

CARGO: TÉCNICO BANCÁRIO

PROVA TIPO 3

NOME: _____

CADERNO DE QUESTÕES

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- 1- Este CADERNO DE QUESTÕES contém 60 questões de múltipla escolha (objetivas) correspondentes ao cargo e nível de escolaridade do candidato;
- 2- Cada questão apresenta **CINCO** alternativas identificadas com as letras **A, B, C, D e E**; sendo apenas uma correta;
- 3- Verifique se o TIPO DE PROVA que você recebeu corresponde ao TIPO DESCRITO NO CARTÃO-RESPOSTA, caso seja diferente comunique imediatamente o Chefe/Fiscal de Sala;
- 4- Confira se o seu CADERNO DE QUESTÕES contém a quantidade de questões descritas no item 1. Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito comunique imediatamente o fiscal de sala;
- 5- Observe, no CARTÃO-RESPOSTA, se seus dados estão registrados corretamente. Caso haja alguma divergência comunique o chefe/fiscal de sala;
- 6- **ATENÇÃO:** após conferência, assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA com caneta esferográfica de tinta azul ou preta;
- 7- Não é permitido, no momento da prova, o candidato permanecer com armas, aparelhos eletrônicos (calculadora, telefone celular, tablet e etc.), óculos escuros, protetor auricular, boné e etc;
- 8- O candidato (a) só poderá se ausentar do local de prova depois de transcorrido o tempo de 1 hora do início da prova;
- 9- O tempo disponível para a prova é de **quatro horas**;
- 10- Quando terminar sua prova, entregue ao chefe/fiscal de sala, o CARTÃO RESPOSTA e o CADERNO DE QUESTÕES;
- 11- Os três últimos candidatos a terminar a prova só poderão sair juntos.

Boa Prova!

ANOTE SEU GABARITO ABAIXO E DESTAQUE:

1		11		21		31		41		51	
2		12		22		32		42		52	
3		13		23		33		43		53	
4		14		24		34		44		54	
5		15		25		35		45		55	
6		16		26		36		46		56	
7		17		27		37		47		57	
8		18		28		38		48		58	
9		19		29		39		49		59	
10		20		30		40		50		60	

LÍNGUA PORTUGUESA**TEXTO: Cérebro de adolescente**

Quando o adolescente sai escondido para uma festa ou responde a uma pergunta inocente dos pais com uma explosão emocional, a culpa não é só dos hormônios. Descobertas científicas recentes provam que não apenas o corpo, mas também a mente passa por grandes mudanças na adolescência. Do sexo sem preservativo à imprudência na direção, os adolescentes assumem comportamentos irresponsáveis em parte porque as estruturas mentais que inibem respostas intempestivas ainda não se consolidaram. As alterações mais importantes por que passa o cérebro nos últimos anos da adolescência têm lugar no córtex pré-frontal, área que é responsável pelo planejamento de longo prazo e pelo controle das emoções. "Antes dessas mudanças, o adolescente nem sempre está pronto para processar todas as informações que precisa considerar quando toma uma decisão", explica o neurologista americano Paul Thompson, do Laboratório de Neuromapeamento da Universidade da Califórnia.

Thompson faz parte de uma equipe de cientistas que vem mapeando o cérebro de cerca de 1 000 adolescentes com técnicas avançadas de tomografia. As descobertas são surpreendentes, especialmente se considerarmos que até há alguns anos era consenso científico que o cérebro completava seu crescimento na infância e não se

alterava mais. Hoje se sabe que várias estruturas cerebrais seguem evoluindo durante a adolescência, embora nem todas cresçam. A idade em que essas mudanças se processam varia. O cérebro das meninas desenvolve-se cerca de dois anos mais cedo, mas homens e mulheres costumam emparelhar lá pelos 20 anos. De forma geral, no início da adolescência ainda está em processo uma mudança que começa entre 7 e 11 anos. É quando crescem certas regiões cerebrais ligadas à linguagem, como a área de Broca, uma pequena estrutura dentro do córtex pré-frontal. O processo costuma chegar ao fim antes dos 15 anos. No período de desenvolvimento, notam-se grandes progressos no uso da escrita – é a idade ideal para aprender novas línguas. A mudança maior começa pelos 18 anos e pode avançar até os 25. É quando o córtex pré-frontal amadurece, consolidando o senso de responsabilidade que falta a tantos adolescentes. "O córtex funciona como o presidente de uma grande empresa, centralizando as decisões. É por isso que às vezes o cérebro adolescente parece uma empresa sem presidente", brinca Thompson.

A ciência ainda não entendeu completamente essas alterações. O detalhe misterioso é que nem sempre o desenvolvimento cerebral se dá por crescimento, como acontece com todos os outros órgãos de nosso corpo. Na verdade, muitas sinapses – ligações entre os neurônios – são simplesmente cortadas durante a adolescência.

