida inteira.

— Como não acaba?

— Parei um instante na rua, perplexa.

— Não acaba nunca, e pronto.

Eu estava boba: parecia-me ter sido transportada para o reino de histórias de príncipes e fadas. Peguei a pequena pastilha cor-de-rosa que representava o elixir do longo prazer. Examinei-a, quase não podia acreditar no milagre. Eu que, como outras crianças, às vezes tirava da boca uma bala ainda inteira, para chupar depois, só para fazê-la durar mais. E eis-me com aquela coisa cor-de-rosa, de aparência tão inocente, tornando possível o mundo impossível do qual eu já começara a me dar conta. Com delicadeza, terminei afinal pondo o chicle na boca.

— E agora que é que eu faço?

— Perguntei para não errar no ritual que certamente deveria haver.

— Agora chupe o chicle para ir gostando do docinho dele, e só depois que passar o gosto você começa a mastigar. E aí mastiga a vida inteira. A menos que você perca, eu já perdi vários. Perder a eternidade? Nunca. O adocicado do chicle era bonzinho, não podia dizer que era ótimo. E, ainda perplexa, encaminhá-vamos para a escola.

— Acabou-se o docinho. E agora?

— Agora mastigue para sempre.

Assustei-me, não sabia dizer por quê. Comecei a mastigar e em breve tinha na boca aquele puxa-puxa cinzento de borracha que não tinha gosto de nada. Mastigava, mastigava. Mas me sentia contrafeita. Na

verdade eu não estava gostando do gosto. E a vantagem de ser bala eterna me enchia de uma espécie de medo, como se tem diante da ideia de eternidade ou de infinito. Eu não quis confessar que não estava à altura da eternidade. Que só me dava aflição. Enquanto isso, eu mastigava obedientemente, sem parar. Até que não suportei mais, e, atravessando o portão da escola, dei um jeito de o chicle mastigado cair no chão de areia.

— Olha só o que me aconteceu!

— Disse eu em fingidos espanto e tristeza.

— Agora não posso mastigar mais! A bala acabou!

— Já lhe disse, repetiu minha irmã, que ele não acabava nunca. Mas a gente às vezes perde. Até de noite a gente pode ir mastigando, mas para não engolir no sono a gente prega o chicle na cama. Não fique triste, um dia lhe dou outro, e esse você não perderá.

Eu estava envergonhada diante da bondade de minha irmã, envergonhada da mentira que pregara dizendo que o chicle caíra da boca por acaso. Mas aliviada. Sem o peso da eternidade sobre mim.

LISPECTOR, Clarice. Medo da eternidade.

Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, Caderno B, p.2, 6 jun. 1970.

No texto, foram empregadas as palavras **aí** e **ótimo**, ambas acentuadas graficamente.

Duas outras palavras corretamente acentuadas pelos mesmos motivos que **aí** e **ótimo** são, respectivamente,

(A) juíz e ébano

(B) Icarai e ritmo

(C) caquis e incrédulo

(D) país e sonâmbulo

(E) abacaxi e economia

2. (CESGRANRIO - 2023)

Pix: é o fim do dinheiro em espécie?

O Pix muda a forma como realizamos transações financeiras. Representará realmente o fim do DOC e da TED? O boleto bancário está ainda mais ameaçado de extinção? E o velho cheque vai resistir a esses novos tempos?

Abrangente como é, o Pix pode reduzir ou acabar com a circulação das notas de real? Essa é uma pergunta sem resposta fácil. O fato é que o avanço das transações financeiras eletrônicas, em detrimento do uso do



AMOSTRA

dinheiro em papel, pode ser benéfico para o Brasil, em vários sentidos. O Pix tem tudo para ser o empurrãozinho que nos falta para chegarmos a esse cenário.

E por que o dinheiro em espécie resiste? Talvez você esteja entre aqueles que comprem no supermercado com cartão de crédito ou usam QR Code para pagar a farmácia. Mas a feira da semana e os churros na esquina você paga com “dinheiro vivo”, certo? Um dos fatores que escoram a circulação de papel-moeda no Brasil é a informalidade.

Atrélada a isso está a situação dos desbancarizados. A dificuldade que muita gente teve para receber o auxílio emergencial, durante a pandemia, jogou luz sobre um problema notado há tempos: a enorme quantidade de brasileiros que não têm acesso a serviços bancários. O pouco de dinheiro que entra no orçamento dessas pessoas precisa ser gasto rapidamente para subsistência.

Não há base financeira suficiente para justificar movimentações bancárias. Também pesa para o time dos “sem-banco” o baixo nível de educação ou a falta de familiaridade com a tecnologia.

