



## REDAÇÃO

O Banco do Brasil tem procurado realizar ações voltadas à educação corporativa, na crença de que é preciso desenvolver, em seus funcionários, as competências necessárias à missão de atender às necessidades da sociedade brasileira. Essa ação enseja uma reflexão sobre a gestão de pessoas e o conceito de trabalho.

Para situar essa reflexão, apresentam-se textos motivadores para a elaboração de uma redação. **Não os copie.**

**Texto I**

A importância da gestão de pessoas nas organizações está no fato de serem elas, as pessoas, que formam a parte “viva” da empresa, ou seja, diferenciam um determinado empreendimento dos demais, determinando, também, a qualidade do produto ou do serviço prestado.

Dessa forma, o empreendedor atento tem que determinar especial atenção ao capital humano de sua empresa. Estará bastante inclinado ao insucesso um negócio com cujo sucesso as pessoas que o compõem não estejam comprometidas.

É fácil conseguir tal comprometimento? Pensamos que não, daí a grande importância da gestão de pessoas nas organizações.

JUNIOR, Walter. **Estudo Administração**. 27/01/2015. Disponível em: <<http://www.estudoadministracao.com.br/ler/gestao-de-pessoas-nas-empresas/>>. Acesso em: 06 set. 2015. Adaptado.

**Texto II**

Há uma série de fatores que interferem para que o indivíduo seja infeliz no trabalho. Primeiro, as más condições, tarefas intensas e repetitivas, entre tantas outras causas. Depois, há as razões subjetivas, quando a pessoa não se realiza dentro de determinado ofício ou ocupação. Quando isso acontece, é porque não é o que gostaria de estar fazendo ou porque o trabalho que faz, com o tempo, se tornou insuportável.

FAVA, A. R. Trabalho como fonte de prazer (ou não). **Revista Universidade Estadual de Campinas**, 11 a 17 de novembro de 2002. Disponível em: <[http://www.unicamp.br/unicamp/unicamp\\_hoje/jornalPDF/198-pag02.pdf](http://www.unicamp.br/unicamp/unicamp_hoje/jornalPDF/198-pag02.pdf)>. Acesso em: 06 set. 2015. Adaptado.

**Texto III**

A expectativa do trabalhador com relação ao trabalho e ao que a empresa espera dele está em constante evolução. O mundo mudou, as empresas mudaram e o comportamento humano também.

**Revista Mais Equilíbrio**. Disponível em: <<http://www.maisequilibrio.com.br/bem-estar/trabalhar-com-prazer-7-1-6-650.html>>. Acesso em: 06 set. 2015. Fragmento.

**Texto IV**

Curioso observar que o *trabalho*, ao longo da história, nem sempre teve a conotação de necessidade natural e dignificante do ser humano, permitindo que ele expanda suas energias, desenvolva sua criatividade e realize suas potencialidades.

SALIM, J. J. Sobre pessoas e organizações. In: FARO, C. (Org.) **Administração bancária: uma visão aplicada**. Rio de Janeiro: FGV, 2014. p. 235-236.

**Texto V**

Na atualidade, ganharam notoriedade temas como equipes e grupos; liderança e motivação; cultura e poder; comunicação interpessoal, mudança e inovação; ética e responsabilidade social.

O entendimento contemporâneo de que as organizações são grupos humanos e meios estruturados para atingir determinado fim, de que são as pessoas que administram que utilizam sistemas e ferramentas administrativas e dão sentido ao que fazem tem levado alguns estudiosos de nosso tempo a preferir *gestão de pessoas*, em vez de *administração de recursos humanos*.

SALIM, J. J. Sobre pessoas e organizações. In: FARO, C. (Org.) **Administração bancária: uma visão aplicada**. Rio de Janeiro: FGV, 2014. p. 245. Adaptado.

A leitura dos textos acima revela que o conceito de trabalho pode ser abordado sob um ponto de vista pessoal, focalizando o sentimento do indivíduo em relação à sua atividade profissional, ou sob o ponto de vista do funcionamento da organização. Tomando como ponto de partida essas reflexões, elabore um texto dissertativo-argumentativo abordando o seguinte tema:

**É possível conciliar os interesses pessoais do trabalhador e os interesses da organização?**

**Redação (continuação)****No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:**

- a) demonstrar domínio da escrita padrão;
- b) manter a abordagem nos limites da proposta;
- c) redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo, não sendo aceitos textos narrativos nem poemas;
- d) demonstrar capacidade de seleção, organização e relação de argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

**Apresentação da redação**

- a) O texto deverá ter de 25 linhas a 30 linhas, mantendo-se no limite de espaço destinado à Redação.
- b) O texto definitivo deverá ser passado para a Página de Redação (o texto da Folha de Rascunho não será considerado), com caneta esferográfica de tinta preta e em forma legível.
- c) A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou qualquer outro sinal.

RASCUNHO

*Continua*

Redação (continuação)

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

## Moeda digital deve revolucionar a sociedade

Nas sociedades primitivas, a produção de bens era limitada e feita por famílias que trocavam seus produtos de subsistência através do escambo, organizado em locais públicos, decorrendo daí a origem do termo “pregão” da Bolsa. Com o passar do tempo, especialmente na antiguidade, época em que os povos já dominavam a navegação, o comércio internacional se modernizou e engendrou a criação de moedas, com o intuito de facilitar a circulação de mercadorias, que tinham como lastro elas mesmas, geralmente alcinhas em ouro, prata ou bronze, metais preciosos desde sempre.

A Revolução Industrial ocorrida inicialmente na Inglaterra e na Holanda, por volta de 1750, viria a criar uma quantidade de riqueza acumulada tão grande que transformaria o próprio dinheiro em mercadoria. Nascia o mercado financeiro em Amsterdã, que depois se espalharia por toda a Europa e pelo mundo. A grande inovação na época foi o mecanismo de compensação nos pagamentos, mais seguro e prático, no qual um banco emitia uma ordem de pagamento para outro em favor de determinada pessoa e esta poderia sacá-la sem que uma quantidade enorme de dinheiro ou ouro tivesse de ser transportada entre continentes. Essa ordem de pagamento, hoje reconhecida no mundo financeiro como “título cambial”, tem como instrumento mais conhecido o cheque, “neto” da letra de câmbio, amplamente usada pela burguesia em transações financeiras na alta idade média. A teoria nos ensina que são três as suas principais características: a cartularidade, a autonomia e a abstração.

Ora, o que isso tem a ver com *bitcoins*? Foi necessária essa pequena exegese para refletirmos que não importa a forma como a sociedade queira se organizar, ela é sempre motivada por um fenômeno humano. Como nos ensina Platão, a necessidade é a mãe das invenções. Considerando o dinamismo da evolução da sociedade da informação, inicialmente revolucionada pela invenção do códex e da imprensa nos idos de 1450, que possibilitou na Idade Média o armazenamento e a circulação de grandes volumes de informação, e, recentemente, o fenômeno da internet, que eliminou distâncias e barreiras culturais, transformando o mundo em uma aldeia global, seria impossível que o próprio mundo virtual não desenvolvesse sua moeda, não somente por questão financeira, mas sobretudo para afirmação de sua identidade cultural.

Criada por um “personagem virtual”, cuja identidade no mundo real é motivo de grande especulação, a *bitcoin*, resumidamente, é uma moeda virtual que pode ser utilizada na aquisição de produtos e serviços dos mais diversos no mundo virtual. Trata-se de um título cambial digital, sem emissor, sem cártula, e, portanto, sem lastro, uma aberração no mundo financeiro, que, não obstante isso, tem valor.

No entanto, ao que tudo indica, essa questão do lastro está prestes a ser resolvida. Explico. Grandes corporações começam a acenar com a possibilidade de aceitar *bitcoins* na compra de serviços. Se a indústria pesada da tecnologia realmente adotar políticas reconhecendo e incluindo *bitcoins* como moeda válida, estará dado o primeiro passo para a criação de um mercado financeiro global de *bitcoins*. Esse assunto é de alta relevância para a sociedade como um todo e poderá abrir as portas para novos serviços nas estruturas que se formarão não somente no mercado financeiro, em todas as suas facetas — refiro-me à Bolsa de Valores, inclusive, bem como em novos campos do direito e na atividade estatal de regulação dessa nova moeda.