Supõe-se que esse processo obedeça a uma certa economia de conexões: aquelas sinapses que não são usadas simplesmente se perdem. Quem toca um instrumento musical desde a infância vai desenvolver certas conexões neurais que se perderão em quem nunca chegou perto de uma

partitura. De qualquer modo, a notícia de que o cérebro adolescente ainda não está "pronto" é alentadora. "Isso significa que temos mais tempo de aprendizado do que antes pensávamos", diz Thompson.

Questão 01

A tese central do texto é que:

- (A) homens e mulheres são diferentes
- (B) nem só os hormônios são culpados pelo comportamento explosivo da garotada
- (C) o córtex pré-frontal é a área responsável pelo planejamento de longo prazo e pelo controle das emoções

- (D) é na infância que o cérebro completa seu crescimento
- (E) a mente é que é a grande responsável pelas mudanças na adolescência

Questão 02

Ao dizer que "... o cérebro adolescente parece uma empresa sem presidente", o recurso estilístico utilizado por Thompson nesta fala foi a:

- (A) prosopopéia
- (B) eufemismo
- (C) metáfora
- (D) metonímia
- (E) elipse

Questão 03

Na passagem "... porque as estruturas mentais que inibem respostas intempestivas", a palavra **intempestiva** pode ser substituída sem prejuízo de sentido por:

- (A) irracionais
- (B) inconsequentes
- (C) inimagináveis
- (D) irrefletidas
- (E) ignorantes

Questão 04

A função sintática da passagem "... área que é responsável pelo planejamento de longo prazo e pelo controle das emoções", no período em que ocorre no texto, é o(a) de:

- (A) aposto
- (B) complemento nominal
- (C) complemento verbal
- (D) sujeito
- (E) adjunto adnominal

Questão 05

Em relação ao uso do porquê, no fragmento: "As alterações mais importantes por que passa o cérebro nos últimos anos da adolescência...", sua grafia se deu por conta de:

- (A) iniciar uma explicação
- (B) ser uma pergunta indireta
- (C) encabeçar uma pergunta
- (D) ser uma resposta
- (E) estar funcionando como pronome relativo

Questão 06

No período: "Hoje se sabe que várias estruturas cerebrais seguem evoluindo durante a adolescência, embora nem todas cresçam", a conjunção **embora** opera a noção de:

- (A) proporção
- (B) conformidade
- (C) condição
- (D) concessão
- (E) consequência

Questão 07

Na passagem, "No período de desenvolvimento, notam-se grandes progressos no uso da escrita – é a idade ideal para aprender novas línguas.", do desenvolvimento de quem se está falando neste período?

- (A) do desenvolvimento da mente
- (B) do desenvolvimento da área de Broca
- (C) do desenvolvimento da fala
- (D) do desenvolvimento da escrita
- (E) do desenvolvimento de todo o cérebro

Questão 08

A noção que a locução verbal **costuma chegar** produz no período “O processo costuma chegar ao fim antes dos 15 anos” é a de que:

- (A) sempre chega
(B) às vezes chega
(C) normalmente chega
(D) vez ou outra chega
(E) por vezes chega

Questão 09

A noção semântica que a preposição **de** opera no título desse texto é a mesma a que ocorre em:

- (A) burro de carga
(B) cintura de ovo
(C) cadeira de ferro
(D) caiu de joelhos
(E) pijama de Carlos

Questão 10

O substantivo **área** em: “... área que é responsável pelo planejamento de longo prazo e pelo controle das emoções” recupera que termo do texto?

- (A) corpo
(B) sexo
(C) cérebro
(D) córtex pré-frontal
(E) córtex

RACIOCÍNIO LÓGICO**Questão 11**

Considere as sentenças abaixo. Assinale a opção que contém apenas proposições.

- I. João é amigo de José
II. Não faça isto
III. Feliz ano novo!
IV. Renata é advogada
V. $8 + 5$

- (A) II, III e V (D) I, III e IV
(B) I, II e III (E) III, IV e V
(C) II, III e IV

Questão 12

Considere a sentença a seguir:

P: Se Maria é fotógrafa e Bruno é infeliz, então não é verdade que Rafaela é estudante ou Maria não é fotógrafa.

Considere as seguintes proposições p: Maria é fotógrafa; q: Bruno é feliz; r: Rafaela é estudante. Assinale a opção que contém a forma lógica proposicional com uma representação válida para a sentença proposta.

Quanto à notação dos operadores, considere: negação = \sim ; conjunção = \wedge ; disjunção = \vee ; condicional = \supset

- (A) $p \sim q \sim r \sim q$ (D) $p \sim q \sim (r \sim q)$
(B) $p \sim (q \sim r) \sim q$ (E) $(p \sim q \sim r) \sim q$
(C) $p \sim (q \sim r \sim q)$

Questão 13

Dizer que Cláudio ingressará no Banpará por concurso público para Técnico Bancário ou André não mora em Belém é logicamente equivalente a dizer que:

- (A) Se André não mora em Belém, então Cláudio ingressará no Banpará por concurso público para Técnico Bancário. (D) Se Cláudio não ingressa no Banpará por concurso público para Técnico Bancário, então André não mora em Belém.
(B) Se Cláudio não ingressa no Banpará por concurso público para Técnico Bancário, então não é verdade que André não mora em Belém. (E) Se Cláudio ingressa no Banpará por concurso público para Técnico Bancário, então André não mora em Belém.
(C) Se André mora em Belém, então Cláudio não ingressará no Banpará por concurso público para Técnico Bancário.

