DIREÇÃO
CONCURSOS

SIMULADO CONCURSO CAIXA



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INTRUÇÕES ABAIXO.

1) O simulado consistirá em 50 questões, valendo a mesma quantidade de pontos e seguindo o formato múltipla escolha, com 5 opções. As perguntas serão distribuídas equitativamente entre as matérias de Língua Portuguesa, Matemática Financeira, Conhecimentos Bancários, Conhecimentos de Informática e Atendimento Bancário com 10 questões para cada disciplina.

2) O prazo para a realização do simulado será das 9h da sexta, dia 09 de Fevereiro, até às 12h do domingo, dia 11 de Fevereiro.

3) As respostas deverão ser submetidas por meio de um formulário do Google Forms, que será enviado juntamente com Caderno de Questões para o e-mail cadastrado na inscrição. Respostas deixadas em branco ou incorretas não terão impacto negativo na pontuação, ou seja, não anularão as questões respondidas corretamente.

4) Das premiações:

1° Colocado - Curso Técnico Bancário
2º Colocado - Mentoria para o CAIXA até a prova
3º Colocado - Sala VIP

INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

WWW.DIRECAOCONCURSOS.COM.BR/CONTATO
CONTATO@DIRECAOCONCURSOS.COM.BR
61 98369-0055

DIREÇÃO
CONCURSOS
AQUI TEM PREÇO PARA CONCURSEIRO

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO I

Privacidade digital: quais são os limites

Atualmente, somos mais de 126,4 milhões de brasileiros usuários de internet, representando cerca de 69,8% da população com 10 anos ou mais. Ao redor do mundo, cerca de 4 bilhões de pessoas usam a rede mundial, sendo que 2,9 bilhões delas fazem isso pelo smartphone.

Nesse cenário, pensar em privacidade digital é (quase) utópico. Uma vez na rede, a informação está registrada para sempre: deixamos rastros que podem ser descobertos a qualquer momento.

Ainda assim, mesmo diante de tamanha exposição, essa é uma discussão que precisa ser feita. Ela é importante, inclusive, para trazer mais clareza e consciência para os usuários. Vale lembrar, por exemplo, que não são apenas as redes sociais que expõem as pessoas. Infelizmente, basta ter um endereço de e-mail para ser rastreado por diferentes empresas e provedores.

A questão central não se resume somente à política de privacidade das plataformas X ou Y, mas, sim, ao modo como cada sociedade vem paulatinamente estruturando a sua política de proteção de dados.

A segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa. Independentemente da demanda de armazenamento de dados de clientes, as organizações têm um universo de dados institucionais que precisam ser salvaguardados.

Estamos diante de uma realidade já configurada: a coleta de informações da internet não para, e esse é um caminho sem volta. Agora, a questão é: nós, clientes, estamos prontos e dispostos a definir o limite da privacidade digital? O interesse maior é nosso! Esse limite poderia ser dado pelo próprio consumidor, se ele assim quiser? O conteúdo é realmente do usuário?

Se considerarmos a atmosfera das redes sociais, muito possivelmente não. Isso porque, embora muitas pessoas não saibam, a maioria das redes sociais prevê que, a partir do momento em que um conteúdo é postado, ele faz parte da rede e não é mais do usuário.

Daí a importância da conscientização. É preciso que tanto clientes como empresas busquem mais informação e conteúdo técnico sobre o tema. Às organizações, cabe o desafio de orientar seus clientes, já que, na maioria das vezes, eles não sabem quais são os limites da privacidade digital.

Vivemos em uma época em que todo mundo pode falar permanentemente o que quer. Nesse contexto, a informação deixou de ser algo confiável e cabe a cada um de nós aprender a ler isso e se proteger. Precisamos de consciência, senso crítico, responsabilidade e cuidado para levar a internet a um outro nível. É fato que ela não é segura, a questão, então, é como usá-la de maneira mais inteligente e contribuir para fortalecer a privacidade digital? Essa é uma causa comum a todos os usuários da rede.

01. Um argumento que justifica a tese de que "pensar em privacidade digital é (quase) utópico" (parágrafo 2) aparece em

A) "A questão central não se resume somente à política de privacidade das plataformas X ou Y"

B) "A segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa"

C) "a partir do momento em que um conteúdo é postado, ele faz parte da rede e não é mais do usuário"

D) "É preciso que tanto clientes como empresas busquem mais informação e conteúdo técnico sobre o tema"

E) "Precisamos de consciência, senso crítico, responsabilidade e cuidado para levar a internet a um outro nível."