Certamente a consolidação dos *bitcoins* não rogará as outras modalidades de circulação de riqueza criadas ao longo da história, posto que ainda é possível trocar mercadorias, emitir letras de câmbio, transacionar com moedas e outros títulos. Ao longo do tempo aprendemos também que os instrumentos se renovaram e se tornaram mais sofisticados, fato que constitui um desafio para o mundo do direito.

AVANZI, Dane. **UOL TV Todo Dia**. Disponível em: <[http://portal.tododia.uol.com.br/\\_conteudo/2015/03/opiniaao/65848-moeda-digital-deve-revolucionar-a-sociedade.php](http://portal.tododia.uol.com.br/_conteudo/2015/03/opiniaao/65848-moeda-digital-deve-revolucionar-a-sociedade.php)>. Acesso em: 09 ago. 2015. Adaptado.

1

No texto, afirma-se que “a necessidade é a mãe das invenções” (l. 36-37) para justificar a ideia de que

- (A) as moedas virtuais podem tornar obsoleta a emissão de letras de câmbio, de cheques e demais títulos monetários.
- (B) a criação de uma moeda virtual atende às exigências da sociedade atual, marcada pela globalização da informação.
- (C) a manutenção do sistema financeiro global depende da criação de mecanismos virtuais de circulação de dinheiro.
- (D) a exigência de lastro para que as moedas virtuais sejam aceitas impossibilita o uso de *bitcoins* para transações na internet.
- (E) as transações financeiras devem ser realizadas virtualmente para que seja garantida maior segurança ao sistema bancário.

2

Para que a leitura de um texto seja bem sucedida, é preciso reconhecer a sequência em que os conteúdos foram apresentados.

Esse texto, antes de explicar como eram realizadas as transações financeiras na época medieval, refere-se

- (A) à importância da criação de novos serviços na área financeira, o que é de grande relevância para a sociedade.
- (B) à possibilidade de criação de lastro para as moedas virtuais devido à adesão de grandes empresas mundiais.
- (C) à invenção de um documento financeiro para evitar o transporte de valores entre grandes distâncias.
- (D) à criação de instrumento a ser utilizado na aquisição de produtos e serviços por meio eletrônico.
- (E) ao surgimento do fenômeno da internet, responsável pela transformação do mundo em uma aldeia global.

3

O sinal indicativo da crase é obrigatório, de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa, na palavra destacada em:

- (A) O atendimento **a** necessidades de imediatismo da sociedade justifica o crescimento das formas de pagamentos digitais.
- (B) Os sistemas baseados em pagamentos móveis têm chamado **a** atenção pela sua propagação em todo o mundo.
- (C) A opção pelas moedas digitais está vinculada **a** possibilidade de diminuir as operações financeiras com a utilização do papel-moeda.
- (D) Algumas tendências observadas no comportamento do consumidor e nas tecnologias devem influenciar **a** infraestrutura dos bancos.
- (E) Os clientes tradicionais dos bancos já se acostumaram **a** utilizar suas agências para efetuar suas atividades de negócio.

4

No texto, a palavra ou expressão a que o termo destacado se refere está corretamente explicitada entre colchetes em:

- (A) "A teoria nos ensina que são três as **suas** principais características" (l. 29-31) [ordem de pagamento]
- (B) "Criada por um 'personagem virtual', **cuja** identidade no mundo real é motivo de grande especulação" (l. 49-50) [moeda virtual]
- (C) "trocavam seus produtos de subsistência através do escambo, organizado em locais públicos, decorrendo **daí** a origem do termo 'pregão' da Bolsa" (l. 2-5) [produção de bens]
- (D) "**ela** é sempre motivada por um fenômeno humano" (l. 35-36) [essa pequena exegese]
- (E) "o que **isso** tem a ver com *bitcoins*?" (l. 32) [transação financeira virtual]

5

De acordo com as regras de regência verbal estabelecidas pela norma-padrão da Língua Portuguesa, o elemento destacado está adequadamente empregado em:

- (A) Os inadimplentes infringem **aos** regulamentos estabelecidos pelas financeiras ao deixar de cumprir os prazos dos empréstimos.
- (B) Os comerciantes elogiaram **aos** bancos às medidas tomadas a favor de seus empreendimentos.
- (C) Vários executivos procuram realizar cursos de especialização porque cobiçam **aos** estágios mais avançados da carreira.
- (D) Os funcionários mais graduados das grandes empresas aspiram **aos** melhores cargos tendo em vista o aumento de seu poder aquisitivo.
- (E) Algumas grandes empresas responsáveis pelas redes sociais ludibriam **aos** princípios estabelecidos por lei ao permitir postagens agressivas.

6

No texto, a palavra ou expressão a que se refere o termo destacado está expressa adequadamente entre colchetes em

- (A) "a produção de bens era limitada e feita por famílias **que** trocavam seus produtos" (l. 1-3) [sociedades primitivas]
- (B) "poderá abrir as portas para novos serviços nas estruturas **que** se formarão não somente no mercado financeiro, em todas as suas facetas" (l. 66-68) [as portas]
- (C) "com o intuito de facilitar a circulação de mercadorias, **que** tinham como lastro elas mesmas." (l. 9-10) [moedas]
- (D) "Nascia o mercado financeiro em Amsterdã, **que** depois se espalharia por toda a Europa e pelo mundo." (l. 17-18) [Amsterdã]
- (E) "uma aberração no mundo financeiro, **que**, não obstante isso, tem valor." (l. 55-56) [mundo financeiro]

7

A palavra destacada apresenta a concordância nominal de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) Várias agências bancárias estão implementando a biometria, nos caixas eletrônicos, **baseados** nas características físicas dos clientes.
- (B) O avanço dos serviços bancários e sucesso das moedas virtuais, **ocorridas** nos últimos anos, oferecem aos usuários conectados experiências prazerosas.
- (C) O aumento do uso dos cartões **fornecido** por vários bancos representa um dos elementos mais importantes e característicos na área financeira do século XX.
- (D) A construção estratégica de curto e médio prazos, **compatível** com os padrões de competitividade do mercado bancário, tornou os mecanismos de prevenção mais eficientes.
- (E) As tecnologias de mobilidade e a competência dos funcionários são **característicos** da rede bancária na atualidade.

8

A frase que está adequadamente reescrita entre colchetes, de modo a manter a relação lógica entre suas ideias, estabelecida pela palavra ou pela expressão destacada, é:

(A) “Foi necessária essa pequena exegese **para** refletirmos que não importa a forma como a sociedade queira se organizar, ela é sempre motivada por um fenômeno humano.” (ℓ. 32-36)

[Foi necessária essa pequena exegese à medida que refletimos que não importa a forma como a sociedade queira se organizar, ela é sempre motivada por um fenômeno humano.]

(B) “**Se** a indústria pesada da tecnologia realmente adotar políticas reconhecendo e incluindo *bitcoins* como moeda válida, estará dado o primeiro passo para a criação de um mercado financeiro global de *bitcoins*.” (ℓ. 60-64)

[Quando a indústria pesada da tecnologia realmente adotar políticas reconhecendo e incluindo *bitcoins* como moeda válida, estará dado o primeiro passo para a criação de um mercado financeiro global de *bitcoins*.]

(C) “o comércio internacional se modernizou e engendrou a criação de moedas, **com o intuito de** facilitar a circulação de mercadorias” (ℓ. 7-10)

[o comércio internacional se modernizou e engendrou a criação de moedas, embora facilitasse a circulação de mercadorias]

(D) “A Revolução Industrial ocorrida inicialmente na Inglaterra e na Holanda, por volta de 1750, viria a criar uma quantidade de riqueza acumulada **tão grande que** transformaria o próprio dinheiro em mercadoria.” (ℓ. 13-16)

[A Revolução Industrial ocorrida inicialmente na Inglaterra e na Holanda, por volta de 1750, viria a criar uma grande quantidade de riqueza acumulada, para transformar o próprio dinheiro em mercadoria.]