Questão 14

Qual dos números abaixo é maior que 0,15 e menor que 0,6?

- (A) 0,016 (D) 0,149
(B) 0,701 (E) 0,306
(C) 0,106

Questão 15

O caixa de um banco consegue autenticar 3 documentos em 2 minutos, usando uma máquina cuja velocidade é de nível 2. Se a máquina tiver um nível de velocidade 3, o número de autenticações que poderão ser feitas pelo caixa no dobro do tempo, é

- (A) 6 (D) 9
(B) 8 (E) 4
(C) 5

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**Questão 16**

As teclas de atalho para encerrar uma aplicação no ambiente Windows:

- (A) ALT+F4 (D) CTRL+E
(B) CTRL+V (E) ALT+END
(C) ALT+ESC

Questão 17

Na Barra de Ferramentas do MS Word 2007, qual o efeito causado pelo ícone de atalho  Times New Roman ?

- (A) Mudar o tamanho da fonte (D) Mudar o tipo da fonte
(B) Reduzir o tamanho da fonte (E) Aumentar o tamanho da fonte
(C) Temporizar a forma de apresentação das fontes

Questão 18

Considere o aplicativo Microsoft Office Excel 2007. Qual a função utilizada para calcular a média das notas, na célula D7, dos valores inseridos nas células D2, D3, D4, D5 e D6.

	A	B	C	D
1	ALUNO	1ª AVAL.	2ª AVAL.	MÉDIA
2	Antônio	8,5	6,5	7,5
3	Benício	9,5	7,5	8,5
4	Carlos	9,5	8,5	9,0
5	Dione	8,0	9,0	8,5
6	Edson	6,5	8,5	7,5
7				8,2

(A) =MÉDIA(D2+D3+D4+D5+D6)

(D) =MÉDIA(D2..D6)

(B) =MÉDIA(D2 até D6)

(E) =MÉDIA(D2-D6)

(C) =MÉDIA(D2:D6)

Questão 19

Segundo os padrões internacionais, o tripé da segurança da informação são:

(A) Antivírus, Firewall e Certificação Digital

(C) Senha, Antivírus e AntiSpam

(B) Confidencialidade, Disponibilidade e Integridade

(D) Consistência, Autenticidade, Integridade

(E) Navegabilidade, Acessibilidade e Usabilidade

Questão 20

Considere o aplicativo Microsoft Office Excel 2007. Analise as sentenças abaixo e assinale alternativa correta.

(A) =MÉDIA(A1:A3) equivale a=(A1+A3+A3)/3

(D) =SOMA(A4:D4) equivale a =A4+D4

(B) =SOMA(A1:B2) equivale a=A1+B2

(E) =POTENCIA(A1;3) não equivale a=A1^3

(C) =MÉDIA(A1:A3) equivale a=A1+A2+A3/3

NOÇÕES DE ATUALIDADES

Questão 21

O ano de 2013 fora marcado pelas constantes manifestações ocorridas no país inteiro, com o objetivo de reivindicar melhorias na oferta dos serviços básicos prestados à população. Diante disto, analise a imagem que segue e assinale a alternativa correspondente com o atual momento político no cenário nacional:



SIM

- é pelos **0,20** da passagem...
- é pelos **720,00** do mínimo...
- é pelos **26.723,13** do salário de deputados e senadores...
- é pelos **30 bilhões** da Copa...
- é pelos **40 bilhões** que é desviado anualmente...
- é pelos **100 bilhões** que faltam pra Educação...
- é pelos **300 bilhões** que faltam pra Saúde...

(A) A verba paga aos parlamentares brasileiros é irrisória, se comparadas aos proventos de um político europeu, que recebe três vezes mais do que este valor. Portanto, se o país está com o objetivo de ser uma superpotência mundial, faz-se necessário sim, o investimento em seu parlamento, pois são eles os representantes legais dos interesses do povo.

(B) É fato notório que os manifestos foram uma tentativa frustrada da oposição em tentar fazer com que as melhorias alcançadas na educação, saúde e segurança pública fossem suprimidas frente a alguns pequenos problemas decorrentes de uma minoria, se comparada ao grande quantitativo de pessoas beneficiadas com os programas desenvolvidos pelo governo.

(C) O Brasil obteve um grande avanço em sua economia nos últimos anos, desta forma contribuindo para que a imagem de país subdesenvolvido fosse eliminada do modo como o estrangeiro nos observa.

(D) A sociedade entrou em um estado de estagnação com os escândalos ocorridos no ano passado, visto que, o senso crítico de revolta e indignação do povo para com a ausência dos deveres do Estado perdeu força com o passar do tempo.

