

REDAÇÃO

Utilize o texto a seguir como motivador para a produção de sua redação. **Não o copie.**

Inclusão financeira versus inclusão bancária

De acordo com definição do Banco Central, inclusão financeira seria o “estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis”.

Já **inclusão bancária**, ou **bancarização**, refere-se ao ingresso das pessoas no sistema de bancos formal ao abrir uma conta em agência física ou digital.

Todavia, engana-se aquele que acredita que os dois termos são sinônimos, já que a bancarização não garante a inclusão financeira, e vice-versa.

Uma parcela considerável de clientes não utiliza os serviços financeiros oferecidos pelo banco, como investimentos, ou sequer mantém a conta ativa com movimentações. O contrário também ocorre quando produtos financeiros são ofertados à população sem nenhuma exigência de abertura de conta bancária, como é o caso de algumas *fintechs* ao proporcionarem empréstimos aos desbancarizados.

Devemos levar em consideração que, segundo dados do BC, até 2018, 29% da população ainda recebia o salário em dinheiro em espécie, sendo que 60% das pessoas ainda realizam atualmente pagamentos em dinheiro com maior frequência se comparado com cartão de débito, crédito, débito automático, transferência eletrônica, boletos e outros meios. Ou seja, ainda se mostra longo o caminho para efetivar a acessibilidade do mundo financeiro, uma vez que, por mais que este já apresente uma gama de produtos variados, ainda não insere a camada populacional mais desfavorecida.

ARIDA, J. **Auxílio emergencial**: inclusão financeira ou inclusão bancária no Brasil. Disponível em: <https://www.clp.org.br>. Acesso em: 12 dez. 2022. Adaptado.

O texto apresenta alguns dados sobre inclusão – bancária e financeira – no Brasil. Considerando a relação entre esses conceitos e a questão da cidadania, elabore um texto dissertativo-argumentativo, em que você discuta o seguinte tema:

Como é possível garantir o acesso à cidadania a milhões de pessoas desbancarizadas?

Justifique sua posição com argumentos.

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá

- demonstrar domínio da escrita-padrão;
- manter a abordagem nos limites da proposta;
- redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo (não serão aceitos textos narrativos nem poemas);
- demonstrar capacidade de selecionar, organizar e relacionar argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

Apresentação da Redação

- O texto deverá ter de 25 a 30 linhas, mantendo-se no limite do espaço para a Redação.
- O texto definitivo deverá ser transcrito para a Folha de Redação (o texto da folha de Rascunho não será considerado), em letra legível, com caneta esferográfica, fabricada em material transparente, e com tinta preta.
- A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Pix: é o fim do dinheiro em espécie?

- 1 O Pix muda a forma como realizamos transações financeiras. Representará realmente o fim do DOC e da TED? O boleto bancário está ainda mais ameaçado de extinção? E o velho cheque vai resistir a esses novos tempos?
- 2 Abrangente como é, o Pix pode reduzir ou acabar com a circulação das notas de real? Essa é uma pergunta sem resposta fácil. O fato é que o avanço das transações financeiras eletrônicas, em detrimento do uso do dinheiro em papel, pode ser benéfico para o Brasil, em vários sentidos. O Pix tem tudo para ser o empurrãozinho que nos falta para chegarmos a esse cenário.
- 3 E por que o dinheiro em espécie resiste? Talvez você esteja entre aqueles que compram no supermercado com cartão de crédito ou usam QR Code para pagar a farmácia. Mas a feira da semana e os churros na esquina você paga com “dinheiro vivo”, certo? Um dos fatores que escoram a circulação de papel-moeda no Brasil é a informalidade.
- 4 Arelada a isso está a situação dos desbancarizados. A dificuldade que muita gente teve para receber o auxílio emergencial, durante a pandemia, jogou luz sobre um problema notado há tempos: a enorme quantidade de brasileiros que não têm acesso a serviços bancários. O pouco de dinheiro que entra no orçamento dessas pessoas precisa ser gasto rapidamente para subsistência. Não há base financeira suficiente para justificar movimentações bancárias. Também pesa para o time dos “sem-banco” o baixo nível de educação ou a falta de familiaridade com a tecnologia.
- 5 O fator cultural também favorece a circulação do dinheiro em espécie. É provável que você conheça alguém que, mesmo tendo boa renda, prefere pagar boletos ou receber pagamentos com cédulas simplesmente por estar acostumado a elas. Para muita gente que faz parte dessa turma, dinheiro vivo é dinheiro recebido ou pago na hora. Não é preciso esperar a TED cair ou o dia virar para o boleto ser compensado. Isso pesa mais do que a conveniência de se livrar da fila da lotérica.
- 6 Embora o Brasil tenha um sistema bancário que suporta vários tipos de transações, o país estava ficando para trás no que diz respeito a pagamentos instantâneos. O Pix veio para preencher essa lacuna. A modalidade permite transações em qualquer horário e dia, incluindo finais de semana e feriados. Essa característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro, pois implica envio ou recebimento imediato: as transações via Pix são concluídas rapidamente.

- 7 É o fim do papel-moeda? Não é tão simples assim. O Pix não foi idealizado com o propósito exclusivo de acabar com os meios de pagamento e transferência atuais, muito menos com o papel-moeda, mas para fazer o sistema financeiro do Brasil evoluir e ficar mais competitivo.
- 8 Apesar disso, não é exagero esperar que, à medida que a população incorpore o sistema à sua rotina, o uso de DOC, TED, boletos e cartões caia. Eventualmente, algum desses meios poderá ser descontinuado, mas isso não acontecerá tão cedo — vide o exemplo do cheque, que não “morreu” com a chegada do cartão.
- 9 No caso das cédulas, especialistas do mercado financeiro apontam para uma diminuição de circulação, mas não para um futuro próximo em que o papel-moeda deixará de existir. Para que esse cenário se torne realidade, é necessário, sobretudo, atacar a desbancarização. O medo ou a pouca familiaridade com a tecnologia podem ser obstáculos, mas o Pix é tão interessante para o país que o próprio comércio incentiva o público mais resistente a aderir a ele.

ALECRIM, E. Disponível em: <https://tecnoblog.net/especiais/pix-fim-dinheiro-especie-brasil/>. Publicado em novembro de 2020. Acesso em: 2 dez. 2022. Adaptado.