O fator cultural também favorece a circulação do dinheiro em espécie. É provável que você conheça alguém que, mesmo tendo boa renda, prefere pagar boletos ou receber pagamentos com cédulas simplesmente por estar acostumado a elas. Para muita gente que faz parte dessa turma, dinheiro vivo é dinheiro recebido ou pago na hora. Não é preciso esperar a TED cair ou o dia virar para o boleto ser compensado. Isso pesa mais do que a conveniência de se livrar da fila da lotérica.

Embora o Brasil tenha um sistema bancário que suporta vários tipos de transações, o país estava ficando para trás no que diz respeito a pagamentos instantâneos. O Pix veio para preencher essa lacuna.

A modalidade permite transações em qualquer horário e dia, incluindo finais de semana e feriados.

Essa característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro, pois implica envio ou recebimento imediato: as transações via Pix são concluídas rapidamente.

É o fim do papel-moeda? Não é tão simples assim. O Pix não foi idealizado com o propósito exclusivo de acabar com os meios de pagamento e transferência atuais, muito menos com o papel-moeda, mas para fazer o sistema financeiro do Brasil evoluir e ficar mais competitivo.

Apesar disso, não é exagero esperar que, à medida que a população incorpore o sistema à sua rotina, o uso de DOC, TED, boletos e cartões caia. Eventualmente,

algum desses meios poderá ser descontinuado, mas isso não acontecerá tão cedo — vide o exemplo do cheque, que não “morreu” com a chegada do cartão.

No caso das cédulas, especialistas do mercado financeiro apontam para uma diminuição de circulação, mas não para um futuro próximo em que o papel-moeda deixará de existir. Para que esse cenário se torne realidade, é necessário, sobretudo, atacar a desbancarização. O medo ou a pouca familiaridade com a tecnologia podem ser obstáculos, mas o Pix é tão interessante para o país que o próprio comércio incentiva o público mais resistente a aderir a ele.

ALECRIM, E. Disponível em: [https://tecnoblog.net/especiais/pix-fim-dinheiro-especie-](https://tecnoblog.net/especiais/pix-fim-dinheiro-especie-brasil/)

[brasil/](https://tecnoblog.net/especiais/pix-fim-dinheiro-especie-brasil/). Publicado em novembro de 2020. Acesso em: 2 dez. 2022. Adaptado.

O verbo **implicar** assume diferentes sentidos, dependendo de sua regência.

No trecho “Essa característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro, pois **implica** envio ou recebimento imediato”, o seu sentido é

- (A) acarretar
- (B) comprometer
- (C) hostilizar
- (D) importunar
- (E) requerer

3. (CESGRANRIO - 2023)

À moda brasileira

Estou me vendo debaixo de uma árvore, lendo a pequena história da literatura brasileira.

Olavo Bilac! — eu disse em voz alta e de repente parei quase num susto depois que li os primeiros versos do soneto à língua portuguesa: Última flor do Lácio, inculta e bela / És, a um tempo, esplendor e sepultura.

Fiquei pensando, mas o poeta disse sepultura?! O tal de Lácio eu não sabia onde ficava, mas de sepultura eu entendia bem, disso eu entendia, repensei baixando o olhar para a terra. Se escrevia (e já escreviA) pequenos contos nessa língua, quer dizer que era a sepultura que esperava por esses meus escritos?

Fui falar com meu pai. Comecei por aquelas minhas sondagens antes de chegar até onde queria, os tais rodeios que ele ia ouvindo com paciência enquanto enrolava o cigarro de palha, fumava nessa época esses cigarros. Comecei por perguntar se minha mãe e ele não tinham viajado para o exterior.



MATEMÁTICA

1. (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

2. (CESGRANRIO - 2026)

Os conjuntos M e N são tais que:

- M tem 6 elementos;
- N tem 7 elementos;
- a soma do número de elementos de M, que não pertencem a N, com o número de elementos de N, que não pertencem a M, é igual a 9.

Nessas condições, quantos elementos tem a união de M com N?

- (A) 11
- (B) 13
- (C) 15
- (D) 16
- (E) 22

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)

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

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

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

6. (CESGRANRIO - 2022)

Dois conjuntos não vazios A e B são tais que:

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



AMOSTRA

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) $\emptyset$

7. (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%

8. (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



ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

1. (CESGRANRIO - 2025)

No gerenciamento da comunicação de uma agência bancária, a equipe técnica foi designada para melhorar o atendimento ao cliente e agilizar a troca de informações importantes. É uma situação comum um cliente precisar de informações urgentes sobre uma transação suspeita em sua conta, fora do horário comercial, e, para garantir um suporte eficiente, a equipe deve escolher a ferramenta mais adequada.