(E) Os trinta bilhões gastos para a realização da Copa do Mundo deste ano, não podem ser apontados como um dos causadores de problemas para a destinação dos recursos do país, haja vista que, os investimentos realizados no Brasil irão ser recuperados através do turismo gerado nas cidades sedes, desta forma, haverá a possibilidade de relocação financeira para investimento em outras áreas que, por hora, não são tão urgentes.

Questão 22

As notícias de que a PETROBRAS desembolsou cerca de R\$ 1,18 bilhão entre os anos de 2006 a 2012 por uma refinaria de petróleo ganhou grande repercussão nos veículos de informação. Fontes informam que a refinaria teria sido comprada por uma empresa belga pelo valor de US\$ 42,5 milhões e revendida para a companhia brasileira por valores exorbitantes. Em qual local encontra-se esta refinaria bilionária da PETROBRAS?

- (A) Pasadena, no Estado do Texas, Estados Unidos.
- (B) Houston, no Estado de Nevada, Estados Unidos.
- (C) Dubai, nos Emirados Árabes Unidos.
- (D) Calgary, no Estado de Alberta, Canadá.
- (E) Riad, na Arábia Saudita.

Questão 23

A crise na Ucrânia recentemente chamou a atenção de todo o mundo para as relações políticas e econômicas deste país. O território fora palco de revoltas e manifestações que chocaram a população mundial. Levando em consideração esta assertiva, assinale a opção **INCORRETA** sobre os motivos que levaram a Ucrânia a entrar na maior crise de sua história:

- (A) O abandono do acordo de livre comércio da Ucrânia com a União Europeia, e sua aliança com a Rússia contribuíram para que fosse iniciada a crise.
- (B) Após as represálias aos manifestos contra o abandono da relação com a União Europeia, a população da Ucrânia iniciou o pedido da saída do, então presidente, Viktor Yanukovich do cargo, o que fragilizara ainda mais as relações políticas no país.
- (C) A quebra do acordo com a União Europeia foi feita pelo ex-presidente ucraniano, Viktor Yanukovich, que visava manter uma boa relação com a Rússia, país que no período da União Soviética dominara a Ucrânia, o que causou grande revolta na população.
- (D) O estopim para a crise ucraniana foi a anexação do Estado da Crimeia ao território Russo, que fora votado em referendo pela população deste país, e sancionado pelo Presidente russo Vladimir Putin.
- (E) A crise na Ucrânia ocorreu pela anexação do Estado da Crimeia ao seu território.

Questão 24

O ano de 2014 é marcado pela comemoração de 20 anos do fim do regime denominado de Apartheid, o qual Nelson Mandela (1918 – 2013) ganhou destaque mundial por ter vivenciado e lutado contra tal praxe. Acerca da Apartheid e de Nelson Mandela é correto afirmar:

- (A) O Apartheid foi um regime que se deu após as eleições de 1948 na África do Sul, com o intuito da união de negros e brancos.
- (B) Apartheid tinha como característica a segregação racial entre brancos e negros, de modo a privilegiar a raça branca.
- (C) O nazismo não pode ser visto como uma espécie de apartheid, já que este regime fora implantado apenas na África do Sul.
- (D) A segregação racial imposta pelo apartheid se restringia exclusivamente aos brancos e negros.
- (E) Nelson Mandela foi um ícone na África do Sul e no mundo por ter sido o responsável da luta por uma sociedade mais justa à raça negra, segregando a raça branca.

Questão 25

Hugo Chávez foi considerado um ícone na América Latina por seu posicionamento diante das políticas a serem adotadas no continente sul-americano e sua oposição ao modo capitalista de organização e distribuição de renda e serviços públicos. Presidiu a Venezuela durante três mandatos consecutivos, vindo a falecer de câncer no exercício do quarto mandato em 5 de março de 2013. Acerca de Hugo Chávez e sua política desenvolvida na Venezuela é correto afirma:

- (A) Chávez fora extremamente aberto às intervenções propostas pelos países vizinhos à Venezuela, com o intuito da integralização do continente.
- (B) O modelo político utilizado por Hugo Chávez ficara conhecido como “Venezualismo Chavista”, por ter seus preceitos baseados nos ideais particulares do presidente.
- (C) O “bolivarismo” serviu de modelo para o governo de Hugo Chávez, que contribuiu para a erradicação do analfabetismo e redução do nível de pobreza e desigualdade social da população.
- (D) A educação e a pobreza foram grandes problemas durante o governo de Chávez, pois a preocupação era somente com a economia do país.
- (E) Hugo Chávez assumiu o poder na Venezuela no ano de 1997, através de um golpe militar contra o, então presidente, Carlos Andrés Perez.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Questão 26

Qual é o valor do produto $\left(1 - \frac{1}{6}\right) \cdot \left(1 - \frac{1}{7}\right) \cdot \left(1 - \frac{1}{8}\right) \cdot \left(1 - \frac{1}{9}\right)$?