1

O objetivo dessa reportagem é refletir sobre

- (A) a sobrevivência do dinheiro em espécie frente ao novo mecanismo de transferência eletrônica de valores.
- (B) os impactos dos meios tradicionais de pagamento, como boleto e cartão de crédito, na economia da população.
- (C) os aspectos relevantes da cultura da informalidade no dia a dia da economia brasileira e as dificuldades de acesso à tecnologia.
- (D) as consequências negativas da mudança na cultura popular vigente no país sobre a importância da inserção no sistema bancário.
- (E) a necessidade de implantar um sistema mais seguro do que o cartão de crédito para as transferências do auxílio emergencial.

2

O trecho do texto que explica o sentido do termo “desbancarizado” é

- (A) “aqueles que compram no supermercado com cartão de crédito ou usam QR Code para pagar a farmácia” (parágrafo 3)
- (B) “o próprio comércio incentiva o público mais resistente a aderir a ele” (parágrafo 9)
- (C) “à medida que a população incorpore o sistema à sua rotina, o uso de DOC, TED, boletos e cartões caia” (parágrafo 8)
- (D) “a enorme quantidade de brasileiros que não têm acesso a serviços bancários” (parágrafo 4)
- (E) “o avanço das transações financeiras eletrônicas, em detrimento do uso do dinheiro em papel” (parágrafo 2)

3

No texto, o referente da palavra ou expressão em destaque está corretamente explicitado, entre colchetes, no trecho do

- (A) parágrafo 6 – “**Essa** característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro” [modalidade]
- (B) parágrafo 9 – “Para que **esse** cenário se torne realidade, é necessário, sobretudo, atacar a desbancarização.” [diminuição de circulação]
- (C) parágrafo 8 – “Eventualmente, algum **desses** meios poderá ser descontinuado, mas isso não acontecerá tão cedo” [cheque]
- (D) parágrafo 8 – “Apesar disso, não é exagero esperar que, à medida que a população incorpore o sistema à **sua** rotina” [papel-moeda]
- (E) parágrafo 5 – “É provável que você conheça alguém que, mesmo tendo boa renda, prefere pagar boletos ou receber pagamentos com cédulas simplesmente por estar acostumado a **elas**.” [cédulas]

4

O uso do acento grave indicativo da crase atende às exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A implantação de uma nova modalidade de transferência bancária está relacionada à dupla preocupação do governo com a agilidade das movimentações e o progressivo processo de redução da desbancarização da população.
- (B) Os limites de valores a serem estabelecidos para à abertura de contas bancárias foram ampliados, garantindo maior facilidade para as pessoas que têm menos recursos disponíveis.
- (C) Os gerentes responsáveis por comandar o sistema bancário correspondem à uma categoria muito qualificada de funcionários, porque precisam ter uma formação atualizada na área tecnológica.
- (D) Com o crescimento da implantação da tecnologia nos serviços bancários, as empresas começaram à valorizar mais efetivamente os funcionários que possuem maior domínio desses meios.
- (E) A possibilidade de pagar, transferir e receber dinheiro por meio do Pix renovou o sistema bancário brasileiro porque facilitou o acesso à diversas funcionalidades.

5

No parágrafo 2, o trecho “Essa é uma pergunta sem resposta fácil” refere-se ao seguinte questionamento:

- (A) “O boleto bancário está ainda mais ameaçado de extinção?” (parágrafo 1)
- (B) “E por que o dinheiro em espécie resiste?” (parágrafo 3)
- (C) “o Pix pode reduzir ou acabar com a circulação das notas de real?” (parágrafo 2)
- (D) “E o velho cheque vai resistir a esses novos tempos?” (parágrafo 1)
- (E) “É o fim do DOC e da TED?” (parágrafo 1)

6

No trecho “O fato é que o avanço das transações financeiras eletrônicas, em detrimento do uso do dinheiro em papel, pode ser benéfico para o Brasil, em vários sentidos. O Pix tem tudo para ser o empurrãozinho que nos falta para chegarmos a esse cenário.” (parágrafo 2), a segunda frase expressa, em relação à primeira, a ideia de

- (A) tempo
- (B) conclusão
- (C) finalidade
- (D) contradição
- (E) condição

7

O emprego da vírgula está plenamente observado, de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, em:

- (A) A utilização de cheques por pessoas que possuem contas bancárias tem apresentado uma redução quantitativa por ser um instrumento, pouco confiável e facilmente falsificado.
- (B) O comportamento dos funcionários de uma instituição, seja ela particular ou pública requer um cuidado permanente para identificar pontos fortes e fracos no relacionamento com o público.
- (C) No caso de ocorrerem roubo e perda do cartão de crédito, a primeira providência é comunicar o fato à administradora do cartão e pedir o seu bloqueio ou cancelamento.
- (D) Na aprovação da abertura de novas contas é importante, diagnosticar o público considerado vulnerável por ser composto por pessoas ou famílias que estão em processo de exclusão social.
- (E) A implantação do Pix trouxe novidades importantes para os usuários que em outra época, não conseguiam pagar suas contas com tanta facilidade.

8

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

No trecho “Essa característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro, pois **implica** envio ou recebimento imediato” (parágrafo 6), o seu sentido é

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

RASCUNHO



9

O pronome em destaque está colocado de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) O cadastramento do Pix pode ser realizado em mais de uma instituição bancária, o que considera-**se** benéfico para as pessoas que precisam diversificar suas operações financeiras.
- (B) Embora tenham sido ampliadas as medidas de segurança tecnológica para a movimentação bancária, não sentimo-**nos** confiantes para operar com grandes somas de dinheiro.
- (C) Desde que implantou-**se** o Pix, as pessoas podem realizar até a compra de produtos extremamente baratos por transferência bancária instantânea, porque esse sistema atingiu um significativo grau de confiabilidade.
- (D) Os cidadãos que se recusam a utilizar os serviços bancários para efetuar movimentações financeiras, por preferirem o uso de cédulas, encontram muita dificuldade para realizá-**las**.
- (E) As transações bancárias, atualmente, podem ser feitas pelo celular, a qualquer hora, para que obtenha-**se** o ideal de maior eficiência e rapidez.

10

A palavra destacada está empregada de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) É necessário que se **envie** a todo o sistema bancário do país vídeos informativos que esclareçam os usuários sobre os recentes golpes que envolvem contas de Pix.
- (B) Um conjunto de bancos de investimento, entre os principais do país, **decidiram** que as regras de concessão de empréstimo para pessoas carentes deveriam ser relativizadas.
- (C) Informações qualificadas aos usuários do sistema bancário são essenciais para que se **reduzam** as tentativas de fraude relacionadas ao uso do cartão de crédito e demais serviços bancários.
- (D) É preciso reconhecer que o sistema financeiro e o setor produtivo não **tem** interesse de garantir um projeto bem sucedido de promoção social de comunidades carentes.
- (E) Com a evolução permanente dos recursos tecnológicos, **identificou-se**, na faixa mais jovem da população, problemas psicológicos causados pelo vício da tecnologia.