Uma prática eficiente e alinhada ao uso profissional de redes sociais no contexto bancário é

- (A) criar um canal de comunicação em grupo no WhatsApp para facilitar o envio de informações importantes a vários clientes simultaneamente.
- (B) utilizar recursos automatizados no Telegram para agilizar respostas a dúvidas frequentes dos clientes.
- (C) priorizar o envio de mensagens de voz personalizadas via WhatsApp para manter a comunicação mais humanizada.
- (D) centralizar toda a comunicação com os clientes apenas em uma plataforma para garantir maior controle das informações.
- (E) enviar campanhas promocionais de forma massiva no WhatsApp, aproveitando listas de contatos da base de clientes.

2. (CESGRANRIO - 2024)

Uma gerente de um banco com atuação em diversos estados brasileiros e diferentes culturas tem sua principal atividade relacionada a revisar as políticas de conduta e ética da instituição.

Levando-se em conta a natureza do documento e a multi-cultura da atuação do banco, ao revisar essas políticas, a gerente precisa considerar que

- (A) as diferenças éticas empobrecem o desenvolvimento institucional.
- (B) a sede do banco deve revisar e aprovar as políticas de conduta e ética para refletir a realidade da sede.
- (C) as ações devem ser cotidianas, com treinamentos comportamentais e palestras, e contínua revisão de suas políticas.

(D) a ética empresarial é estabelecida na fundação da empresa, o que afasta a necessidade de uma revisão geral.

(E) o home office (trabalho remoto) afasta a necessidade de revisão das políticas, devido ao distanciamento das relações.

3. (CESGRANRIO - 2024)

O texto seguinte, extraído do Relatório de Economia Bancária- 2023, do Banco Central do Brasil, contém informações sobre a redução da concentração bancária no Brasil, em 2023, em relação aos anos anteriores:

A concentração no Sistema Financeiro Nacional (SFN) reduziu-se em 2023, seguindo a tendência dos últimos anos. O Índice de Concentração (Herfindahl-Hirschman Normalizado (IHHn)) diminuiu para todos os agregados contábeis considerados: ativos totais, depósitos totais e operações de crédito [...]. Na mesma linha, a Razão de Concentração dos Quatro Maiores (RC4) também apresentou redução em todos os agregados contábeis, mantendo a mesma composição [...]. A redução da concentração no SFN envolveu o aumento da participação dos segmentos cooperativas de crédito e instituições não bancárias. Por conseguinte, as instituições do segmento bancário perderam participação no mercado. Esse movimento foi observado em todos os agregados contábeis observados no período [...]. Em 2023, a concorrência no mercado de crédito aumentou, seguindo a tendência dos últimos anos, enquanto a concorrência em serviços financeiros ficou relativamente estável [...]. Em geral, desde o início da pandemia, tem-se observado aumento da concorrência ou pelo menos relativa estabilidade.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de Economia Bancária – 2023, 6 jun. 2024, p.56-59. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria>. Acesso em: 7 jun. 2024.

Adaptado



AMOSTRA

Tendo em vista as forças competitivas inerentes ao ambiente empresarial de negócios, de acordo com o texto, a principal força competitiva responsável pela redução da concentração bancária no Brasil, em 2023, está associada ao(a)

- (A) poder de negociação dos fornecedores.
- (B) poder de negociação dos compradores.
- (C) aumento do poder de mercado das quatro maiores instituições bancárias.
- (D) monopólio dos novos entrantes.
- (E) maior rivalidade entre os concorrentes estabelecidos no setor.

4. (CESGRANRIO - 2023)

Constitui serviço ou operação tipicamente digital, à **EXCEÇÃO** de

- (A) pagamento instantâneo através do Pix
- (B) compra em ambientes de tipo *marketplace*
- (C) compensação de cheque administrativo
- (D) registro de transações em base de dados blockchain
- (E) pagamento com cartão digital disponível em aparelho móvel (*smartphone*)

5. (CESGRANRIO - 2023)

No Brasil, uma característica do modelo de negócios dos bancos na era digital é a

- (A) maior proximidade física com os clientes nas agências bancárias.
- (B) dispensa de regulação por parte do Banco Central do Brasil.
- (C) disseminação das plataformas *on-line*.
- (D) lentidão dos canais de comunicação.
- (E) menor oferta de produtos e serviços aos clientes.