(E) “Trata-se de um título cambial digital, sem emissor, sem cártula, e, portanto, sem lastro, uma aberração no mundo financeiro, que, **não obstante isso**, tem valor.” (ℓ. 53-56)

[Apesar de se tratar de um título cambial digital, sem emissor, sem cártula, e, portanto, sem lastro, uma aberração no mundo financeiro, tem valor.]

9

A colocação do pronome destacado atende às exigências da norma-padrão da Língua Portuguesa em:

(A) Os clientes mais exigentes sempre comportaram-**se** bem diante das medidas favoráveis oferecidas pelos bancos.

(B) Efetivando-**se** os pagamentos com moedas virtuais, os clientes terão confiança para utilizar esse recurso financeiro.

(C) Os usuários constantes da internet não enganam-**se** a respeito das vantagens do comércio *on-line*.

(D) É preciso observar que a população interessa-**se** pelas formas de aprendizagem condizentes com a sua cultura.

(E) Os turistas tinham organizado-**se** para viajar quando as condições econômicas melhorassem.

10

A concordância do verbo destacado obedece ao que determina a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

(A) O financiamento de imóveis populares a baixo custo **caracterizam** a missão social dos bancos estatais.

(B) **Necessitam-se** de muitas iniciativas para ampliar a informatização do acesso bancário de modo a aumentar sua eficiência.

(C) A criação de moedas digitais que tem ocorrido na internet **devem** provocar relevantes mudanças sociais.

(D) A política de desenvolvimento social das comunidades carentes **podem** promover melhorias na vida de sua população.

(E) Na última década, **criaram-se** muitas oportunidades de negociação para consumidores endividados.

RASCUNHO

RASCUNHO



## RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

11

A empresa ALFA tomou um empréstimo no valor de 100 mil reais, em janeiro de 2015, a uma taxa de juros de 12% ao ano, no regime de juros compostos, a serem pagos em 3 parcelas anuais, consecutivas e postecipadas. A primeira parcela, a ser paga em janeiro de 2016, corresponderá a 20% do valor do empréstimo; a segunda parcela, um ano após a primeira, será igual a 30% do valor do empréstimo, e a terceira parcela a ser paga, em janeiro de 2018, liquidará a dívida.

A quantia, em milhares de reais, que mais se aproxima do valor da terceira parcela é igual a

- (A) 72,0
- (B) 90,5
- (C) 56,0
- (D) 64,2
- (E) 81,8

12

Um cliente foi a um banco tomar um empréstimo de 100 mil reais, no regime de juros compostos, a serem pagos após 3 meses por meio de um único pagamento. Para conseguir o dinheiro, foram apresentadas as seguintes condições:

- I - taxa de juros de 5% ao mês, incidindo sobre o saldo devedor acumulado do mês anterior;
- II - impostos mais taxas que poderão ser financiados juntamente com os 100 mil reais.

Ao fazer a simulação, o gerente informou que o valor total de quitação após os 3 meses seria de 117.500 reais.

O valor mais próximo do custo real efetivo mensal, ou seja, a taxa mensal equivalente desse empréstimo, comparando o que pegou com o que pagou, é de

- (A)  $[(1,175^{1/3} - 1) \times 100]\%$
- (B)  $[(1,193^{1/3} - 1) \times 100]\%$
- (C)  $[(1,05^{1/3} - 1) \times 100]\%$
- (D)  $[(1,158^{1/3} - 1) \times 100]\%$
- (E)  $[(1,189^{1/3} - 1) \times 100]\%$

13

Um cliente fez um investimento de 50 mil reais em um Banco, no regime de juros compostos. Após seis meses, ele resgatou 20 mil reais, deixando o restante aplicado. Após um ano do início da operação, resgatou 36 mil reais, zerando sua posição no investimento.

A taxa semestral de juros proporcionada por esse investimento pertence a que intervalo abaixo?

- (A) 7,40% a 7,89%
- (B) 8,40% a 8,89%
- (C) 6,40% a 6,89%
- (D) 6,90% a 7,39%
- (E) 7,90% a 8,39%

<p>Dado  <math>\sqrt{76} = 8,7</math></p>
---

14

Um investimento rende à taxa de juros compostos de 12% ao ano com capitalização trimestral.

Para obter um rendimento de R\$ 609,00 daqui a 6 meses, deve-se investir, hoje, em reais,

- (A) 6.460
- (B) 10.000
- (C) 3.138
- (D) 4.852
- (E) 7.271

15

Fábio possui certa quantia aplicada em um fundo de investimentos. Pensando em fazer uma viagem, Fábio considera duas possibilidades: resgatar  $\frac{1}{5}$  ou  $\frac{1}{4}$  da quantia aplicada. Optando pelo resgate maior, Fábio terá R\$ 960,00 a mais para arcar com os custos de sua viagem.

Qual é, em reais, o saldo do fundo de investimentos de Fábio?

- (A) 5.600,00
- (B) 19.200,00
- (C) 3.840,00
- (D) 4.800,00
- (E) 10.960,00

16

Em certo concurso, a pontuação de cada candidato é obtida da seguinte forma: por cada acerto o candidato recebe 3 pontos e, por cada erro, perde 1 ponto. Os candidatos A e B fizeram a mesma prova, porém A acertou 5 questões a mais do que B.

Qual foi a diferença entre as pontuações obtidas pelos dois candidatos?

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

17

Uma instituição financeira efetua o desconto de um título de valor de face de R\$ 25.000,00 dois meses antes do vencimento, utilizando taxa de desconto simples bancário (por fora) de 9% ao mês. A instituição exige o pagamento de 2% do valor de face do título como taxa de administração no momento de desconto do título.

A taxa bimestral de juros realmente cobrada é de

- (A) 20%
- (B) 25%
- (C) 11%
- (D) 16%
- (E) 22,5%



**18**

Cada vez que o caixa de um banco precisa de moedas para troco, pede ao gerente um saco de moedas. Em cada saco, o número de moedas de R\$ 0,10 é o triplo do número de moedas de R\$ 0,25; o número de moedas de R\$ 0,50 é a metade do número de moedas de R\$ 0,10.

Para cada R\$ 75,00 em moedas de R\$ 0,50 no saco de moedas, quantos reais haverá em moedas de R\$ 0,25?

- (A) 20
- (B) 25
- (C) 30
- (D) 10
- (E) 15

**19**

Um cliente foi sorteado em um plano de capitalização, cujo prêmio, após os descontos, foi de R\$ 8.800,00. Esse prêmio foi dividido entre seus três filhos de modo que o segundo ganhou um quinto a mais que o primeiro, e o terceiro ganhou cinco sextos a mais que o segundo.

Quanto recebeu o primeiro filho?

- (A) R\$ 4.000,00
- (B) R\$ 3.600,00
- (C) R\$ 2.000,00
- (D) R\$ 2.400,00
- (E) R\$ 4.400,00

**20**

A mãe de João decidiu ajudá-lo a pagar uma das prestações referentes a uma compra parcelada. Ela solicitou a antecipação do pagamento e, por isso, a financeira lhe concedeu um desconto de 6,25% sobre o valor original daquela prestação. João pagou um terço do novo valor, e sua mãe pagou o restante.

A parte paga pela mãe de João corresponde a que fração do valor original da prestação?

- (A)  $\frac{29}{48}$
- (B)  $\frac{1}{24}$
- (C)  $\frac{15}{16}$
- (D)  $\frac{5}{8}$
- (E)  $\frac{4}{25}$

RASCUNHO



## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

De acordo com a Figura abaixo, observa-se que o mercado financeiro está basicamente segmentado em quatro grandes mercados: mercado monetário, mercado de crédito, mercado de câmbio e mercado de capitais.