LÍNGUA INGLESA

How To Teach Your Kids Good Money Habits

- 1 As a parent, you want the best for your children. This doesn't necessarily mean you want them to have the best clothes, the latest toys or coolest gadgets. Most likely, it means you want to lay a foundation that they can build upon to do well in life. "Without a working knowledge of money, it is extraordinarily difficult to do well in life," says Sam X. Renick, co-creator of Sammy Rabbit, a children's character and financial literacy initiative. "Money is central to managing life, day-in and day-out. Where we live, what we eat, the clothes we wear, the car we drive, health care, education, child-raising, gift giving, vacations, entertainment, heat, air-conditioning, insurance—you name it, money is involved." If you want to play a key role in shaping your children's feelings, thinking and values about money, you need to give them the gift of financial literacy from an early age. Lessons should begin before age seven, Renick says, because research shows that money habits and attitudes are already formed by then. Actually, showing them how money works is more effective, so let them see you buying things with cash.
- 2 Your kids' early interactions with money will likely involve spending. They see you using it to buy things, including things for them. So it's important to teach them from a young age that money isn't just for spending—they should be saving money regularly, too. "Saving teaches discipline and delayed gratification," Renick says. "Saving teaches goal-setting and planning. It emphasizes being prepared, and it builds security and independence." Help your kids get in the habit of saving by giving them a piggy bank or savings jar where they can deposit coins or cash.
- 3 Kids need to have money of their own so they can learn how to make decisions about using it. An allowance can accomplish that. However, you should consider requiring your kids to do certain tasks to earn their allowance. "Just about everyone values money they earn differently than money they receive," Renick says. There are some kinds of housework the kids have to do without pay because they're expected to help out as part of a family. But they can have specific activities they need to complete if they want to get paid.
- 4 In addition to wanting his kids to understand that money is earned, it is important that they can learn to live within a budget. "My two youngest children would constantly ask for money and spend like drunken sailors," says Tim Sheehan, co-founder and CEO of Greenlight, a debit card for kids with parental controls. "When I started paying them an allowance, I told them that was all the money they would get and that it was up to them to manage it. Amazingly, it worked," he says. They track how much they have coming in and

going out and how much they're saving using the Greenlight app. Learning how to budget now will help them when they enter the real world, Sheehan says.

5 A key reason that it is important for you, as a parent, to teach your kids financial lessons is because you can share your money values through those lessons. If you value giving to others, you can introduce that value to your children by helping make it a habit for them from an early age. You could do as Chase Peckham – from the San Diego Financial Literacy Center – did with his kids, when they were little, and create spending, saving and giving jars. Then help your children plan their giving by discussing what groups or causes they want to support.

6 Just as important as the lessons you teach your kids about money are the ways you discuss and handle money when you're around them. For example, if you complain about having to spend too much on certain things and then take your kids out for compulsive shopping, you're sending mixed messages. If you want your children to develop good spending and saving habits, they need to see you making smart spending and saving choices. In short, practice what you preach. And preach with consistency. Educating your children about personal finance is a process that can take time. But if you put in the effort and continuously communicate a clear message about money, you will instill good habits that will serve your children well.

Available at: <https://www.forbes.com/advisor/personal-finance/how-to-teach-your-kids-good-money-habits/> Retrieved on: Jan. 2, 2023. Adapted.

11

In the sentence of paragraph 1, "Money is central to managing life, **day-in and day-out.**" the expression "day-in and day-out" means

- (A) in the future
- (B) subsequently
- (C) every day
- (D) previously
- (E) in the past

12

The main purpose of the text is to

- (A) show parents the importance of teaching children how to use money and ways to do it.
- (B) affirm that money habits can't be taught to children as effectively before their teens.
- (C) list the biggest difficulties and challenges of teaching personal finances to children.
- (D) prove the point that giving children money will have a negative effect in their adult life.
- (E) demonstrate the ineffectiveness of teaching small children how to deal with money.

13

In the passage of paragraph 3, "An allowance can accomplish that. **However**, you should consider requiring your kids to do certain tasks to earn their allowance", the term "however" establishes the idea of

- (A) conclusion
- (B) reason
- (C) purpose
- (D) contrast
- (E) addition

14

In the sentence of paragraph 2, "Your kids' early interactions with money will **likely** involve spending", the word "likely" can be replaced, with no change in meaning, by

- (A) eventually
- (B) probably
- (C) finally
- (D) really
- (E) seemingly

15

In the segment of paragraph 2, "Saving teaches goal-setting and planning. **It** emphasizes being prepared, and **it** builds security and independence." the word "it" is a reference to

- (A) teaches
- (B) planning
- (C) setting
- (D) goal
- (E) saving

RASCUNHO



MATEMÁTICA

16

Em uma cidade, as empresas tendem a se tornar clientes de três grandes bancos (1, 2 e 3). Na matriz A , apresentada a seguir, o elemento da linha i e da coluna j representa o número de empresas que deixaram de ser clientes do banco i e se tornaram clientes do banco j no último triênio.

$$A = \begin{pmatrix} 0 & 5 & 3 \\ 4 & 0 & 2 \\ 1 & 6 & 0 \end{pmatrix}$$

Com base apenas na matriz A , no último triênio, o banco 2 teve um aumento de quantas empresas clientes?

- (A) 10
(B) 5
(C) 6
(D) 8
(E) 11

17

Em 2021, uma empresa lançou o produto P , até então o único de sua categoria no mercado. No início do ano seguinte, uma outra empresa lançou um forte concorrente desse produto. O lançamento desse produto concorrente implicou, em 2022, uma redução de 4% nas vendas do produto P , em comparação com 2021.

Supondo-se que essa taxa de redução anual nas vendas se mantenha, o número aproximado de anos, depois de 2021, em que as vendas do produto P serão apenas 30% das vendas alcançadas no ano do seu lançamento é dado por

- (A) $\frac{-3 + \log_{10} 3}{-2 + 5 \cdot \log_{10} 2 + \log_{10} 3}$
(B) $\frac{-5 + 4 \cdot \log_{10} 3}{-2 + 3 \cdot \log_{10} 2 + \log_{10} 3}$
(C) $\frac{4 + \log_{10} 2}{-1 + 3 \cdot \log_{10} 2 + \log_{10} 3}$
(D) $\frac{2 + 5 \cdot \log_{10} 2}{-1 + 3 \cdot \log_{10} 2 + \log_{10} 3}$
(E) $\frac{-1 + \log_{10} 3}{-2 + 5 \cdot \log_{10} 2 + \log_{10} 3}$

RASCUNHO

18

Em uma plataforma de xadrez *on-line*, as estatísticas de um certo jogador são dadas na Tabela abaixo, em que se mostra a porcentagem de vitórias, empates e derrotas quando ele joga de brancas e quando ele joga de pretas.