6. (CESGRANRIO - 2023)

No trecho seguinte, o Banco Central do Brasil (BCB) faz um comentário a respeito dos bancos, na era digital:

Apesar de não haver ainda uma licença específica para os bancos digitais, o acompanhamento dessas instituições pelo BCB se torna importante devido ao modelo de negócio digital, que possui uma dinâmica diferente dos modelos tradicionais.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Fintechs de crédito e bancos digitais*. Estudo Especial no 89/2020 Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf. Acesso em: 19 dez. 2022

Uma característica comum aos modelos de negócio dos bancos digitais e dos bancos tradicionais é o(a)

- (A) atendimento ao cliente de forma presencial
- (B) facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias
- (C) utilização de cheques como meio de pagamento
- (D) baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial
- (E) pagamento por meio de cartões eletrônicos

7. (CESGRANRIO - 2023)

A principal característica dos bancos exclusivamente digitais é a

- (A) oferta de produtos e serviços por meio digital.
- (B) oferta de serviços por meio de agências bancárias.
- (C) oferta de todos os serviços operados pelos bancos múltiplos.
- (D) ausência de operações com moeda estrangeira.
- (E) cobrança de taxas similares às cobradas pelos bancos tradicionais.

8. (FGV - 2023)

Em 2023, foi anunciado que o Drex está previsto para ser lançado no final de 2024 (sem data definida). Sobre o Drex, analise os itens a seguir:

I. O Drex poderá ser emitido pelas instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil, para transações de varejo com seus clientes.

II. O Drex, por ser uma moeda virtual, terá mais valor do que o real.

III. Para ter acesso à Plataforma Drex, qualquer pessoa precisará de um intermediário financeiro autorizado.

Está correto o que se afirma em

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

9. (CESGRANRIO - 2021)

Considere o texto a seguir para responder à questão.

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



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 = $1 + \text{Custo Financeiro}$ e o Fator Taxa do Banco = $1 + \text{Taxa do Banco}$, 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 - 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

3. (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

4. (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%

5. (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



AMOSTRA

- (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

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 - 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

8. (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

9. (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

10. (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.

11. (CESGRANRIO - 2022)

Um comerciante procurou um banco, apresentando uma duplicata de cobrança, visando a obter um adiantamento de seu fluxo de caixa. O valor de título apresentado era de R\$50.000,00, a ser recebido em 30 dias. A taxa de desconto cobrada pelo banco era de 2% ao mês, e o Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) era de 0,0030% diário. O valor recebido de imediato do banco, pelo comerciante, foi, em reais, de

- (A) 48.550,00
- (B) 48.910,00
- (C) 48.955,00
- (D) 49.105,00
- (E) 49.205,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. (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

2. (CESGRANRIO - 2021)

K pretende realizar atividades financeiras no Brasil, buscando maximizar os lucros dos seus inúmeros clientes sediados no exterior. A quase totalidade dos investidores atua nos denominados “paraísos fiscais”.

De acordo com as regras da Carta-Circular nº 4001/2020, do Banco Central do Brasil, essas operações devem ser monitoradas na seguinte categoria:

- (A) custos de empresas
- (B) operações de crédito
- (C) contratos operacionais
- (D) atividades internacionais
- (E) investimentos mercadológicos

3. (CESGRANRIO - 2022)

Uma empresa foi considerada responsável por ato lesivo decorrente de fraude quanto ao equilíbrio econômico-financeiro de um contrato celebrado com uma entidade da administração pública.

Nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, na esfera administrativa, essa empresa está sujeita a multa

- (A) cujo valor é limitado à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (B) de 0,1% a 20% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo.

(C) equivalente a 5% do faturamento bruto apurado no exercício da instauração do processo administrativo.

(D) máxima de 1% do faturamento bruto apurado no exercício da instauração do processo administrativo.

(E) mínima de 20% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo.

4. (CESGRANRIO - 2022)

A Lei nº 12.846/2013 dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira.

O acordo de leniência previsto nessa lei estabelece requisitos cumulativos a serem preenchidos para a celebração desse acordo, entre os quais o que estabelece que a pessoa jurídica

(A) seja a primeira a se manifestar sobre seu interesse em cooperar para a apuração do ato ilícito.

(B) cesse completamente seu envolvimento na infração investigada a partir da data de celebração do acordo.

(C) admita sua participação no ilícito e coopere plena e permanentemente com as investigações e o processo judicial.

(D) coopere com as investigações e com o processo administrativo, em face de sua responsabilidade objetiva.