Caracteriza um mercado de capitais ser o

- (A) mercado em que são negociadas as trocas de moedas estrangeiras por moeda nacional, participando desse mercado todos os agentes econômicos que realizam transações com o exterior, ou seja, têm recebimentos ou pagamentos a realizar em moeda estrangeira.
- (B) segmento do mercado financeiro em que são criadas as condições para que as empresas captem recursos diretamente dos investidores, através da emissão de instrumentos financeiros (ações, debêntures, bônus de subscrição, etc), com o objetivo principal de financiar suas atividades ou viabilizar projetos de investimentos.
- (C) mercado utilizado basicamente para controle da liquidez da economia, no qual o Banco Central intervém para condução da Política Monetária.
- (D) mercado para realização, registro e negociação de determinados instrumentos financeiros, basicamente divididos em quatro produtos, como: mercado a termo, mercado futuro, opções e swaps, com a finalidade de proteção, elevação de rentabilidade (alavancagem), especulação e arbitragem.
- (E) segmento do mercado financeiro em que as instituições financeiras captam recursos dos agentes superavitários e os emprestam às famílias ou empresas, sendo remuneradas pela diferença entre seu custo de captação e o que cobram dos tomadores.

22

Semana passada, através da Resolução nº 4.410, de 28.05.2015, o Governo Federal, por meio do Banco Central, deu os primeiros passos para modificar [...] dois dos melhores investimentos em renda fixa atualmente: as Letras de Crédito do Agronegócio (LCAs) e as Letras de Crédito Imobiliário (LCIs).

Disponível em: <<http://www.valoresreais.com/2015/06/01/...>>. Acesso em: 17 ago. 2015. Adaptado.

A Letra de Crédito Imobiliário (LCI), por possuir lastros em créditos imobiliários, representa uma importante fonte de financiamento e recursos ao setor. É, ainda, um título muito demandado por pessoas físicas por contar com a isenção do Imposto de Renda.

Recentemente, foram alteradas as regras para aquisição desse produto, dentre as quais a(o)

- (A) redução do depósito compulsório no Bacen sobre depósitos de poupança.
- (B) lastro desse ativo não incluir financiamentos habitacionais garantidos por hipoteca.
- (C) possibilidade de efetuar pagamentos relativos à atualização por índice de preços.
- (D) proibição de atualização por índice de preços.
- (E) prazo mínimo para recompra e resgate.

23

A agência de classificação de risco Standard & Poor's (S&P) rebaixou nesta sexta-feira os ratings em escala nacional de quatro instituições financeiras no Brasil [...]. As notas de 22 instituições financeiras foram afirmadas pela agência. Na visão da agência, as medidas de ajuste fiscal e aperto monetário adotadas pelo governo brasileiro "vão pressionar a renda disponível das famílias e resultar em uma contração da economia que, na nossa visão, vai enfraquecer a qualidade dos ativos do sistema bancário, [acentuar] as perdas de crédito e [reduzir] a rentabilidade".

MARQUES, Felipe. S&P rebaixa notas de crédito de quatro bancos brasileiros. **Valor Econômico**, São Paulo, 17 abr. 2015. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/financas/4012780/sp-rebaixa-notas-de-credito-de-quatro-bancos-brasileiros>>. Acesso em: 18 ago. 2015. Adaptado.

No contexto da notícia em pauta, para minorar os impactos previstos pela Standard & Poor's sobre a rentabilidade de determinado banco com atuação em escala nacional, a recomendação adequada da diretoria aos gerentes das agências é

- (A) renunciar ao uso do chamado cadastro positivo.
- (B) concentrar toda a carteira de crédito na modalidade de crédito consignado.
- (C) conferir maior rigor na seleção da carteira de clientes.
- (D) vetar a renegociação de dívidas com clientes inadimplentes.
- (E) abrir mão de garantias sobre créditos concedidos.

24

As previsões para o desempenho da economia brasileira neste ano e no próximo continuam se deteriorando. As cerca de cem instituições que consultadas para o boletim Focus, divulgado pelo Banco Central (BC), projetam uma queda maior para Produto Interno Bruto (PIB) em 2015 [...]

Quanto à inflação, os analistas consultados pelo BC aguardam uma alta de 9,23% para o IPCA neste calendário, acima da taxa estimada antes, de 9,15%.

CAPRIOLI, G. Mercado vê inflação de 9,23% em 2015 e economia mais contraída. **Valor Econômico**, São Paulo, 27 jul. 2015. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/brasil/4150608/mercado-ve-inflacao-de-923-em-2015-e-economia-mais-contraida>>. Acesso em: 10 ago. 2015. Adaptado.

Nesse contexto, representa uma medida efetiva que poderá ser adotada para conter a alta inflacionária:

- (A) aumentar a taxa de juros básica da economia.
- (B) reduzir drasticamente os principais impostos federais, estaduais e municipais.
- (C) aumentar a emissão de papel moeda para honrar a folha de pagamento e os demais gastos do governo, visando a diminuir os depósitos à vista nos bancos.
- (D) aumentar a produção de bens na indústria.
- (E) aumentar o nível geral de preços da economia.

25

Grande parte das nações indica apenas a meta na qual a autoridade monetária do país está mirando ao fixar os juros básicos. Outras estabelecem um intervalo de tolerância, [...], ao mesmo tempo em que sete países adotam o sistema igual ao do Brasil (meta central e intervalo de tolerância para cima e para baixo).

MARTELLO, A. Governo fixa meta central de inflação... / **Globo.com/G1**, Brasília, 26 jun. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/06/governo-fixa-meta-central-de-inflacao...>>. Acesso em: 13 ago. 2015. Adaptado.

O intervalo de tolerância da meta de inflação, adotado pelo governo para 2017, sofreu uma alteração em junho de 2015.

A alteração foi no

- (A) teto do intervalo de tolerância, de 6,5% ao ano para 6% ao ano.
- (B) piso do intervalo de tolerância, de 2,5% ao ano para 2% ao ano.
- (C) valor central do intervalo de tolerância, de 4,5% ao ano para 4% ao ano.
- (D) valor central do intervalo de tolerância, de 4,5% ao ano para 5% ao ano.
- (E) teto do intervalo de tolerância, de 6,5% ao ano para 7% ao ano.

RASCUNHO



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CULTURA ORGANIZACIONAL

26

Um indivíduo está buscando inspiração para prosseguir nos seus estudos e se depara com um pensamento aristotélico assim desenvolvido: trata-se do produto dos usos e costumes; ela não existe nos homens naturalmente, pois nada do que é natural se adquire pelo costume.

Nesse caso, a referência do filósofo grego está relacionada à

- (A) interpretação natural
- (B) virtude moral
- (C) cosmologia universal
- (D) integração social
- (E) percepção individual

27

O Pacto Global das Nações Unidas (UNGC) desempenha um relevante papel para estabelecer parâmetros centrais para o desenvolvimento de ações relacionadas à gestão da sustentabilidade, dentre outras dimensões.

É um princípio do UNGC, para as empresas, relacionado à dimensão sustentabilidade o(a)

- (A) combate à corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina
- (B) respeito à proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente
- (C) eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
- (D) apoio à liberdade de associação e de negociação coletiva
- (E) incentivo ao desenvolvimento e à difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis

28

Uma organização bancária indicou em seu código de ética um conjunto expressivo de valores e princípios que devem orientar, antever e sistematizar a compreensão da Ética Corporativa pelos seus diferentes públicos de interesse, diretos e indiretos. O código criado contemplou o seguinte princípio que visa à redução do conflito de agência: "Consideramos toda informação acerca das atividades do Conselho de Administração passível de divulgação, exceto aquelas de caráter restrito que coloquem em risco o desempenho e a imagem institucional, ou que estejam protegidas por lei".

A qual público de interesse direto esse princípio se dirige?

- (A) Fornecedores e parceiros
- (B) Acionistas, investidores e credores
- (C) Clientes e *prospects*
- (D) Governo e comunidade
- (E) Funcionários e colaboradores

29

Uma cultura corporativa pode ser compreendida quanto ao fato de serem ambientalmente adaptativas ou não adaptativas, apresentando para cada um dos tipos tanto comportamentos visíveis, quanto valores expressos.