	Vitória	Empate	Derrota
Pretas	50%	10%	40%
Branças	60%	5%	35%

Sabe-se, também, que o número de vezes em que esse jogador empatou de brancas foi duas vezes maior que de pretas.

Qual a razão entre o número de vitórias de pretas e o número total de vitórias?

- (A) $5/29$
(B) $24/29$
(C) $2/5$
(D) $5/11$
(E) $1/30$

19



Em cada uma das latas da Figura acima há apenas lápis e borrachas. O número escrito em cada uma dessas latas indica a quantidade total desses objetos nela contidos. Uma dessas latas foi retirada e, considerando-se apenas as quatro latas restantes, o número total de lápis passou a ser o triplo do número total de borrachas.

Considerando-se apenas as quatro latas restantes, o número total de lápis existente nelas é igual a

- (A) 48 (B) 39 (C) 42 (D) 45 (E) 51

20

Uma empresa estava patrocinando um evento musical e resolveu presentear alguns de seus melhores clientes com ingressos para o evento. Para cada um dos 30 clientes solteiros, foi enviado um envelope com apenas um ingresso, e, para cada um dos 40 clientes casados, foi enviado um envelope com dois ingressos. Antes de serem enviados por correio, o conjunto de envelopes com dois ingressos foi pesado, dando uma massa total de 5720g, ao passo que a pesagem do conjunto de envelopes com apenas um ingresso indicou uma massa total de 3090g.

Sabendo-se que os cônjuges dos clientes não eram clientes da empresa e que os envelopes, assim como os ingressos, eram idênticos, qual é a massa, em gramas, de cada ingresso?

- (A) 33
(B) 63
(C) 56
(D) 40
(E) 30

**ATUALIDADES
DO MERCADO FINANCEIRO****21**

Uma das tendências observadas no sistema financeiro contemporâneo é o aparecimento e a difusão das chamadas *fintechs* de crédito e dos bancos digitais.

O principal aspecto do modelo de negócios dessas instituições é o(a)

- (A) uso de recursos tecnológicos avançados
- (B) eliminação da insegurança bancária
- (C) redução da oferta de serviços bancários
- (D) redução da concorrência bancária
- (E) atendimento presencial

22

Nos sistemas econômicos contemporâneos, a moeda cumpre diferentes funções.

Se os empresários brasileiros utilizarem a moeda nacional (o Real) como ativo monetário para calcular o custo de suas mercadorias, a moeda cumprirá, nesse caso, a função de

- (A) meio de troca
- (B) meio de compensação bancária
- (C) meio de financiamento
- (D) unidade de medida de valor
- (E) reserva de valor

23

O Marco Legal das *Startups* traz algumas vantagens para esse tipo de empresa.

Dentre essas vantagens, a principal é a possibilidade de oportunidades no(a)

- (A) mercado B2E (*Business to Employee*), ou seja, em transações comerciais dessas empresas com funcionários públicos.
- (B) negociação com empresas do Vale do Silício.
- (C) ambiente regulatório definitivo (*sandbox*).
- (D) mercado de exportação de *software*.
- (E) mercado B2G (*Business to Government*), ou seja, em negociações dessas empresas com o governo.

24

NÃO configura um arranjo de pagamento bancário a

- (A) compra com cartão de débito
- (B) transferência financeira via PIX
- (C) compra com dinheiro vivo entre dois amigos
- (D) compra com cartão pré-pago
- (E) compra com cartão de crédito

25

Embora não haja consenso sobre a origem da moeda, a justificativa reconhecida e mais aceita para a sua disseminação como intermediária de trocas é que ela evitou a(o)

- (A) falência bancária
- (B) crédito
- (C) escambo
- (D) especulação
- (E) escassez

RASCUNHO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Um terreno está sendo vendido, à vista, por R\$ 120.000,00, com pagamento na data da assinatura da escritura. Ele também pode ser adquirido a prazo, de modo que os R\$ 120.000,00 sejam equivalentes financeiramente, a uma taxa de 2% a.m. no regime de juros compostos, ao pagamento de uma entrada na data de assinatura da escritura, mais 12 parcelas mensais e iguais a R\$ 5.080,00, com a primeira sendo paga um mês após essa assinatura, e mais um pagamento final, um mês após a 12ª parcela mensal, quando o financiamento ficará totalmente quitado. Considere que uma família quer comprar esse terreno, desembolsando, no máximo, R\$ 26.000,00 no pagamento final.

Levando-se em conta apenas as condições apresentadas e os dados fornecidos, o valor mínimo de entrada, em reais, que a família precisará desembolsar, para comprar o terreno, é de, aproximadamente,

- (A) 46.000,00
- (B) 66.000,00
- (C) 60.000,00
- (D) 54.000,00
- (E) 40.000,00

Dados:
 $1,02^{12} = 1,27$;
 $1,02^{13} = 1,30$

27

Uma família deseja comprar um imóvel, cujo valor à vista é de R\$ 500.000,00. Para isso, fará um financiamento a uma taxa de juros de 1% ao mês, no sistema de amortização constante (SAC), em 360 parcelas mensais, com a primeira parcela a ser paga um mês após a assinatura do contrato. Visando reduzir a quantia a ser financiada, precisa-se determinar o valor mínimo da entrada, a ser paga na data da assinatura do contrato, de modo que a primeira prestação seja, no máximo, de R\$ 4.700,00. Cada prestação mensal será composta de três partes: amortização constante, juros sobre o saldo devedor do mês anterior e custos fixos mensais de R\$ 100,00 referentes a seguro e a taxas administrativas.

Considerando-se as informações e as condições apresentadas, o valor, em reais, que a família precisa dar como entrada, para atingir sua meta, é igual a

- (A) 125.000,00
- (B) 180.000,00
- (C) 155.000,00
- (D) 140.000,00
- (E) 100.000,00

28

O valor de uma criptomoeda Z passou de R\$ 15.000,00 para R\$ 21.000,00 no primeiro bimestre de 2021. A taxa de juros bimestral, proporcionada por esse criptoativo nesse 1º bimestre, manteve-se a mesma ao longo do ano de 2021, sempre na comparação com o bimestre anterior, ou seja, no regime de juros compostos. Além disso, o valor do criptoativo no final de um bimestre era igual ao valor do mesmo criptoativo no início do bimestre seguinte.