(E) se comprometa a implementar ou a melhorar os mecanismos internos de integridade, auditoria, incentivo às denúncias de irregularidades e à aplicação efetiva de código de ética e de conduta.

5. (CESGRANRIO - 2024)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. A LGPD estabelece que o tratamento dos dados pessoais pode ser realizado por dois agentes de tratamento: o controlador e o operador. Essa lei também prevê o papel do encarregado, que é a pessoa indicada



AMOSTRA

pelo controlador e pelo operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a

- (A) ANP
- (B) ANAC
- (C) ANEEL
- (D) ANPD
- (E) ANVISA

6. (CESGRANRIO - 2024)

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), considera-se dado pessoal sensível aquele sobre

- (A) 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.
- (B) informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável.
- (C) conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
- (D) titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- (E) informações relacionadas ao estado civil.

7. (CESGRANRIO - 2021)

Um determinado banco programou uma campanha de empréstimos a juros baixos, com o escopo de angariar clientes para sua carteira de mutuários. Após ampla campanha de divulgação, vários pretendentes compareceram às agências bancárias, onde receberam informações de que deveriam subscrever fichas com informações pessoais e autorizar que o banco as divulgasse sempre que julgasse necessário e sem que houvesse necessidade de essa divulgação ser previamente comunicada à clientela. Nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a cláusula de divulgação deve obedecer ao princípio da

- (A) negociação
- (B) taxação
- (C) menção
- (D) referência
- (E) transparência

8. (CESGRANRIO - 2023)

Segundo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 2018, em relação aos requisitos para o tratamento de dados pessoais, o tratamento desses dados somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses, EXCETO:

- (A) para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária.
- (B) para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais.
- (C) para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros.
- (D) mediante o fornecimento de consentimento pelo titular por escrito ou por outro meio.
- (E) mediante autorizações genéricas expressas em destaque.

9. (CESGRANRIO - 2022)

O assessor de determinada pessoa jurídica pretende acessar os dados pessoais de alguns colaboradores.

Para isso, ele recebe a informação de que, nos termos da Lei nº 13.709/2018, poderão ser igualmente considerados como dados pessoais aqueles utilizados por determinada pessoa natural, se identificada, para a formação do seu perfil

- (A) ancestral
- (B) histórico
- (C) comportamental
- (D) profissional
- (E) antropológico

10. (CESGRANRIO - 2024)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) dispõe sobre a elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais. Trata-se de um documento com descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco. Nos termos da LGPD, a elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais

- (A) deve ser requerida pelos titulares de dados tratados por uma entidade.
- (B) é uma responsabilidade do encarregado de dados.
- (C) é obrigatória quando houver tratamento de dados pessoais sensíveis.



CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

1. (CESGRANRIO - 2023)

Arquivos compactados (zipados) ocupam menos espaço de armazenamento e podem ser transferidos para outros computadores mais rapidamente do que arquivos não compactados.

Para criar um arquivo compactado no explorador de arquivos do Windows 10, o usuário deve selecionar um ou mais arquivos para serem compactados e, em seguida, deve selecionar o menu

- (A) Arquivo, a opção Compartilhar e a subopção Zip
- (B) Arquivo e a opção Criar pasta compactada
- (C) Início, a opção Compartilhar e a subopção Zip
- (D) Início e a opção Criar pasta compactada
- (E) Compartilhar e a opção Zip

2. (CESGRANRIO - 2021)

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

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

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

3. (CESGRANRIO - 2023)

O Firewall do Windows 10 possui listas de controle de acesso padronizadas que são compostas de regras que determinam o tráfego permitido na entrada e na saída da interface de rede do computador para diferentes perfis de rede.

O perfil da rede do Firewall do Windows 10 no qual o computador permanece oculto de outros dispositivos na rede e não pode ser usado em compartilhamento de arquivos e de impressoras é o

- (A) público
- (B) particular
- (C) interno

- (D) intranet
- (E) doméstico

4. (CESGRANRIO - 2022)

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

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

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

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.



AMOSTRA

(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)

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

7. (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.

8. (CESGRANRIO - 2022)

Os recursos de acessibilidade permitem que as pessoas, independente de terem alguma necessidade especial, possam escolher como querem interagir com o computador e trabalhar. Um dos recursos de acessibilidade do Windows é útil para pessoas com limitações de mobilidade, dificuldades de aprendizagem

ou comprometimento cognitivo, permitindo digitar sem um teclado, usando, alternativamente, um dispositivo apontador, como um mouse, um trackball ou um joystick.