Os gerentes de agência bancária cuja cultura é não adaptativa apresentam comportamentos nos quais

- (A) prestam muita atenção a toda sua clientela e iniciam mudanças operacionais básicas sempre que necessário para servir seus legítimos interesses, mesmo que isso acarrete correr alguns riscos.
- (B) encorajam, por meio de premiações, a capacidade de transformação, a autonomia para a tomada de decisão e o livre agir para a geração de resultados.
- (C) atuam isoladamente, política e burocraticamente, tendo como resultado a quase impossibilidade de mudar estratégias rapidamente, para se ajustarem ou para se aproveitarem das mudanças em seus ambientes de negócios.
- (D) se preocupam consigo mesmos, seu grupo de trabalho e produtos, tendendo a valorizar o processo gerencial, o clima organizacional e a tomada de decisão.
- (E) refletem profundamente sobre as necessidades de seus clientes, acionistas e empregados, valorizando as pessoas em situações de mudanças de processos.

30

O irmão do Superintendente do Banco T é responsável pelo relacionamento com os fornecedores. Por sugestão do superintendente, o irmão funda uma sociedade empresária (Sociedade X) com seu primo, para fornecer produtos e serviços necessários ao desenvolvimento regular da instituição financeira. Após as devidas formalizações jurídicas, a Sociedade X passa a ser fornecedora exclusiva do Banco T, e os antigos fornecedores passam a atuar através da intermediação da Sociedade X. Os preços praticados não sofreram valorização, sendo o lucro dessa Sociedade retirado das comissões pagas pelos antigos fornecedores.

Nos termos do Código de Ética do Banco do Brasil, o narrado

- (A) mereceria censura diante da quebra da relação imparcial com os fornecedores.
- (B) mereceria elogios por permitir a aproximação de familiares com os negócios da instituição financeira.
- (C) seria admitido, tendo em vista que não ocorreram prejuízos para a instituição financeira diante da ausência de aumento dos preços.
- (D) seria perfeitamente cabível, pois o relacionamento comercial com familiares dos executivos é corriqueiro.
- (E) receberia repulsa pela utilização de intermediários cobrando comissões.

## TÉCNICAS DE VENDAS

31

Ao chegar à sua agência, um cliente percebe que há muitas filas nos caixas. Enquanto aguarda o gerente, ouve reclamações de outros dois clientes que também esperam atendimento. Ambos comentam que, em dias de forte movimento, o serviço prestado na agência fica péssimo. Ele tem a sensação de que a atenção recebida não é a mesma de outras experiências naquele banco. Um dos motivos é que, apesar de cortês, o gerente é direto e rápido em seu atendimento, sem conversar tanto como nas vezes anteriores.

A experiência desse cliente é um exemplo de como as características dos serviços influenciam o atendimento bancário, pois demonstra que a

- (A) percepção do cliente é afetada pela variabilidade dos serviços, causada pela irregularidade da demanda.
- (B) simultaneidade do atendimento e do recebimento dos serviços provoca o aumento da demanda nas agências.
- (C) agência foi influenciada pelo gerente, que não administrou o atendimento de maneira eficaz e eficiente.
- (D) intangibilidade dos serviços é um fator que dificulta o atendimento aos clientes em dias de movimento.
- (E) perecibilidade dos serviços sempre provocará impactos negativos na visão dos clientes bancários.

32

Um banco que atua no varejo está buscando ampliar a sua carteira de cliente e, para isso, estabeleceu uma nova estratégia de atuação visando a fidelizar seus clientes e captar novos, no mercado em que opera.

Uma estratégia a ser utilizada pelo banco para atingir seus objetivos é

- (A) ampliar a automação de suas atividades, diminuindo a interação do banco com seus clientes e possibilitando um relacionamento formal e impessoal.
- (B) estabelecer metas ambiciosas de curto prazo aos vendedores, para que estes contatem o maior número de clientes apenas na ocasião da venda.
- (C) atuar em nichos de mercado, oferecendo seus produtos e serviços ao mercado, de maneira geral, por intermédio de seu serviço de *telemarketing*, atraindo, assim, um maior número de clientes.
- (D) manter um sistema de análise mercadológica que possibilite compreender as necessidades dos clientes e, dessa forma, oferecer produtos e serviços que atendam às suas expectativas.
- (E) possibilitar que o vendedor de seus produtos e serviços os adapte, durante o processo de vendas, focando no atendimento aos objetivos do banco.

33

As diversas etapas da venda devem ser consideradas no planejamento dos serviços bancários.

Uma delas, a pré-venda, engloba uma série de atividades relacionadas diretamente com os escriturários, na medida em que é uma etapa planejada para

- (A) definir o valor a ser cobrado pelos serviços do banco.
- (B) pesquisar as necessidades e desejos dos correntistas.
- (C) analisar o ambiente mercadológico no momento.
- (D) aumentar o conhecimento dos produtos comercializados.
- (E) levantar os fatores externos que interferem nas negociações.

34

Os gerentes das agências de uma determinada região vivem uma situação difícil. A direção do banco exige que as operações de crédito sejam de curto prazo e dificulta as mudanças das condições das contratações de crédito, ao passo que os clientes desejam prazos mais longos de pagamento e condições de contratação que levem em conta o histórico de relacionamento com o banco. Por conta disso, não é possível que os gerentes atendam aos interesses do banco e dos clientes. Muitos gerentes têm simplesmente deixado de oferecer crédito aos clientes e se sentem muito desmotivados.

Com base na teoria do papel, a motivação dos gerentes, nessa situação, está sendo minada porque há

- (A) indiferença de papéis
- (B) ambiguidade de papéis
- (C) conflito de papéis
- (D) indefinição de papéis
- (E) desativação de papéis

RASCUNHO

Continua 

35

Apesar de ainda não poder ser caracterizado tecnicamente como um oligopólio, o mercado bancário brasileiro apresenta uma tendência crescente de concentração, e os bancos que operam no varejo não apresentam diferenciação de seus produtos e serviços.

Considerando uma situação em que os correntistas pessoas físicas têm informações plenas a respeito do mercado de serviços bancários, a equipe de vendas deve ter em vista que a disposição de o comprador individual pagar por um bem ou um serviço é definida com base em

- (A) preços de mercado praticados para o bem ou serviço
- (B) informações apresentadas em peças publicitárias do próprio banco
- (C) históricos de compras e contratos anteriores
- (D) comparações subjetivas em termos de benefícios
- (E) avaliações a respeito de suas próprias necessidades e desejos

36

Três estagiários que haviam entrado no banco há pouco tempo estavam conversando sobre o composto de *marketing* adotado na instituição.

O primeiro estagiário disse que a estratégia de *marketing* do banco é de preço, tendo em vista que as taxas cobradas, referentes aos serviços bancários, são divulgadas nas agências e estão disponíveis, afixadas em locais visíveis, para que os clientes delas tomem ciência.

O segundo estagiário argumentou dizendo que o composto de *marketing*, no que se refere a preços, está relacionado, dentre outros elementos, à concessão de descontos, condições de pagamento e crédito para os produtos e serviços oferecidos pela instituição.

O terceiro estagiário, refletindo sobre o que os outros dois haviam falado, explicou que o composto de *marketing*–preço não é aplicável ao setor bancário porque os produtos e serviços oferecidos pelas instituições desse setor não oferecem produtos tangíveis.

Diante dos elementos acima, em relação ao composto de *marketing*–preço, tem-se que

- (A) a afirmação do primeiro estagiário está correta, e as afirmativas do segundo e terceiro estagiários estão erradas.
- (B) os três estagiários estão errados em suas afirmativas.
- (C) os dois primeiros estagiários estão corretos em suas afirmativas, e o terceiro está errado.
- (D) os dois primeiros estagiários estão errados em suas afirmativas, e o terceiro está correto.
- (E) a afirmação do primeiro e a do terceiro estagiários estão erradas, e a afirmativa do segundo estagiário está correta.

37

Um gerente de um determinado banco tem, dentre a programação determinada pela alta direção do estabelecimento financeiro, a função de indicar aos clientes cartões de crédito administrados por sociedades empresárias parceiras. Um dos clientes do banco utiliza um cartão de crédito ilimitado, devidamente autorizado por esse banco e pela administradora de cartões. Em viagem de núpcias pela Itália, o cliente é surpreendido pela negativa de autorização para pagamento do hotel em que ele se hospedara. Apesar das tentativas de contato para autorização das despesas, este ato incorreu. Sendo pessoa de posses, esse cliente pagou as despesas em dinheiro. Retornando ao Brasil, requereu ao banco explicações, por escrito, do ocorrido — ao que lhe foi respondido não ter o banco qualquer responsabilidade pelo evento, uma vez que a gerência do cartão de crédito seria exclusivamente da sociedade empresária que administra o cartão.