Considerando-se as condições apresentadas, o valor, em reais, de uma Z, ao final do 4º bimestre de 2021, era de, aproximadamente,

- (A) 59.400,00
- (B) 82.400,00
- (C) 80.700,00
- (D) 61.600,00
- (E) 57.600,00

29

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

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

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

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

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

30

O cliente de um banco pretende investir R\$ 200.000,00 em março de 2023, com o objetivo de resgatar todo o dinheiro somente quando o montante da aplicação atingir, pelo menos, 180% do valor investido. A taxa de juros compostos disponível é de 12% ao ano e, nesse tipo de aplicação, não há cobrança de taxas administrativas nem de impostos sobre os juros auferidos no resgate.

Considerando-se que essa aplicação seja realizada conforme o planejamento apresentado, o primeiro mês de 2023 em que esse cliente poderá resgatar todo o dinheiro investido é

- (A) setembro
- (B) dezembro
- (C) novembro
- (D) outubro
- (E) agosto

Dados:
 $\log 1,8 = 0,255$
 $\log 1,12 = 0,049$

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

31

O crédito rural atende a diversas finalidades do setor rural. A modalidade de crédito rural, destinado ao financiamento das despesas normais dos ciclos produtivos, da compra de insumos à fase de colheita, é denominada crédito de

- (A) industrialização
- (B) estoque regulador
- (C) comercialização
- (D) custeio
- (E) investimento

32

O Sistema Financeiro abriga o conjunto dos mercados monetário, cambial, de crédito e de capitais. No trecho seguinte, Mário Henrique Simonsen e Rubens Penha Cysne definem, de forma simplificada, o Sistema Monetário:

O conjunto formado pelo Banco Central e pelos bancos comerciais recebe a denominação de Sistema Monetário. Trata-se do conjunto de instituições responsáveis pela criação de moeda, em sua versão mais estrita (o chamado M1).

SIMONSEN, M.H. e CYSNE, R. P. **Macroeconomia**, 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995, p.6. Adaptado.

No mercado monetário brasileiro, os bancos comerciais criam moeda nacional quando aumentam as(os)

- (A) reservas voluntárias
- (B) depósitos a prazo
- (C) operações de empréstimos
- (D) reservas compulsórias
- (E) vendas de moeda estrangeira

33

Na hipótese de que todos os demais fatores permaneçam constantes, a sobrevalorização do Real brasileiro em relação ao Dólar norte-americano, em termos reais, por longo período de tempo, exerce efeito

- (A) neutro sobre as exportações brasileiras
- (B) negativo sobre as exportações brasileiras
- (C) negativo sobre as importações brasileiras
- (D) negativo sobre as viagens turísticas dos brasileiros aos Estados Unidos
- (E) positivo sobre as exportações brasileiras

34

A principal razão que justifica a existência de um mercado primário de títulos públicos, administrado pelo Tesouro Nacional, é mobilizar recursos financeiros para o(a)

- (A) financiamento das empresas
- (B) estabilidade do mercado de trabalho
- (C) equilíbrio do Balanço de Pagamentos do país
- (D) financiamento dos déficits do governo
- (E) combate à inflação

RASCUNHO

35

A taxa de câmbio é definida, convencionalmente, como o preço de uma unidade de moeda estrangeira em termos da moeda nacional, ou seja, no Brasil, R\$/US\$.

Considere as seguintes taxas de câmbio (PTAX) informadas pelo Banco Central do Brasil:

22/12/2022: 1US\$ = R\$5,1865

23/12/2022: 1US\$ = R\$5,1439

No dia 23/12/2022, comparativamente ao dia anterior, o Real brasileiro, em relação ao Dólar norte-americano, registrou

- (A) depreciação
- (B) paridade do poder de compra
- (C) equilíbrio real
- (D) subvalorização
- (E) apreciação

36

Com base no diferencial entre as taxas de juros interna e externa, os agentes fazem projeções futuras do comportamento da taxa de câmbio R\$/US\$.

Considere que um título brasileiro para 360 dias seja negociado, hoje, à taxa pré-fixada de 13,5% a.a., ao passo que um título americano, de igual maturidade, a 4,5% a.a. Admita, ainda, que a taxa de câmbio no mercado à vista seja cotada, hoje, a R\$5,20/US\$ e que, por simplificação, o risco-país seja igual a zero.

Se for válida a paridade descoberta dos juros interno e externo, e se todos os demais fatores se mantiverem constantes, o mercado espera, hoje, que, nos próximos 360 dias, o Real brasileiro tenha uma desvalorização, em relação ao Dólar, de

- (A) 5%
- (B) 20%
- (C) 18%
- (D) 9%
- (E) 4,5%

37

Um funcionário de instituição financeira entra em conflito com seu gerente imediato por questões de trabalho, que tomaram vulto por atingirem as relações pessoais. Inconformado com o comportamento da chefia, ele passa a tecer considerações ofensivas à sua atuação, publicando seus ataques nas mídias sociais do banco, bem como nas que ele mantém com outros empregados da instituição.

Consoante o Código de Ética do Banco do Brasil, essa atitude do funcionário é

- (A) classificada como questão particular.
- (B) tida como insignificante, caso não atinja a produtividade.
- (C) passível de ser solvida por mediação.
- (D) desautorizada por ser prejudicial à imagem.
- (E) considerada exercício da liberdade de expressão.

38

Desde 1999, o Brasil adota o regime de metas de inflação, que se caracteriza pelo anúncio prévio de uma meta para a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

A principal variável operacional de política monetária utilizada pelo Banco Central para controlar a inflação é a

- (A) taxa de juros de longo prazo
- (B) taxa básica de juros
- (C) taxa de Depósito Interbancário
- (D) taxa de redesconto
- (E) alíquota de depósito compulsório

39

Dois amigos de longa data pretendem empreender, em sociedade, para prestação de serviços, que serão especificados no contrato social a ser elaborado. Um deles, sem comunicar ao seu futuro sócio, realiza pesquisas para certificar a idoneidade financeira do amigo. Para isso, conta o gerente de instituição financeira que, por força dos laços profissionais com quem pediu a pesquisa, fornece os elementos constantes nos cadastros de dados que indicam a vida financeira do outro.