(A) $\frac{3023}{3024}$

(D) $\frac{5}{9}$

(B) $\frac{3020}{3024}$

(E) $\frac{1}{3024}$

(C) $\frac{1}{9}$

Questão 27

Um capital de R\$ 800,00 foi dividido em duas partes iguais e aplicado da seguinte forma: a primeira parte a juros simples de 4% ao mês e a segunda parte a juro composto de 4% ao mês. A equação que permite determinar o tempo “n” necessário para que esse capital dobre de valor é;

(A) $25 \cdot 1,04^n - n = 100$

(D) $25 \cdot 1,04^n + 26n = 75$

(B) $25 \cdot 1,04^n + 26n = 100$

(E) $400 \cdot 1,04^n + 4,16n = 1600$

(C) $25 \cdot 1,04^n + n = 75$

Questão 28

Uma letra de câmbio tem valor nominal de R\$ 504,00 para ser resgatada dentro de 4 meses, com rentabilidade de 3% ao mês em regime de capitalização simples. O valor presente desse título é, em reais:

(A) 564,48

(D) 450,00

(B) 492,00

(E) 443,52

(C) 480,00

Questão 29

Considere as afirmações abaixo.

I- Depositando-se mensalmente um mesmo valor, a partir de hoje, durante um certo tempo, estamos constituindo uma renda imediata.

II- O montante de um capital aplicado em regime de juro simples é um modelo de crescimento exponencial.

III - Juro composto é aquele que é calculado sobre o montante obtido no período imediatamente anterior.

IV- Desconto racional composto é uma operação financeira que calcula o valor do desconto sobre o valor presente (atual) do título.

V- Um seguro de vida é uma renda aleatória.

(A) I, IV e V são verdadeiras

(D) Todas são verdadeiras

(B) somente V é falsa

(E) II, III e IV são falsas

(C) I e II são falsas

Questão 30

Um automóvel fez um percurso de uma cidade A, até uma cidade B com velocidade constante de 60 Km por hora. Em seguida prosseguiu na viagem da cidade B até uma cidade C, com velocidade constante de 90 Km por hora. Considerando que a distância da cidade B até a cidade C é igual a distância entre A e B, a velocidade média desenvolvida pelo automóvel em todo o percurso é de, aproximadamente:

(A) 70 Km por hora

(D) 75 Km por hora

(B) 72 Km por hora

(E) 85 Km por hora

(C) 66 Km por hora

ATENDIMENTO E NOÇÕES DE ÉTICA**Questão 31**

Com fulcro na lei n. 8.078/90, assinale a alternativa correta:

- (A) A atividade bancária não possui previsão na lei n. 8.078/90, haja vista que, encontra-se presente em regimento interno específico, desta forma seus serviços estão respaldados por uma legislação própria, que tem como parâmetro a que fora utilizada pelo Banco Central.
- (B) O código de defesa do consumidor versa exclusivamente acerca dos direitos e deveres inerentes às transações comerciais existentes.
- (C) A lei n. 8.078/90 foi promulgada com a finalidade de proteger as relações laborais entre fornecedor e consumidor, tal como os produtos e serviços envolvidos na mesma.
- (D) Os contratos bancários são regidos pelas normas estabelecidas no CDC, visto que o crédito é um bem jurídico fornecido pelo banco ao seu cliente, e este por sua vez adquire ou utiliza tal produto como destinatário final.
- (E) O CDC define como fornecedor toda a pessoa jurídica, pública, nacional ou estrangeira que desenvolva atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Questão 32

A atual sociedade vive um momento de transformações latentes, no que tange ao processo de inclusão social e acessibilidade para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Desta forma, o artigo 227, §2º da Constituição Federal afirma que “a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência”. Entretanto, nenhuma norma específica havia sido criada para atender essa parcela da sociedade, até a promulgação da lei n. 10.098/00 que, veio complementar de forma significativa, o que já havia sido positivado pela carta magna no ano de 1988, no que tange aos direitos e garantias para a acessibilidade destes indivíduos.

Com base no texto acima, qual alternativa corresponde ao previsto na lei n.10.098/00?



Fonte: <http://daniellecristiano.blogspot.com.br/2012/04/acessibilidade-banco.html>

- (A) As disposições previstas nesta lei serão aplicadas apenas às questões de acessibilidade nos edifícios públicos.
- (B) As disposições previstas nesta lei serão aplicadas aos edifícios públicos, de uso coletivo e privado, veículos de transporte e nos sistemas de sinalização e comunicação.
- (C) As disposições previstas nesta lei serão aplicadas às questões de ordenamento dos edifícios públicos e privados, salvo em caso de ruas e logradouros.
- (D) As disposições previstas nesta lei não afetam a edificações do âmbito privado, como por exemplo, as agências bancárias.
- (E) As disposições previstas nesta lei serão aplicadas apenas às questões de acessibilidade nos edifícios privados.