02. Depois de questionar se o conteúdo que circula nas redes é realmente propriedade do usuário (parágrafo 6), o texto desenvolve a ideia de que

A) a maior parte dos usuários no mundo acessa a internet por meio de um smartphone.

B) a segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para as empresas.

C) as empresas e os provedores conseguem rastrear os usuários por meio de endereço de e-mail.

D) as organizações devem conscientizar os clientes em relação aos limites da privacidade digital.

E) as pessoas deixam rastros na rede que podem ser descobertos a qualquer momento.

03. O trecho em que a palavra destacada expressa uma opinião do autor é

A) "Atualmente, somos mais de 126,4 milhões de brasileiros" (parágrafo 1)

B) "Infelizmente, basta ter um endereço de e-mail para ser rastreado" (parágrafo 3)

C) "modo como cada sociedade vem paulatinamente estruturando a sua política" (parágrafo 4)

D) "Independentemente da demanda de armazenamento de dados de clientes" (parágrafo 5)

E) "época em que todo mundo pode falar permanentemente o que quer."(parágrafo 9)

04. No trecho "Às organizações, cabe o desafio de orientar seus clientes, já que, na maioria das vezes, eles não sabem quais são os limites da privacidade digital" (parágrafo 8), a expressão destacada expressa a noção de

A) condição
B) finalidade
C) concessão
D) causalidade
E) comparação

05. A palavra ou a expressão a que se refere o termo em destaque está corretamente explicitada entre colchetes em:

A) "sendo que 2,9 bilhões delas fazem isso pelo smartphone" - [rede mundial]

B) "Ela é importante, inclusive, para trazer mais clareza e consciência para os usuários." - [exposição]

C) "Isso porque, embora muitas pessoas não saibam, a maioria das redes sociais prevê que, a partir do momento" - [redes sociais]

D) "a partir do momento em que um conteúdo é postado, ele faz parte da rede e não mais do usuário" - [momento]

E) "É fato que ela não é segura, a questão, então, é como usá-la de maneira mais inteligente" - [internet]

06. No trecho "Esse limite poderia ser dado pelo próprio consumidor, se ele assim quiser?", a forma verbal destacada expressa a noção de

A) dever B) certeza C) hipótese D) obrigação E) necessidade

07. De acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, a concordância verbal está corretamente empregada na forma destacada em:

A) Para entender o público das plataformas digitais, analisaram-se, durante dez semanas, o comportamento de jovens considerados viciados em aplicativos.

B) Em grupos de jovens usuários de redes sociais, constataram-se inúmeras situações de dependência crônica do uso de aparelhos celulares.

C) Nos serviços de ouvidoria das empresas de comunicação, atendem-se a reclamações de todos os tipos sobre falhas nas conexões telefônicas.

D) Nas análises sobre privacidade dos usuários, atribuem-se corretamente aos aplicativos de conversas a maior responsabilidade pela situação atual.

E) Com base em dados estatísticos, estimam-se que os jovens sejam os maiores responsáveis pela navegação nas redes sociais.

08. O grupo de palavras que atende às exigências relativas ao emprego ou não do hífen, segundo o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, é

A) extra-escolar / médico-cirurgião
B) bem-educado / vagalume
C) portarretratos / dia a dia
D) arco-íris / contra-regra
E) subutilizar / sub-reitor

09. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego do acento grave indicativo da crase é obrigatório na palavra destacada em:

A) A exigência de entrar em contato com instituições financeiras obrigou o cliente a criar senhas para ter acesso aos serviços bancários.

B) A falta de leis sobre privacidade digital exige que os indivíduos se preparem para enfrentar a invasão do acesso a suas vidas privadas.

C) A revolução da tecnologia da informação modificou a realidade social, penetrando em todas as esferas da atividade humana.

D) As pesquisas tecnológicas são indispensáveis devido a importância de solucionar problemas causados pela invasão de dados.

E) O surgimento das redes sociais e dos sites de compartilhamento conduziu as pessoas a novas situações de risco na sociedade atual.

10. O pronome destacado foi utilizado na posição correta, segundo as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, em:

A) A associação brasileira de mercados financeiros publicou uma diretriz de segurança, na qual mostra-se a necessidade de adequação de proteção de dados.

B) A segurança da informação já transformou-se em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa.

C) Naquele evento, ninguém tinha-se incomodado com o palestrante no início do debate a respeito de privacidade digital.