Nos termos da Lei Complementar nº 105/2001, e suas alterações, as informações prestadas

- (A) necessitam de autorização do Banco Central do Brasil.
- (B) rompem o sigilo bancário, pois não têm previsão normativa.
- (C) têm base no relacionamento profissional-cliente.
- (D) são fornecidas com dados bancários e realizam o propósito de lucro.
- (E) são lícitas, uma vez que protegem a futura sociedade empresarial.

40

No mercado de crédito, é comum financiar a aquisição de bens imóveis usando garantias para o acesso a crédito com taxas de juros mais baixas.

Das opções de garantia permitidas para o financiamento imobiliário nomeadas abaixo, qual delas requer a transferência do registro do imóvel para o credor?

- (A) Penhor
- (B) Fiança
- (C) Aval
- (D) Alienação Fiduciária
- (E) Hipoteca

RASCUNHO

**CONHECIMENTOS
DE INFORMÁTICA****41**

Os programas Microsoft Edge e Mozilla Firefox são dois dos navegadores Web muito utilizados.

As pesquisas na Web, realizadas por um usuário por meio da barra de pesquisa e endereços do Microsoft Edge, utilizam

- (A) o mecanismo de pesquisa definido como padrão na sua configuração.
- (B) todos os principais mecanismos de pesquisa existentes, simultaneamente.
- (C) os mecanismos de pesquisa da Microsoft, única e exclusivamente.
- (D) o mecanismo de pesquisa mais utilizado por amigos e conhecidos desse usuário.
- (E) o MozillaSearch, devido a um acordo comercial dessa empresa com a Microsoft.

42

Considere uma empresa na qual seja comum os colaboradores utilizarem computadores (estações de trabalho) para executar suas atividades. Via de regra, essas estações de trabalho encontram-se conectadas à rede de computadores dessa empresa.

Essa rede de computadores em uma empresa como a descrita

- (A) possui conexões que são ou cabeadas ou por WiFi, mas nunca os dois tipos simultaneamente.
- (B) funciona, apenas, se todas as estações de trabalho tiverem o mesmo sistema operacional.
- (C) substitui a rede de fornecimento de energia elétrica na empresa.
- (D) distribui sempre cópias de todos os arquivos digitais entre todas as estações de trabalho.
- (E) pode ou não estar conectada à internet.

43

Sistemas de suporte à decisão apoiam, com evidências, as escolhas realizadas por gestores de uma organização.

Esses sistemas precisam contar com dados organizados em um armazém de dados (DW, ou data warehouse), o qual

- (A) pode ser formado pela cópia de todos os registros de dados transacionais.
- (B) deve representar e apresentar as eventuais inconsistências entre dados oriundos de sistemas transacionais distintos.
- (C) deve ter seus dados disponibilizados para todos os colaboradores e fornecedores da organização.
- (D) deve ter dados resumidos (não transacionais), modelados de forma adequada.
- (E) deve ser projetado de modo a não permitir mudanças com facilidade.

44

Para acessar sistemas de informação é comum que seus usuários sejam solicitados a informar suas credenciais, que normalmente são definidas por meio de uma identificação de usuário e uma senha. Como identificação de usuário é comum ser utilizado o email ou o CPF do usuário.

Nesse contexto, um exemplo de uma senha bem formada e segura é:

- (A) "1234567", pois é fácil de lembrar e tem tamanho adequado
- (B) "Yk.9821-Z"
- (C) Igual à identificação do usuário
- (D) A data de aniversário do usuário
- (E) "XYZ", pois é fácil de lembrar

45

Em uma organização, um dos aspectos importantes para tornar a infraestrutura de TI mais segura é a definição das permissões de acesso de cada usuário aos sistemas de informação existentes nessa organização.

Nesse sentido, em relação aos sistemas de informação de uma organização, cada usuário deve ter permissão para

- (A) alterar dados em todos esses sistemas.
- (B) visualizar dados de todos esses sistemas.
- (C) ter acesso às senhas de administração desses sistemas.
- (D) configurar, nesses sistemas, o que for necessário para os demais usuários.
- (E) acessar esses sistemas apenas de acordo com as necessidades do seu trabalho.

46

Na internet, todo endereço de correio eletrônico tem o formato P@Q onde P é o nome de uma caixa postal (por exemplo, o nome de um usuário), e Q é um nome de domínio que indica onde está a caixa postal P (por exemplo, o domínio que identifica uma organização). Nesse contexto, considere que uma pessoa recebeu, supostamente, da Organização das Nações Unidas (ONU), organização intergovernamental criada em 1945 (website disponível em www.un.org), uma mensagem de correio eletrônico, proveniente do endereço secretario-geral@onu.com, com o título "ONU: Campanha pelo Desenvolvimento Sustentável".

Um indício de que essa mensagem seja forjada (falsa) é a(o)

- (A) ausência do nome do Secretário Geral da ONU no endereço do remetente.
- (B) extensão do domínio do remetente ser ".com", podendo indicar que a mensagem é de uma empresa comercial.
- (C) título de uma mensagem ter parte do nome do domínio do remetente, o que não é permitido.
- (D) fato de mensagens sobre campanhas não serem enviadas por correio eletrônico.
- (E) ausência de um ícone de cadeado ao lado do endereço do remetente.

47

Uma empresa financeira gerou a Tabela abaixo.

CPF	Gênero	Carro	Dependentes	Cartões de crédito	Contas em banco	Renda
111111	0	0	4	3	1	R\$ 3.500,00
222222	0	1	2	2	2	R\$ 5.000,00
333333	2	1	3	1	2	R\$ 6.000,00
444444	1	0	0	0	1	R\$ 1.300,00
555555	1	1	1	3	3	R\$ 3.500,00

Nessa Tabela, as colunas indicam:

- CPF: identificação unívoca do cliente;
- Gênero: identifica se o gênero do cliente é masculino, feminino ou outros;
- Carro: identifica se o cliente possui ou não algum veículo;
- Dependentes: identifica o número de dependentes associados ao cliente;
- Cartões de crédito: identifica o número de cartões de crédito que o cliente possui;
- Contas em banco: identifica o número de contas em bancos nas quais o cliente é o único titular; e
- Renda: identifica a média salarial mensal do cliente.