Nesse contexto, nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a responsabilidade

- (A) é do fornecedor que prestou serviços defeituosos, excluindo, em qualquer caso, os demais fornecedores.
- (B) da instituição financeira é separada da dos demais fornecedores.
- (C) é subjetiva e exclusiva da administradora de cartões de crédito.
- (D) é solidária e abrange a cadeia de fornecedores, o que inclui o Banco.
- (E) da sociedade empresária depende da prova de culpa de um dos seus prepostos.

38

A análise mercadológica auxilia a gestão dos bancos na definição de suas estratégias e também no direcionamento das ações executadas no dia a dia nas agências. Nesse contexto, são analisadas as forças e fraquezas da empresa, assim como as ameaças e oportunidades de mercado. Quais fatores dessa avaliação, ligados ao ambiente interno do Banco do Brasil, podem ser utilizados no atendimento ao cliente, destacando-se como um ponto forte da instituição?

- (A) Número de agências e comportamento dos correntistas
- (B) Tempo de mercado e atuação dos concorrentes
- (C) Ampliação dos serviços financeiros e retração do consumo no país
- (D) Ascensão das classes econômicas e características da população
- (E) Posicionamento de solidez e tradição da marca

39

Dos elementos que compõem o *marketing mix* de um banco, os seguintes representam o “P” de praça:

- (A) equipe de atendimento, gerentes e marca
- (B) poupança, seguros e empréstimos
- (C) agências, caixa eletrônico e internet
- (D) clientes, *software* de gestão e equipamentos
- (E) lucro operacional, taxas e volume captado

40

Segundo dados recentes, a contratação de seguros pessoais no Brasil — incluindo seguro de vida, de viagem, contra acidentes pessoais, bem como seguro educacional — somou R\$ 6,9 bilhões em prêmios no primeiro trimestre de 2015. Esse montante representa elevação de 11,6%, em comparação com o mesmo período de 2014, e se deve, segundo especialistas do setor, à mudança da visão dos brasileiros a respeito de suas responsabilidades no futuro. Segundo os especialistas, os brasileiros passam por um momento de mudança de valores e se preocupam mais com o futuro.

Do ponto de vista da análise do macroambiente de *marketing*, o mercado de seguros foi afetado por mudanças no ambiente

- (A) tecnológico
- (B) sociocultural
- (C) natural
- (D) econômico
- (E) demográfico

## ATENDIMENTO

41

Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015, compartilhar ouvidoria com a seguinte instituição:

- (A) Órgão autorizado a funcionar pelo Banco Central.
- (B) Sociedade de capital aberto autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários.
- (C) Associação de classe à qual seja filiado.
- (D) Banco vinculado a qualquer grupo financeiro nacional.
- (E) Sociedade especializada em relações com terceiros.

42

O ouvidor de uma instituição financeira exerce a sua função com diligência, procurando resolver a contento todas as reclamações dos clientes, inclusive recomendando mecanismos para evitar problemas similares aos já detectados no curso da sua atividade.

Possuindo parca estrutura administrativa, acumula a resolução de problemas com a gerência de uma reduzida equipe e a elaboração de relatórios que, nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015, devem ser encaminhados a algumas instâncias, entre as quais o

- (A) Sindicato dos Bancos
- (B) Órgão de Defesa do Consumidor
- (C) Banco Central
- (D) Presidente do Banco
- (E) Comitê de Auditoria

43

O setor bancário tem como prática utilizar o serviço de *telemarketing* para a oferta de produtos e serviços aos seus clientes atuais e potenciais. Em uma análise sobre essa prática, correlacionando as informações existentes sobre o processo de vendas e as reclamações dos clientes, foi identificado que estes têm rejeição a serem contatados pelo banco via *telemarketing*. Eles preferem que o canal de comunicação com o banco esteja disponível para que possam entrar em contato quando sentirem necessidade ou desejo de fazê-lo.

Com base na análise feita, verifica-se que os clientes preferem, como canal de comunicação com o banco, o(a)

- (A) *marketing* ativo
- (B) comunicação proativa
- (C) *marketing* direto
- (D) *telemarketing* receptivo
- (E) *marketing* de resposta

RASCUNHO



44

Como forma de manter o relacionamento com os clientes, a estratégia dos bancos é a de procurar reforçar os benefícios dos serviços. Durante o atendimento, esses benefícios devem ser reforçados pelo escriturário, principalmente os de natureza psicológica, os quais se relacionam à maneira como os clientes percebem a capacidade de a empresa atender às suas necessidades.

Ao apresentar ao cliente o Brasil Prev, por exemplo, que benefício psicológico pode ser invocado pelo escriturário?

- (A) Índice de retorno do investimento
- (B) Valor compatível das mensalidades
- (C) Conforto e segurança no futuro
- (D) Desconto no imposto de renda
- (E) Maior rendimento da categoria

45

Ao selecionar um determinado banco para abrir uma conta, um empresário analisou os benefícios que a instituição lhe proporcionaria em relação aos custos que lhe seriam cobrados pelos serviços prestados. Entre os atributos de sua análise constavam a solidez do banco, as conveniências proporcionadas, a qualidade dos serviços prestados e o relacionamento interpessoal estabelecido.

Essa análise realizada pelo empresário compõe o que se denomina

- (A) lealdade do cliente
- (B) valor percebido pelo cliente
- (C) benevolência
- (D) análise de *marketing*
- (E) potencial de mercado

46

O setor bancário, caracteristicamente de prestação de serviços, oferece também ao mercado uma grande quantidade de produtos. Um grande aliado desse setor é o *marketing* bancário que utiliza diversas ferramentas para captar informações sobre seus clientes atuais e potenciais, possibilitando, assim, de forma diferenciada e específica, ofertar novos produtos e serviços, conceder benefícios e segmentar os clientes, visando à ampliação da carteira do banco.

Uma ferramenta muito utilizada pelos bancos com esse propósito é a(o)

- (A) CRM
- (B) ERP
- (C) BtoB
- (D) BtoE
- (E) E-Business

47

Existem leis municipais e estaduais que regulamentam o tempo de fila de espera para atendimento em instituições financeiras. Em uma agência do Rio de Janeiro, o funcionário que trabalha no pré-atendimento constata que uma pessoa na fila do atendimento prioritário não tem direito a esse tipo de atendimento.

O funcionário deverá explicar para essa pessoa que, segundo a Lei nº 5.254, de 25 de março de 2011 (Lei da Fila do Banco), o atendimento preferencial é destinado aos

- (A) maiores de 65 anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física, pessoas com crianças de colo e estudantes, para quem a agência deve ofertar 30 assentos de correta ergometria.
- (B) maiores de 65 anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, para quem a agência deve ofertar, no mínimo, 15 assentos de correta ergometria, sendo realizado por meio de senhas numéricas preferenciais.
- (C) clientes que possuem conta-corrente no banco, apenas.
- (D) maiores de 65 anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência visual e aos clientes que possuem conta-corrente no banco, apenas.
- (E) maiores de 65 anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, sendo realizado através de senhas numéricas preferenciais até as 14 horas.

48

Roupas adequadas para o trabalho demonstram uma postura profissional no atendimento aos clientes porque o modo como o escriturário se veste

- (A) é um elemento da comunicação não verbal com o cliente.
- (B) significa um dos fatores da pré-abordagem ao correntista.
- (C) amplia as possibilidades de encerramento da venda.
- (D) convence o cliente em caso de alguma objeção à venda.
- (E) reforça os benefícios do produto para o cliente.

49

Um banco estabeleceu como ação obrigatória em seu relacionamento com clientes corporativos a retomada de contato com esses clientes nas seguintes ocasiões: um mês, seis meses e um ano após a venda de qualquer serviço ou produto. Dessa forma, seria possível não só mensurar o nível de satisfação dos clientes e, em função desse resultado, oferecer-lhes a possibilidade de orientação, como também acolher sugestões de melhoria em relação ao que foi adquirido.