Tal recurso é a(o)

- (A) lupa
- (B) narrador
- (C) teclado virtual
- (D) assistente de foco
- (E) modo de exibição de leitura

9. (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.

10. (CESGRANRIO - 2021)

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

Esse programa é capaz de reproduzir

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



VENDAS E NEGOCIAÇÃO

1. (2026)

Uma empresa pretende lançar um serviço em uma região na qual ainda não atua. Antes de definir preços, campanhas e características da oferta, sua equipe avalia tendências de consumo, demanda, concorrentes e fatores que podem afetar suas operações. Essa iniciativa caracteriza:

- (A) A definição da identidade empresarial exclusivamente por elementos visuais.
- (B) A gestão de reclamações após a comercialização do serviço.
- (C) A análise de mercado para subsidiar decisões estratégicas.
- (D) A padronização do atendimento sem consideração do ambiente externo.
- (E) A avaliação restrita ao desempenho individual dos vendedores.

2. (2026)

Uma organização verifica que seus fornecedores passaram a exigir condições mais onerosas, enquanto os compradores pressionam por descontos e encontram alternativas capazes de substituir seus produtos. Na análise das forças competitivas, essas situações correspondem:

- (A) Ao poder de negociação de fornecedores e clientes e à ameaça de produtos substitutos.
- (B) À identidade empresarial, à aprendizagem cultural e ao capital estrutural.
- (C) À tangibilidade dos serviços, à empatia e à responsividade.
- (D) À segmentação psicográfica e à avaliação pós-compra.
- (E) À definição da missão e à gestão das instalações físicas.

3. (2026)

Uma empresa deseja compreender a diferença entre a percepção que o público possui sobre ela e os elementos internos que orientam suas decisões. Nesse contexto, a relação correta entre imagem institucional e identidade empresarial é:

- (A) A imagem institucional corresponde à missão, enquanto a identidade representa exclusivamente a opinião dos consumidores.
- (B) A identidade empresarial depende apenas das campanhas publicitárias veiculadas.
- (C) A imagem institucional e a identidade empresarial são conceitos restritos à aparência das instalações.
- (D) A imagem institucional define os procedimentos internos, enquanto a identidade determina os preços dos concorrentes.
- (E) A imagem institucional envolve a percepção pública da empresa, enquanto a identidade compreende missão, visão, valores e cultura organizacional.

4. (2026)

Ao perceber que seus serviços são considerados semelhantes aos da concorrência, uma empresa desenvolve uma proposta de valor voltada às necessidades de um público específico. Seu objetivo é ocupar uma posição diferenciada na percepção dos consumidores. Essa ação está relacionada:

- (A) À eliminação da segmentação de mercado.
- (B) Ao posicionamento no mercado.
- (C) À substituição do atendimento por campanhas de divulgação.
- (D) À redução da identidade empresarial a um slogan.
- (E) Ao controle exclusivo dos custos fixos.

AMOSTRA

5. (2026)

Uma organização divide seus consumidores em três grupos: o primeiro considera idade e renda; o segundo reúne pessoas com estilos de vida e valores semelhantes; o terceiro utiliza frequência de compra e lealdade à marca. As estratégias empregadas são, respectivamente:

- (A) Comportamental, demográfica e psicográfica.
- (B) Psicográfica, comportamental e demográfica.
- (C) Demográfica, comportamental e psicográfica.
- (D) Demográfica, psicográfica e comportamental.
- (E) Psicográfica, demográfica e comportamental.

6. (2026)

Uma empresa implantou um sistema para reunir históricos de compras, preferências, reclamações e contatos anteriores. Entretanto, seus gestores reconhecem que a melhoria do relacionamento depende também da atuação das equipes e da organização dos processos. Essa compreensão indica que o CRM:

- (A) Consiste exclusivamente em um cadastro informatizado de consumidores.
- (B) Envolve estratégia, processos, pessoas e tecnologia voltados à gestão do relacionamento.
- (C) Dispensa a análise das necessidades dos clientes quando há automação.
- (D) Tem como finalidade principal impedir o cancelamento de contratos.
- (E) Substitui o treinamento dos profissionais pela coleta de informações.

7. (2026)

Após identificar diferentes segmentos de consumidores, uma empresa utiliza os dados de seu CRM para adaptar ofertas e comunicações às preferências de cada grupo. O principal resultado esperado dessa integração é:

- (A) A aplicação de uma oferta idêntica a todos os consumidores.
- (B) A eliminação da necessidade de acompanhar o histórico dos clientes.
- (C) A personalização do relacionamento e o aumento da eficiência das ações comerciais.
- (D) A concentração das decisões nas características pessoais dos vendedores.
- (E) A substituição das necessidades do público pelos interesses dos fornecedores.