Questão 33

Analise o texto que segue:

Em contexto no qual a concorrência não dá chance aos erros, organizações que não evoluem são suprimidas. Os relacionamentos com os clientes nestes cenários complexos se tornam imprescindíveis, pois para que os compradores permaneçam fiéis à firma, depende de como criam laços e vínculos de interatividade e co-criação que proporcione valor. Ganham as empresas que oferecem maiores valores e satisfação do que a concorrência. Parte desta discussão de proposição de valor emerge da lógica do serviço (VARGO, LUSCH, 2004).

Diante do exposto, assinale a alternativa **INCORRETA** a respeito do Marketing de relacionamento:

- (A) De modo geral o sucesso no relacionamento de marketing está nas ações bem sucedidas das pessoas que as aplicam, ou seja, os indivíduos que estão na linha de frente da organização.
- (B) O marketing de relacionamento atenta para as necessidades de criar, manter e acentuar sólidos relacionamentos com os clientes e outros públicos.

(C) Faz-se necessário, também, destinar atenção a consumidores que já transacionaram com a empresa eventualmente, visto que o custo para atrair novos clientes é consideravelmente maior do que para manter os atuais.

(D) As empresas devem atender somente para os seus clientes reais, pois são estes que fazem com que a organização se mantenha diante do mercado competitivo.

(E) A interação entre fornecedor e consumidor deve ser realizada com o intuito de perpetuar o relacionamento para com a empresa.

Questão 34

A lei n. 5.590/02 fixa o tempo máximo de quinze minutos de espera para atendimento em fila de agência bancária. Levando em conta as questões relacionadas ao atendimento no marketing é correto afirmar:



Fonte: <http://www.coisaparecida.com/2012/04/a-tradicional-pergunta-sobre-o-ultimo-da-fila/>

- I- O tempo gasto em uma fila para atendimento do cliente é compreendido como prejuízo, visto que a relação deste com a empresa decorre em insatisfação pela demora do serviço prestado.
- II- A demora do atendimento do cliente não pode ser justificada e nem sanada por nenhuma ferramenta ou mecanismo de relacionamento de marketing, devendo, portanto, a empresa atendê-lo em tempo mais hábil possível.
- III- O tempo gasto pelo cliente em uma agência bancária nem sempre é considerado como algo negativo, levando em conta que, se durante este espaço temporal o consumidor estiver recebendo uma atenção e dedicação exclusiva em seu atendimento as relações, entre ele e a agência, irão se tornar mais estreitas.
- IV- A satisfação do cliente está relacionada diretamente a velocidade com a qual ele é atendido, ou seja, a objetividade deve ser latente na prática do bancário frente ao cliente.
- V- Todas as alternativas estão corretas.

(A) A afirmativa IV está correta.

(D) As afirmativas II e III estão corretas.

(B) A assertiva I está correta.

(E) As opções I e IV estão corretas.

(C) As afirmativas III e IV estão corretas.

Questão 35

Analise a imagem a seguir e marque a alternativa que não corresponde à assertiva incorreta:



Fonte: <http://guiaavare.com/noticia/7201/dia-do-operador-de-telemarketing>

- (A) O telemarketing deve ser visto como uma ferramenta de utilização planejada do telefone com o intuito de obtenção de lucro, captação e manutenção de clientes.
- (B) A fidelização do cliente não está relacionada à qualidade de atendimento do SAC, uma vez que, somente a propaganda e o telemarketing são suficientes para o alcance de tal objetivo.
- (C) A atividade de telemarketing terá insucesso se depender da definição de objetivos, estrutura adequada, equipamentos apropriados e profissionais bem treinados e capacitados.
- (D) A pesquisa mercadológica pode ser considerada como uma etapa facultativa do processo de planejamento do telemarketing, uma vez que, é possível identificar as fragilidades e satisfações do mercado somente com o uso da internet.
- (E) O telemarketing possui um papel fundamental no que tange aos processos de relacionamento interpessoal com o cliente, desta forma sua aplicabilidade não necessita de planejamento, pois irá envolver o lado subjetivo do indivíduo.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS**Questão 36**

Compete a ele fixar as metas de inflação e os respectivos intervalos de tolerância de acordo com a estratégia governamental:

- (A) COPOM
- (B) CMN
- (C) BACEN
- (D) SFN
- (E) CETIP

Questão 37

A transmissão da NF-e é correta afirmar:

- (A) A NF-e é transmitida para SEFAZ, podendo ser até 02 vezes alterada, dentro de certas condições.
- (B) A NF-e é transmitida para SEFAZ, não pode mais ser alterada, permitindo-se apenas, dentro de certas condições, seu cancelamento.
- (C) A NF-e é transmitida para SEFAZ, podendo ser alterada, permitindo-se apenas, dentro de certas condições, seu cancelamento.
- (D) A NF-e é transmitida em ordem consecutiva crescente, portanto não pode ser alterada e nem cancelada.
- (E) A NF-e é transmitida via internet, por meio de protocolo de segurança com criptografia e não pode ser cancelada.