Essa ação implantada pelo banco refere-se à(ao)

- (A) *lean marketing*
- (B) serviço de pós-venda
- (C) venda programada
- (D) reversão de demanda declinante
- (E) *individual marketing*



50

Uma instituição financeira pretende implantar um treinamento para aumentar as vendas sugestivas junto aos clientes cadastrados no seu banco de dados.

Um exemplo de ação de venda sugestiva é o(a)

- (A) orientação às operadoras de *telemarketing* para não ofertarem novos produtos para clientes que tiverem declarado expressamente esse desejo.
- (B) utilização de dados sobre a movimentação da conta-corrente para envio de propostas oportunas para empréstimos.
- (C) monitoramento dos hábitos de consumo dos clientes para dar-lhes informações sobre as vantagens de empresas parceiras.
- (D) oferecimento de informações sobre a cobrança de impostos que impactam os investimentos da família.
- (E) revisão dos financiamentos dos clientes preferenciais quando os juros baixam, informando-lhes os novos valores a serem pagos.

RASCUNHO

RASCUNHO



## DOMÍNIO PRODUTIVO DA INFORMÁTICA

51

Todo início de mês, a gerência de investimentos de um banco realiza uma palestra aos seus investidores mais importantes para lhes apresentar os resultados alcançados no mês anterior. Durante a palestra, é normalmente feita uma apresentação, usando o MS PowerPoint 2010, em que são exibidos gráficos que mostram a evolução dos principais produtos do banco ao longo do último mês.

Para a próxima palestra, um analista de investimentos solicitou que fossem adicionados efeitos de saída aos slides que contêm gráficos. Para tal, ele pediu ao responsável pela elaboração da apresentação uma lista com três efeitos de saída disponíveis em uma instalação padrão do MS PowerPoint 2010, em português, para que ele escolha o efeito que achar mais adequado à apresentação.

Qual lista atende ao pedido desse analista de investimentos?

- (A) Desaparecer, dissolver e esmaecer.
- (B) Desaparecer, esmaecer e surgir.
- (C) Revelar, sair e surgir.
- (D) Aparecer, caixa e reduzir.
- (E) Esmaecer, persianas e revelar.

52

Um gerente de um banco precisa pesquisar os arquivos do disco de uma máquina com MS Windows 7, em português, para achar o arquivo que contém o cadastro de contas dos clientes VIP da agência. Para isso, ele precisa acessar a ferramenta de pesquisa através do teclado, pois o mouse está com problemas.

Nesse caso, ele deve clicar as teclas de atalho

- (A) Shift + Insert
- (B) Winkey + H
- (C) Alt + Tab
- (D) Alt + Barra de espaço
- (E) Winkey + F

53

Um escriturário, na função eventual de caixa, ao examinar um boleto de pagamento em atraso, encontrou os seguintes dados:

data de vencimento:	13/04/2015
data de pagamento:	28/07/2015
taxa diária de juros por atraso (%):	0,2
máximo de juros a acrescer (%):	20

Se o escriturário tivesse disponível uma planilha eletrônica do MS Excel 2013, poderia transcrever essas informações para um trecho de planilha, como o mostrado abaixo, e calcular os juros com os recursos do software.

	M	N
10	data de vencimento	13/04/2015
11	data de pagamento	28/07/2015
12	taxa de juros diários por atraso (%)	0,2
13	máximo de juro a acrescer (%)	20
14	JUROS A PAGAR	

Nesse caso, com que fórmula ele preencheria a célula de juros a pagar (N14)?

- (A) =SE((DIAS(N11;N10)\*N12)>=N13;(DIAS(N11;N10)\*N13); N12)
- (B) = (N11-N10)\*0,2/30
- (C) =SE((N10;N11)\*N12>=N13;N13;(N10;N11)\*N12)
- (D) =SE((DIAS(N11;N10)\*N12)>=N13;N13;(DIAS(N11;N10)\*N12))
- (E) = (N11;N10)\*0,2

**54**

O Facebook e o Twitter possuem muitas características em comum.

Dentre essas características, inclui-se a(o)

- (A) possibilidade de um usuário adicionar amigos à sua conta.
- (B) capacidade de um usuário visualizar os assuntos do momento (trending topics).
- (C) número máximo de caracteres que uma publicação (post) pode conter.
- (D) possibilidade de um usuário modificar o texto de suas publicações (posts).
- (E) capacidade de um usuário seguir outros usuários.

**55**

Os escriturários de uma agência foram chamados para uma reunião com um profissional da área de segurança da informação de um banco. O objetivo dessa reunião era informá-los de que houve uma falha nos procedimentos de segurança da rede de computadores da agência, o que permitiu a propagação de um programa malicioso bastante perigoso.

Durante a reunião, o profissional de segurança disse que o programa em questão permite monitorar a movimentação do mouse por sobre a tela de uma aplicação bancária, com o objetivo de descobrir a senha digitada por um usuário que esteja usando um teclado virtual.

Ele completou sua explanação dizendo que esse tipo de código malicioso é chamado de

- (A) vírus
- (B) trojan clicker
- (C) spyware
- (D) botnet
- (E) trojan backdoor

RASCUNHO



## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

56

Sr. X é cidadão brasileiro, possuindo bens, direitos e obrigações no Brasil, bem como atividades negociais no exterior. Por força de suas atividades empresariais, ele possui um cartão de crédito ilimitado, com validação fora do país, emitido por instituição financeira transnacional com autorização para atuar no país. Em determinado momento, as sociedades empresariais das quais participa não atingem as suas metas, gerando prejuízos. Apesar disso, o nível dos seus gastos e transferências externas aumenta, o que gera comunicação preventiva aos órgãos de controle.

Nos termos da Lei nº 9.613/1998, a comunicação em resposta à requisição do órgão competente ocorrerá por meio da

- (A) seção de auditoria
- (B) gerência especial
- (C) área de inteligência
- (D) responsável financeira
- (E) matriz no Brasil

57

Sr. X é gerente de uma agência bancária. Ele recebe o cliente, Sr. W, conhecido empresário do ramo da construção civil, com inúmeras aplicações financeiras na agência. Com o passar do tempo, gerente e cliente tornam-se amigos e confidentes. Em determinado dia, o empresário lhe confidencia ter recebido uma proposta de um conhecido para legalizar valores que ele recebia, sem declarar à Receita Federal, e que adviriam de atividades não autorizadas pela lei.

Diante desse fato, o gerente adverte seu cliente de que, caso acolhesse a proposta, estaria realizando, em termos de lavagem de dinheiro, o que caracteriza a etapa de

- (A) ocultação
- (B) conclusão
- (C) multiplicação
- (D) integração
- (E) manutenção

58

Sr. Q é diretor executivo do Banco LX & T, tendo sido designado para ser responsável pela implementação das medidas previstas na Circular do Bacen nº 3.461/2009, bem como pelas comunicações aos órgãos nela indicados para a prevenção da lavagem de dinheiro.

Não sendo a instituição integrante de um conglomerado financeiro, não poderá o diretor, nos termos da citada Circular, exercer função relativa à

- (A) gerência de contas de pessoas jurídicas
- (B) comissão governamental
- (C) avaliação de recursos humanos
- (D) administração de recursos de terceiros
- (E) participação em entes associativos

59

Admita que um empresário brasileiro, acionista majoritário de uma empresa em situação pré-falimentar, venha a ser acusado pelos acionistas minoritários de uso de informação privilegiada e manipulação de preços das ações negociadas na Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&F Bovespa).

O órgão responsável pelo eventual julgamento do processo administrativo contra o empresário é o(a)

- (A) Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade)
- (B) Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&F Bovespa)
- (C) Supremo Tribunal Federal (STF)
- (D) Supremo Tribunal de Justiça (STJ)
- (E) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

60

Um cliente interessado na compra de um imóvel próprio encontra, entre outras, as seguintes informações no *website* do Banco do Brasil:

- Percentual máximo financiável: até 90% do valor do imóvel, baseado no menor dos seguintes valores: avaliação ou compra e venda;
- Forma de pagamento: débito em conta-corrente;
- Prazo máximo: financiamento em até 420 meses (35 anos);
- Tipos de imóvel: novo ou usado; residencial ou comercial; edificado em alvenaria; localizado em área urbana;
- Garantia: alienação fiduciária do imóvel.

Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page44,116,2117,1,0,1,1.bb?codigoMenu=172&codigoNoticia=9518&codigoRet=184&bread=5>>. Acesso em: 01 ago. 2015. Adaptado.

A garantia informada

- (A) concede ao devedor a propriedade do imóvel, assegurada por registro em cartório logo depois do pagamento da primeira prestação.
- (B) é um tipo de garantia, tal como a fiança, baseada na confiança.
- (C) possui o mesmo teor legal da hipoteca, já que proporciona ao credor o direito de reaver o imóvel em caso de inadimplência do devedor, depois de finalizado o processo judicial.
- (D) possibilita ao credor, diferentemente da hipoteca, executar o bem sob garantia sem que seja necessário recorrer ao poder judiciário, caso o devedor se torne irremediavelmente inadimplente.
- (E) permite que o credor coloque o imóvel em leilão público em caso de inadimplência do devedor, ficando aquele obrigado a repassar à União eventuais diferenças, quando houver, entre o valor arrecadado e o valor da dívida.

**61**

Ao conceder uma fiança bancária a determinado cliente, um banco garante o cumprimento de uma obrigação pelo cliente, mediante uma remuneração.

A fiança bancária

- (A) não precisa ser aprovada pela área de crédito dos bancos.
- (B) é proibida pelo Banco Central do Brasil no caso de operações que não tenham perfeita caracterização do valor em moeda nacional.
- (C) tem remuneração limitada à taxa de juros de referência da economia.
- (D) não é utilizada nas negociações registradas na Bolsa de Mercadorias e Futuro.
- (E) é uma operação de crédito e, portanto, sujeita ao Imposto sobre Operações Financeiras (IOF).

**62**

Uma cliente bancária está decidida a contratar um plano de previdência privada para si. No entanto, ela está em dúvida se seu perfil está mais adequado ao “Plano Gerador de Benefício Livre” – PGBL ou ao “Vida Gerador de Benefício Livre” - VGBL.

Sabendo que a cliente é solteira e que sempre estará isenta de imposto de renda, a escolha adequada seria o

- (A) PGBL, pois ela não conta com a vantagem fiscal do VGBL.
- (B) VGBL, pois ela não conta com a vantagem fiscal do PGBL.
- (C) PGBL, pois ela declara seu imposto de renda no modelo simplificado.
- (D) PGBL, pois ela declara seu imposto de renda no modelo completo.
- (E) VGBL, pois ela declara seu imposto de renda no modelo completo.

**63**

Periodicamente, o Banco Central do Brasil determina, nas reuniões de seu Comitê de Política Monetária (Copom), o(a)

- (A) valor máximo do volume de operações de compra e venda de títulos públicos pelo sistema bancário brasileiro.
- (B) quantidade de papel moeda e moeda metálica em circulação, dentro dos limites autorizados pelo Conselho Monetário Nacional.
- (C) valor máximo de todas as formas de crédito no país.
- (D) valor máximo do fluxo de entrada no país de capitais financeiros vindo do exterior.
- (E) taxa de juros de referência para as operações de um dia com títulos públicos.

**64**

Uma das medidas adotadas para mitigar os efeitos da crise financeira de 2008 foi a ampliação do acesso ao crédito, aumentando, com isso, ainda mais, o papel dos bancos no desenvolvimento do país.

O Crédito Direto ao Consumidor (CDC)

- (A) é um empréstimo pessoal de operação não vinculada à aquisição de bens ou serviços.
- (B) exclui as compras no cartão de crédito.
- (C) é um crédito concedido através de bancos e instituições financeiras para aquisição de bens.
- (D) é um empréstimo descontado diretamente na folha de pagamento.
- (E) possui um prazo mínimo de 2 anos para o vencimento.

**65**

O Banco Central do Brasil tem por objetivo zelar pela liquidez da economia. A liquidez é um atributo de um ativo que deve, em maior ou menor grau, conservar valor ao longo do tempo e ser capaz de liquidar dívidas.

Sendo a moeda um ativo líquido, o Banco Central do Brasil interfere na liquidez da economia quando

- (A) as reservas monetárias estão baixas.
- (B) os empréstimos excedem as reservas bancárias.
- (C) a inflação está acima do esperado.
- (D) o balanço comercial está equilibrado.
- (E) os empréstimos excedem os depósitos à vista.

RASCUNHO

Continua 

## LÍNGUA INGLESA

## Financial System

People have virtually unlimited needs, but the economic resources to supply those needs are limited. Therefore, the greatest benefit of an economy is to provide the most desirable consumer goods and services in the most desirable amounts – what is known as the efficient allocation of economic resources. To produce these consumer goods and services requires capital in the form of labor, land, capital goods used to produce a desired product or service, and entrepreneurial ability to use these resources together to the greatest efficiency in producing what consumers want most. Real capital consists of the land, labor, tools and machinery, and entrepreneurial ability to produce consumer goods and services, and to acquire real capital costs money.

The financial system of an economy provides the means to collect money from the people who have it and distribute it to those who can use it best. Hence, the efficient allocation of economic resources is achieved by a financial system that allocates money to those people and for those purposes that will yield the greatest return.

The financial system is composed of the products and services provided by financial institutions, which include banks, insurance companies, pension funds, organized exchanges, and the many other companies that serve to facilitate economic transactions. Virtually all economic transactions are effected by one or more of these financial institutions. They create financial instruments, such as stocks and bonds, pay interest on deposits, lend money to creditworthy borrowers, and create and maintain the payment systems of modern economies.

These financial products and services are based on the following fundamental objectives of any modern financial system:

- to provide a payment system;
- to give money time value;
- to offer products and services to reduce financial risk or to compensate risk-taking for desirable objectives;
- to collect and disperse information that allows the most efficient allocation of economic resources;
- to create and maintain financial markets that provide prices, which indicates how well investments are performing, which also determines the subsequent allocation of resources, and to maintain economic stability.

Available at: <<http://thismatter.com/money/banking/financial-system.htm>>. Retrieved on: July 27<sup>th</sup>, 2015. Adapted.

66

From the sentence of the text “The financial system of an economy provides the means to collect money from the people who have it and distribute it to those who can use it best” (lines 16-18), it can be inferred that people who

- (A) can use the money most efficiently are those who have much money.
- (B) operate the financial system of an economy collect and distribute money the best way.
- (C) receive the distributed money don't know how to use it best.
- (D) have much money and know how to use it best are the same.
- (E) operate the financial system of an economy collect the money and keep it.

67

In the fragment of the text “Hence, the efficient allocation of economic resources” (lines 18-19), the connector **Hence** conveys an idea of

- (A) emphasis
- (B) time sequence
- (C) contrast
- (D) conclusion
- (E) addition

68

In the fragment of the text “the efficient allocation of economic resources is achieved by a financial system that allocates money to those people and for those purposes that will yield the greatest return” (lines 19-22), the verb form **yield** can be replaced, without change in meaning, by

- (A) produce
- (B) slow down
- (C) cut
- (D) interrupt
- (E) diminish

69

According to the text, a definition for the expression “the efficient allocation of economic resources” (lines 6-7) is:

- (A) provision of the most desirable consumer goods and services in limited amounts
- (B) provision of the most desirable consumer goods and services in unlimited amounts
- (C) production of economic resources in unlimited ways
- (D) production of economic resources in sufficient amounts
- (E) provision of the most desirable consumer goods and services in the most desirable amounts

**70**

The relative pronoun **which** in the fragment of the text “which include banks, insurance companies, pension funds, organized exchanges, and the many other companies” (lines 24-26) refers to

- (A) financial institutions (line 24)
- (B) other companies (lines 25-26)
- (C) purposes (line 21)
- (D) return (line 22)
- (E) products and services (lines 23-24)

RASCUNHO

RASCUNHO