8. (2026)

Uma equipe registra transações realizadas, interpreta esses registros para identificar tendências e utiliza a experiência dos profissionais para orientar decisões. Considerando a relação entre dados, informações e conhecimento, é correto afirmar que:

- (A) Dados constituem registros de fatos; informações são dados interpretados; conhecimento incorpora experiência, valores e discernimento.
- (B) Dados são conclusões estratégicas, enquanto informações são fatos sem interpretação.
- (C) Conhecimento corresponde ao armazenamento de registros sem relevância ou propósito.
- (D) Informações independem de dados e não contribuem para a formação do conhecimento.
- (E) Dados, informações e conhecimento possuem significados idênticos.

9. (2026)

Um profissional experiente identifica problemas por meio de sua intuição e habilidade prática, mas encontra dificuldade para explicar integralmente seu raciocínio. Em outra situação, os procedimentos de trabalho estão descritos em um manual acessível à equipe. Esses exemplos representam, respectivamente:

- (A) Conhecimento explícito e conhecimento tácito.
- (B) Informação bruta e segmentação comportamental.
- (C) Capital de clientes e posicionamento de mercado.
- (D) Conhecimento tácito e conhecimento explícito.
- (E) Aprendizagem sistêmica e análise competitiva.

10. (2026)

Uma organização reconhece que talentos, ideias, processos e relacionamentos contribuem para sua capacidade de inovar e gerar resultados. Ao analisar seu capital intelectual, deve considerar sua composição em:

- (A) Capital financeiro, capital monetário e capital de investimento.
- (B) Capital de produção, capital de estoque e capital de distribuição.
- (C) Capital promocional, capital publicitário e capital comercial.
- (D) Capital físico, capital imobiliário e capital tecnológico.
- (E) Capital humano, capital estrutural e capital de clientes.



ÉTICA E DIVERSIDADE

1. (2026)

Uma organização mantém uma prática tradicional que, embora aceita por parte dos empregados, prejudica injustificadamente determinados clientes. Ao analisar criticamente essa prática, um profissional distingue os conceitos de ética e moral. Assinale a alternativa correta.

- (A) A ética consiste nos costumes praticados, enquanto a moral corresponde exclusivamente às normas jurídicas.
- (B) A moral apresenta princípios universais imutáveis, enquanto a ética reproduz os costumes de cada organização.
- (C) A ética e a moral são conceitos idênticos, sem diferenças quanto à reflexão sobre comportamentos.
- (D) A ética examina criticamente os fundamentos da conduta, enquanto a moral reúne valores, costumes e padrões adotados por grupos sociais.
- (E) A ética somente pode questionar um comportamento quando existir proibição legal expressa.

2. (2026)

Um empregado utiliza informações disponíveis em seu ambiente de trabalho para obter vantagem pessoal. Não há uma regra interna que descreva expressamente aquela situação, mas a conduta prejudica a igualdade de tratamento entre clientes. Sobre a relação entre legalidade e ética, assinale a alternativa correta.

- (A) A ausência de proibição específica torna a conduta necessariamente ética.
- (B) A avaliação ética considera intenções, consequências e responsabilidades que podem ultrapassar o cumprimento formal das normas jurídicas.
- (C) A legalidade dispensa a análise dos impactos de uma decisão sobre terceiros.
- (D) A ética profissional depende exclusivamente da existência de sanção disciplinar.
- (E) O benefício econômico obtido pela organização elimina eventual inadequação ética.

3. (2026)

Uma instituição divulga que valoriza a transparência e o respeito ao cliente, mas recompensa empregados que omitem custos para aumentar as vendas. Considerando a aplicação dos valores no ambiente empresarial, essa situação demonstra que:

- (A) Os valores institucionais dependem apenas de sua publicação em documentos oficiais.
- (B) Existe uma ruptura entre os valores declarados e os comportamentos efetivamente incentivados.
- (C) A transparência pode ser substituída pela eficácia comercial quando houver metas elevadas.
- (D) O respeito ao cliente é compatível com a ocultação de informações que dificultem a contratação.
- (E) A definição de valores pertence exclusivamente aos empregados, sem relação com as práticas organizacionais.

4. (2026)

Um profissional recebe pressão para aprovar uma operação sem avaliar adequadamente seus riscos e percebe que poderá sofrer consequências profissionais caso questione a ordem. A avaliação cuidadosa dos riscos e a disposição para defender a conduta correta correspondem, respectivamente, às virtudes de:

- (A) Temperança e lealdade irrestrita.
- (B) Transparência e obediência automática.
- (C) Justiça e conveniência.
- (D) Prudência e coragem moral.
- (E) Eficácia e competitividade.