Considerando-se essa Tabela, para realizar uma análise de dados quantitativos discretos, devem ser usadas as seguintes colunas:

- (A) CPF, Gênero e Carro
- (B) Dependentes, Cartões de crédito e Contas em banco
- (C) Gênero, Cartões de crédito e Contas em banco
- (D) Gênero, Dependentes e Renda
- (E) CPF, Carro e Renda

48

No Google Drive, para acessar o item “Pesquisar” de forma direta, o usuário deve pressionar a seguinte combinação de teclas:

- (A) Ctrl+A
- (B) Ctrl+Shift+K
- (C) Ctrl+R
- (D) Ctrl+F
- (E) Alt+E

49

Uma empresa do ramo financeiro deseja criar uma conta em uma rede social na internet, com o objetivo de estabelecer conexões entre clientes, funcionários e mercado, além de conexões com outras empresas de ramos diferentes do seu. A rede social a ser escolhida pela empresa deve também: ter foco mais voltado para o mundo profissional, permitindo à empresa procurar profissionais disponíveis no mercado; divulgar inserção de vagas na empresa, para que outros usuários dessa rede possam se candidatar a elas; e estabelecer novos networkings.

A rede social que atende aos objetivos apresentados é o

- (A) LinkedIn
- (B) YouTube Creator
- (C) Google Meeting
- (D) Telegram
- (E) Skype

50

Uma instituição que realiza treinamentos vai implantar um ambiente de ensino a distância (EaD), com uma abordagem pedagógica voltada para atingir o maior número possível de participantes. A abordagem adotada nesses treinamentos não conterà qualquer tipo de interação com o participante, pois se baseará em modelo tutorial, sendo a informação organizada de acordo com uma sequência pedagógica específica. Além disso, não há interação do participante com o ambiente de ensino, limitando-se ele à leitura do conteúdo das telas que aparecem no monitor do computador.

Considerando-se as características apresentadas, a abordagem pedagógica a ser utilizada para a implantação desse ambiente EaD é denominada

- (A) descentralizada
- (B) virtualização efetiva
- (C) escola virtualizada
- (D) estar junto virtual
- (E) broadcast

RASCUNHO



51

O Mozilla Firefox armazena várias informações durante a navegação do usuário na Web, como, por exemplo, sites visitados, arquivos baixados, dados de formulários, entre outras, reunindo um conjunto de informações que é chamado de Histórico.

Para ter acesso às opções de limpeza de Histórico, que permitem limpá-lo parcial ou completamente, o usuário deve abrir o menu desse navegador e selecionar a opção

- (A) *Histórico* e a subopção *Limpar histórico recente...*
- (B) *Configurações* e a subopção *Limpar histórico recente...*
- (C) *Configurações* e a subopção *Configurar opções de limpeza...*
- (D) *Histórico* e a subopção *Intervalo de tempo a limpar...*
- (E) *Histórico* e a subopção *Configurar opções de limpeza...*

52

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

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

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

53

A rede global de computadores, conhecida como internet, foi difundida ao longo dos últimos anos entre vários países ao redor do mundo e revolucionou a forma como as pessoas vivem.

A internet é formada por redes de comunicação de dados interligadas globalmente que trocam dados entre si, utilizando um protocolo de comunicação comum chamado

- (A) World Protocol (WP)
- (B) Neutral Protocol (NP)
- (C) Internet Protocol (IP)
- (D) Global Protocol (GP)
- (E) Earth Protocol (EP)

54

O Windows 10 possui um esquema de segurança nativo que fornece vários tipos de proteção contra ameaças ao sistema.

A ferramenta antivírus, integrada ao Windows 10, que ajuda a proteger o computador do usuário contra vírus, ransomware e outros malwares é a

- (A) Microsoft Defender Protection
- (B) Microsoft Antivirus Protection
- (C) Microsoft Malware Protection
- (D) Microsoft Malware Alert
- (E) Microsoft Defender Antivirus

55

O MS Word do Office 365 em português possui, para textos, o seguinte recurso:

- (A) “Contagem de Caracteres”, na guia “Exibir”, em que é encontrada a informação sobre a quantidade de caracteres de um determinado texto.
- (B) Seleção de todo o texto de um documento que está sendo editado, pressionando, simultaneamente, as teclas Ctrl+N.
- (C) “Ler em Voz Alta”, que faz uma leitura do texto em voz alta, destacando a palavra que está sendo lida.
- (D) “Rascunho”, que é modo de exibição útil para criar títulos e mover parágrafos em um documento.
- (E) “Localizador de Texto”, que permite localizar e pesquisar textos formatados como ocultos.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

Duas amigas pleiteiam vaga em instituição financeira que inaugurou processo seletivo para jovens profissionais de nível superior. Após receber as duas inscrições, o responsável pela seleção verificou que ambas possuíam necessidades especiais e lhes ofereceu parâmetros mais singelos de avaliação. As amigas, no entanto, recusaram a oferta e optaram por participar do evento nas mesmas condições dos demais pleiteantes.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015,

- (A) a seleção de ampla concorrência somente admite pessoas com deficiência, caso autorizada por comitê interno especial.
- (B) o responsável pela seleção deve aplicar avaliação própria para os portadores de deficiência, compulsoriamente.
- (C) as pessoas com deficiência não estão obrigadas à fruição dos benefícios decorrentes de ação afirmativa.
- (D) a instituição financeira deve solicitar à autoridade judiciária competente autorização para a seleção envolvendo pessoas com deficiência.
- (E) a discriminação das pessoas com deficiência para participar de seleção com parâmetros gerais está vedada.

57

Segundo a avaliação do diretor de um banco, seus subordinados apresentam o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que agregam valor à organização.

O componente do capital intelectual de uma organização que trata dos conhecimentos e competências dos colaboradores que estão disponíveis para a organização é denominado capital

- (A) humano
- (B) relacional
- (C) essencial
- (D) estrutural
- (E) basilar

58

Um gerente de vendas recém-contratado observou o comportamento da equipe de vendas ao longo de sua primeira semana de trabalho, e duas situações problemáticas lhe chamaram a atenção. Na primeira, o vendedor superestimou a necessidade de crédito do cliente para que o montante emprestado fosse maior e ele pudesse atingir sua meta de vendas mais rapidamente. Na segunda, o vendedor presenteou com uma viagem internacional o cliente que havia fechado um vultoso empréstimo com o banco. Como forma de orientar o comportamento dos vendedores a respeito das formas apropriadas de relacionamento com os clientes, o novo gerente propôs que fosse redigido um documento que reunisse os direitos e deveres dos vendedores.

Esse documento é denominado

- (A) Política pública
- (B) Resolução diretiva
- (C) Registro contábil
- (D) Código de ética
- (E) Alvará

59

A gestão da experiência do cliente está intrinsecamente ligada ao entendimento a respeito do trajeto que o cliente percorre em canais presenciais e remotos. A atividade que permite compreender em qual canal o cliente prefere ser atendido e levantar possíveis falhas que estejam ocorrendo nesses canais de atendimento é fundamental para que sejam identificadas as melhorias necessárias.