Questão 38

No Mercado Financeiro, é incorreto afirmar que:

- (A) Faz a ligação entre as pessoas ou empresas que tem dinheiro.
- (B) É fiscalizado e controlado por entidades como o Banco Central, a Bovespa, o FGC, o CMV, entre outros.
- (C) O Banco é um intermediário levando dinheiro de quem tem dinheiro para quem não tem, cobrando uma taxa de juros.
- (D) É dividido em Mercado de Crédito, Mercado de Câmbio e Mercado Aberto.
- (E) É subordinada ao Conselho Monetário Nacional – CMN.

Questão 39

Fundos de investimentos abertos são:

- (A) São os fundos para investidores qualificados constituídos para receber aplicações exclusivamente de um único cotista.
- (B) São fundos que estabelecem um período mínimo de permanência dos recursos do cliente no fundo.
- (C) São fundos que oferecem liquidez diária, logo o cotista pode fazer resgates a qualquer tempo sem perda de rentabilidade.
- (D) Aqueles em que as cotas só podem ser resgatadas ao término do prazo de duração do fundo ou quando de sua liquidação.
- (E) São aqueles em os cotistas podem solicitar os resgates de suas cotas a qualquer tempo.

Questão 40

Em relação ao IGP-M que foi criado em 1989 pela fundação Getúlio Vargas, é correto afirmar que:

- (A) A periodicidade do índice é mensal e a coleta de preços é feita entre os dias 21 do mês anterior ao de referência e o dia 20 do mês de referência.
- (B) É composto pela média ponderada do IPA, IPC, IPCA e PTAX.
- (C) É utilizado pelo Banco Central do Brasil para acompanhamento dos objetivos estabelecidos no sistema de metas da inflação.
- (D) Sua finalidade é registrar o aumento da inflação em relação ao PIB.
- (E) Nenhuma das alternativas estão corretas.

Questão 41

Títulos custodiados no SELIC:

- (A) LTN, CDI e NTN-B
- (B) CDB, NTN-B e LCI
- (C) LFT, LTN e NTN-B
- (D) NTN-F, NTN-B e SWAPS
- (E) Debêntures, CDB e LCI

Questão 42

É um órgão deliberativo máximo do Sistema Financeiro Nacional.

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Comissão de Valores mobiliários
- (C) Conselho Nacional de Seguros Privados
- (D) Conselho Monetário Nacional
- (E) Banco do Brasil

Questão 43

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM é responsável por regulamentar, desenvolver, controlar e fiscalizar o mercado de valores, portanto, tem a função de:

- (A) Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras nacionais.
- (B) Controlar o nível de preços(Inflação).
- (C) Assegurar o funcionamento eficiente das bolsas de valores, do mercado de balcão e das bolsas de mercadorias e futuros.
- (D) Fiscalizar o funcionamento das instituições financeiras.
- (E) Todas as alternativas estão certas.

Questão 44

O cheque é uma ordem de pagamento à vista. Portanto, é incorreto afirmar que:

- (A) O cheque cruzado tem que ser depositado em conta bancária.
- (B) O cheque deve ser apresentado em 30 dias de sua emissão, quando na mesma praça; e em 90 dias, quando de outra praça.
- (C) Ele pode ser emitido nominativo, não-nominativo e ao portador.
- (D) O serviço de compensação de cheques é regulado pelo Banco do Brasil.
- (E) O cheque pode ser transferido por endosso.

Questão 45

O contrato de câmbio é um documento que formaliza a operação de compra ou venda de moeda estrangeira que deve ser registrado no:

- (A) SISCOMEX
- (B) Registro de Exportação
- (C) Sistema Integrado de Registro de Operações de Câmbio.
- (D) Banco do Brasil
- (E) Banco Central

Questão 46

Quais dos créditos não são garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos:

- (A) Depósitos de poupança
(B) Debêntures e Ações
(C) Letras de Câmbio
(D) Letras de Crédito Imobiliário
(E) Operações compromissadas que têm como objeto títulos emitidos após 08.03.2012 por empresa ligada.

Questão 47

Política Monetária:

- I – É o conjunto de medidas para controlar o volume da liquidez global à disposição dos agentes econômicos.
II – O Governo atua sobre a quantidade de moeda de crédito e sobre o índice das taxas de juros de sua economia.
III – A Caixa Econômica Federal e os Bancos múltiplos são as principais instituições financeiras que fornecem dados para o depósito do FGC, para o mercado de crédito e mercado de câmbio.
IV – Tem atuação de autoridades monetárias sobre a quantidade de moeda em circulação, de crédito e das taxas de juros controlando a liquidez global.

As afirmativas corretas são:

- (A) II, III e IV.
(B) I, III e IV.
(C) I, II e III.
(D) I, II e IV.
(E) Todas estão corretas.

Questão 48

O mercado de capitais é um sistema de distribuição de valores mobiliários.