5. (2026)

Um empregado recebe a tarefa de apresentar um produto financeiro cujos riscos e condições contratuais ainda não conhece suficientemente. Considerando a competência técnica como componente da ética profissional, ele deve:

- (A) Buscar orientação, capacitação ou supervisão e reconhecer os limites do próprio conhecimento.
- (B) Executar a tarefa sem esclarecimentos para demonstrar autonomia.
- (C) Reproduzir informações de outro produto semelhante, presumindo equivalência.



AMOSTRA

- (D) Omitir os riscos desconhecidos e apresentar somente os benefícios comerciais.
- (E) Transferir ao cliente a responsabilidade pela correção das informações prestadas.

6. (2026)

Após mudar de função, uma empregada mantém acesso técnico a dados de clientes atendidos anteriormente e decide consultar a conta de uma pessoa conhecida por curiosidade. Sobre a confidencialidade e o uso ético das informações, assinale a alternativa correta.

- (A) O acesso técnico não autoriza consultas sem necessidade funcional, e o dever de confidencialidade permanece após mudanças de função ou encerramento do vínculo.
- (B) A consulta é permitida quando não ocorre divulgação dos dados.
- (C) O dever de confidencialidade termina quando o empregado deixa de atender diretamente o cliente.
- (D) A curiosidade constitui finalidade legítima quando o empregado conhece o titular da conta.
- (E) Informações obtidas no trabalho podem ser utilizadas em benefício pessoal após o desligamento.

7. (2026)

Um gerente participará da seleção de fornecedores e identifica que uma das empresas pertence a uma pessoa com quem mantém vínculo familiar. Embora ainda não tenha favorecido essa empresa, reconhece que a situação pode comprometer a confiança no processo. A conduta adequada é:

- (A) Continuar normalmente, pois conflitos somente existem quando o favorecimento já foi comprovado.
- (B) Comunicar o vínculo apenas se a empresa familiar vencer a seleção.
- (C) Excluir a empresa informalmente, sem registrar o motivo da decisão.
- (D) Declarar a situação e permitir a adoção de medidas como impedimento, transferência da decisão ou revisão independente.
- (E) Solicitar que o fornecedor mantenha o vínculo em segredo para preservar a imagem da instituição.

8. (2026)

Uma empresa registra poucas denúncias de irregularidades e conclui imediatamente que sua cultura ética é satisfatória. Considerando a avaliação da efetividade da gestão da ética, assinale a alternativa correta.

- (A) A quantidade reduzida de denúncias comprova que os controles funcionam adequadamente.
- (B) A avaliação deve considerar exclusivamente o número de empregados punidos.
- (C) A percepção dos empregados não constitui informação relevante para a gestão da ética.
- (D) A existência de um código publicado torna desnecessário acompanhar reincidências.
- (E) Poucas denúncias podem revelar medo ou falta de confiança, sendo necessário analisar também percepção dos empregados, reincidência e cumprimento dos planos de ação.

9. (2026)

Uma empresa contratada para prestar serviços ao Grupo Banrisul afirma que seu pessoal não precisa observar o Código de Ética e de Conduta do Banrisul porque não integra o quadro de empregados do Banco. Considerando os itens 1 e 2 desse Código, assinale a alternativa correta.

- (A) O Código alcança somente empregados e membros da Diretoria.
- (B) O Código possui caráter educativo e disciplinar e abrange também parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços.
- (C) O Código aplica-se aos terceiros exclusivamente quando houver determinação judicial.
- (D) Estagiários estão excluídos de sua abrangência em razão da natureza do vínculo.
- (E) O caráter educativo do Código impede a aplicação de consequências por seu descumprimento.

10. (2026)

Durante uma deliberação interna, um integrante do Grupo Banrisul percebe que seu interesse pessoal colide com o interesse da instituição. Nos termos do item 4.1 do Código de Ética e de Conduta do Banrisul, ele deve:

- (A) Participar da votação e comunicar o conflito somente após a decisão.
- (B) Permanecer na discussão, desde que não registre formalmente seu posicionamento.
- (C) Defender o interesse pessoal quando considerar que também poderá beneficiar o Banco.
- (D) Solicitar autorização ao beneficiário particular para continuar participando.
- (E) Abster-se de participar das discussões ou deliberações e informar o motivo do conflito.





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!