Tal atividade é denominada

- (A) Levantamento de incidentes-chave
- (B) Maximização organizacional integrada
- (C) Processo de planejamento estrutural
- (D) *Marketing* de relacionamento indireto
- (E) Mapeamento da jornada do cliente

60

Empresas que fazem vendas *on-line* comumente utilizam intermediários para processar os pagamentos de seus clientes.

A plataforma usada por empresas de *e-commerce* que serve para transmissão de dados entre clientes, comerciantes e seus bancos e que possibilita o fechamento da venda é denominada

- (A) *Landing page*
- (B) Serviço de Atendimento ao Cliente
- (C) *Gateway* de pagamento
- (D) Tráfego orgânico
- (E) *Link building*

61

Um deficiente visual foi contratado por determinada instituição financeira para realizar serviços administrativos. Para realizar suas tarefas com eficiência, indagou sobre a existência de equipamentos e de metodologia adequados para o seu trabalho.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, equipamentos e metodologia relacionados à atividade e à participação da pessoa com deficiência constituem

- (A) incentivos trabalhistas
- (B) organização indicada
- (C) bens necessários
- (D) tecnologia assistiva
- (E) assistência laboral

62

Uma instituição financeira possui diversas agências com atendimento presencial, contando com milhares de funcionários. Por força de nova política empresarial decorrente de aquisição do controle acionário por nova instituição, ocorre o fechamento de centenas de agências e a substituição por postos de pagamento exclusivamente eletrônico, sendo incentivada, ainda, a utilização de meios digitais por força da criação de aplicativos para inserção em aparelhos telefônicos e computadores.

Consoante a Resolução CMN nº 4.949/2021, as instituições financeiras que prestam serviços

- (A) devem ampliar o atendimento presencial.
- (B) podem proceder a leilões de aperfeiçoamento digital.
- (C) devem ter procedimento educativo aos sem acesso eletrônico.
- (D) podem criar agências exclusivamente eletrônicas.
- (E) têm limitação para a construção de serviços digitais.

63

Um empresário entabulou negócio com instituição financeira no valor de cem mil reais, com pagamento em setenta e duas prestações mensais e sucessivas. No curso do período de pagamento, sofreu alguns baques financeiros, o que gerou o atraso no pagamento de algumas prestações. Superadas as dificuldades, conseguiu quitar os valores pendentes. Após o término da avença, foi surpreendido com a cobrança de valores relacionados ao mesmo contrato pela instituição financeira que não tinha dado baixa pela quitação.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao

- (A) dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e de juros legais.
- (B) quádruplo do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e de juros legais.
- (C) triplo do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e de juros legais.
- (D) quádruplo do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e de juros legais.
- (E) cobrado em excesso, acrescido de correção monetária e de juros legais.

64

Uma instituição financeira desenvolveu uma estratégia de *marketing* digital na qual privilegiou atrair e surpreender o público, ao ponto de as próprias pessoas espalharem a mensagem adiante, criando um “*buzz*” sobre o assunto de forma emocional, engraçada e envolvente. Nessa estratégia, os próprios usuários do banco foram usados como um canal de distribuição e compartilhamento dos conteúdos de maneira direta, simples e rápida, criando altos níveis de engajamento e repercussão.

A ação estratégica adotada por essa instituição financeira é denominada

- (A) *marketing* viral
- (B) publicidade *on-line*
- (C) *e-mail marketing*
- (D) *marketing* de conteúdo
- (E) *marketing* nas mídias sociais

65

Nos sistemas de informações bancários, o agente comercial encontra análises apuradas sobre o comportamento dos clientes, as quais devem ser utilizadas para

- (A) incorporar as melhores ofertas advindas da concorrência.
- (B) personalizar o atendimento e as ofertas aos clientes.
- (C) melhorar o relacionamento interno nas agências.
- (D) mensurar o retorno das campanhas publicitárias.
- (E) monitorar o alcance da distribuição dos serviços ofertados.

66

Em fevereiro de 2021, a mídia divulgou que o Banco do Brasil adotou um novo posicionamento de marca em campanha, sob o mote “Pra tudo que você imaginar”, para destacar o BB como um viabilizador de melhorias na vida das pessoas.

O objetivo de uma instituição ao definir seu posicionamento é

- (A) facilitar a aquisição de serviços suplementares mediante oferta de uma opção de procedimentos mais adequados ao público-alvo.
- (B) comunicar de forma não pessoal, direta e de mão única, para educar e persuadir uma lista de clientes-alvo.
- (C) relacionar os preços com os benefícios que os clientes estão procurando ao utilizarem o serviço.
- (D) fixar preços com referência ao que os clientes estão dispostos a pagar pelo valor que acreditam que receberão.
- (E) projetar a oferta e a imagem da empresa para que ela ocupe um lugar diferenciado na mente do público-alvo.

67

O agente comercial pode e deve, por meios próprios, medir a qualidade da prestação dos serviços bancários, ao

- (A) investigar os meios pelos quais seus clientes acessam as contas.
- (B) ressaltar as características principais dos produtos oferecidos.
- (C) questionar os clientes sobre a satisfação com seu atendimento.
- (D) pesquisar os principais concorrentes de sua agência.
- (E) analisar as necessidades e os desejos dos seus clientes.

68

Ao demonstrar os benefícios emocionais advindos dos investimentos financeiros, o atendente deve realçar a capacidade dos produtos bancários em proporcionar

- (A) igualdade de competição com a concorrência
- (B) maior estabilidade e segurança no futuro
- (C) mais capacidade de poupança em longo prazo
- (D) necessidades semelhantes entre eles
- (E) ampla gama de serviços de cobrança

69

Uma proposta customizada de serviços bancários depende da capacidade do agente comercial em obter informações suficientes a respeito dos

- (A) custos envolvidos na transação
- (B) processos de formação das tarifas
- (C) preços praticados pela concorrência
- (D) desejos e necessidades de cada cliente
- (E) componentes financeiros dessa oferta

70

Em diferentes situações de vendas, a prospecção é uma importante etapa na qual o agente comercial deve

- (A) apresentar os benefícios dos serviços em vez de suas características.
- (B) superar as objeções impostas pelos clientes com argumentos plausíveis.
- (C) obter o maior número de informações sobre os produtos do banco.
- (D) identificar os clientes potenciais e os meios de alcançá-los.
- (E) abordar os clientes do banco na porta das agências.

RASCUNHO