- I – Tem como objetivo de proporcionar liquidez aos títulos de emissão de empresas e viabilizar seu processo de capitalização.
II – Cuida dos empréstimos bancários, conferindo e controlando as taxas e juros a ser cobrado.
III – É subdividido em Mercado Primário e Mercado Secundário.
IV – No Mercado Acionário tem a função de trazer benefícios para as partes envolvidas proporcionando crescimento econômico.

As afirmativas corretas são:

(A) I, III e IV

(B) I, II e IV

(C) I, II e III

(D) II, III e IV

(E) Todas estão corretas

Questão 49

Com relação a CDB é incorreto afirmar que:

(A) Título de renda fixa, representativo de depósito à prazo, emitido por bancos múltiplos, de investimentos e comerciais.

(B) É uma modalidade de aplicação que proporciona ao cliente remuneração sobre o seu capital, sendo obrigatoriamente emitido na forma nominativa, ou seja, com a identificação do investidor.

(C) O CDB em qualquer modalidade não possui carência, no entanto, o investidor deve atender a incidência de IOF sobre resgates com prazo inferior a 30 dias da data de aplicação.

(D) É um depósito à prazo, remunerado, que não pode ser resgatado antes do seu vencimento. Isso significa que é um investimento sem liquidez, ou seja, o investidor terá que esperar o dia do seu vencimento para ter o seu dinheiro de volta, acrescido da taxa de juros contratada.

(E) É admitida a sua negociação antes do vencimento, que depende das condições estabelecidas pela instituição emissora, e terá o seu valor de mercado apurado em função da taxa de juros corrente.

Questão 50

São valores mobiliários, representativo de crédito de médio e longo prazo que asseguram, aos seus detentores, direito de crédito contra a companhia emissora.

(A) Letra Hipotecária

(B) Letra Financeira do Tesouro

(C) Debêntures

(D) Notas Promissórias

(E) Ações

Questão 51

Na concessão de um empréstimo a um determinado cliente, quando tal liberação é condicionada ao cliente somente se o mesmo fizer a compra de uma carta de consórcio de automóvel, o profissional está utilizando a prática de:

- (A) Venda casada
- (B) Venda cruzada
- (C) Venda condicionada
- (D) Venda combinada
- (E) Venda direcionada

Questão 52

De que forma pode ser deduzido o risco de mercado de um fundo de investimento:

- (A) Pela variação na quantidade de cotas do fundo
- (B) Pela composição da carteira do fundo
- (C) Pela variação na *rentabilidade* do fundo
- (D) Pela variação das cotas diárias
- (E) Pela variação das ações do fundo

Questão 53

O que a política de um investimento de um fundo retrata:

- (A) Os objetivos do fundo de investimento
- (B) De que forma o fundo de investimento dará o retorno ao cliente.
- (C) As diretrizes do fundo de investimento
- (D) Os mercados de atuação do gestor para atingir o objetivo do fundo
- (E) Todas as alternativas acima estão corretas.

Questão 54

Qual o órgão responsável pela definição da taxa Selic e seu ocasional viés:

- (A) COPOM
- (B) CMN
- (C) CVM
- (D) AMBID
- (E) ANBIMA

Questão 55

Quando um profissional adota práticas de honestidade intelectual e imparcialidade, ele está seguindo qual princípio:

- (A) Da ética
- (B) Da objetividade
- (C) Da competência
- (D) Da imparcialidade
- (E) Do profissionalismo

Questão 56

Imagine uma empresa que emitiu debêntures, e encontra-se com dificuldades para honrar com suas obrigações. Quando isso acontece, dizemos que este é um risco de:

- (A) Risco de crédito
- (B) Risco de imagem
- (C) Risco de liquidez
- (D) Risco de mercado
- (E) Risco de capital

Questão 57

Na capitalização de juros simples:

- (A) Os juros são pagos no vencimento, que é fixo.
- (B) Os juros são pagos durante o período de capitalização.
- (C) A capitalização de juros ocorre sobre o capital inicial.
- (D) Os juros são incorporados ao capital durante a capitalização.
- (E) Todas as alternativas acima estão erradas.

Questão 58

Defina-se como ordem de pagamento, em dinheiro, à vista, a um banco ou instituição financeira, por alguém que tem fundos disponíveis nesta empresa, em favor próprio ou de terceiros.

- (A) Cheque
- (B) Nota Promissória
- (C) Duplicata
- (D) Letra de Câmbio
- (E) Letra Hipotecária

Questão 59

Refere-se à deslocação de fundos ou capital de um país para outro por forma a conseguir ganhos rápidos devido a grandes diferenças nas taxas de juros.

- (A) Letra de Câmbio
- (B) TED
- (C) SWAP
- (D) Hot Money
- (E) SISCOMEX

Questão 60

É a cotação oficial das moedas estrangeiras, e é calculada diariamente através da média ponderada das negociações desta moeda.

- (A) Taxa – SELIC
- (B) Taxa – DI
- (C) Taxa – PTAX
- (D) Taxa – TR
- (E) Taxa – SELIC OVER