D) Apesar das dificuldades encontradas, sempre referimo-nos com cuidado aos nossos dados pessoais, como CPF, RG, e-mail, para proteção da vida privada.

(E) Quando a privacidade dos dados bancários é mantida, como nos garantem as instituições, ficamos tranquilos.

11. Uma empresa fez um investimento no valor de 1 milhão de reais, a uma taxa de juros compostos pré-fixada de 14% ao ano. Passados exatamente dois anos, a empresa resgatou todo o Investimento, pagando 15% de Imposto de Renda (IR) sobre a rentabilidade bruta (Montante – Capital investido).

A rentabilidade líquida da operação (rentabilidade bruta – IR) corresponde a um percentual do capital investido de, aproximadamente,

A) 23,80%
B) 25,47%
C) 26,27%
D) 27,17%
E) 28,00%

12. Um banco oferece um financiamento utilizando uma taxa de juros simples de 6% a.a. Qual a taxa trimestral equivalente à taxa oferecida pelo banco?

A) 0,0147 a.t.
B) 0,15 a.t.
C) 0,50% a.t.
D) 1,47% a.t.
E) 1,50% a.t.

13. Uma loja anuncia uma geladeira cujo preço à vista é de R$ 3.500,00. Não dispondo deste capital, um cliente se propõe a pagar a geladeira, com juros compostos de 4% a.m., em quatro prestações mensais, de mesmo valor, sendo a primeira no ato da compra. Qual o valor aproximado da prestação que o cliente está se propondo a pagar em reais?

A) 875,00
B) 910,00
C) 927,13
D) 964,22
E) 1.023,63

14. Um cliente deseja fazer uma aplicação em uma instituição financeira, que paga uma taxa de juros compostos de 10% ao ano, por um período de 3 anos, já que, ao final da aplicação, planeja comprar uma TV no valor de R$ 3.500,00 à vista. Qual o valor aproximado a ser investido para esse objetivo ser alcançado?

A) R$ 2.629,60
B) R$ 2.450,00
C) R$ 2.692,31
D) R$ 2.341,50
E) R$ 2.525,00

15. Devido à pandemia, um microempreendedor precisou tomar um empréstimo no valor de R$ 20.000,00, em dez/2020, a ser pago em 24 prestações mensais iguais e postecipadas no sistema PRICE, de modo que a primeira fosse paga em jan/21, e a última, em dez/22. Considere que o Banco cobre R$ 660,00 de taxas, que serão financiadas juntamente com o valor do empréstimo, por escolha do cliente, e que a taxa de juros cobrada, devido ao risco da operação, seja de 3% ao mês.

Desconsiderando-se o IOF na operação e supondo-se que a primeira prestação foi paga na data de vencimento, o valor da segunda prestação, em sua respectiva data de vencimento será de, aproximadamente,

Dados: $1,03^{24} = 2,033$.

A) R$ 1.120,00
B) R$ 1.220,00
C) R$ 1.320,00
D) R$ 1.420,00
E) R$ 1.520,00

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

Por quantos dias ela atrasou a prestação nesse mês?

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

17. Um empréstimo deve ser pago pelo sistema SAC em 5 parcelas mensais com juros de 3% ao mês. Se a terceira parcela paga no financiamento do empréstimo for igual a R$26.160,00, o valor total do empréstimo, em reais, será de

A) 120.000,00
B) 124.000,00
C) 128.500,00
D) 132.800,00
E) 135.600,00

18. Um cliente fez um investimento de R$ 100.000,00 em janeiro de 2019, comprando cotas de um fundo imobiliário, o que lhe proporcionou uma taxa de retorno de 21%, ao final de 12 meses de aplicação. Em janeiro de 2020, buscando maior rentabilidade, procurou um especialista financeiro indicado pelo seu gerente, que lhe recomendou aplicar todo o montante da operação anterior em renda variável. O cliente fez conforme recomendado, o que lhe proporcionou um retorno de 96% em 12 meses, resgatando o novo montante em janeiro de 2021.

Considerando-se um sistema de juros compostos, a taxa de retorno equivalente, obtida em cada período de 12 meses pelo cliente, de janeiro de 2019 a janeiro de 2021, foi igual a

A) 54%
B) 56%
C) 58%
D) 60%
E) 62%

19. Uma pessoa está planejando comprar uma geladeira no valor de R$1.300,00, no futuro. Sabendo-se que ela pretende gastar exatamente esse valor e que dispõe de um capital de R$1.000,00, que será aplicado no dia de hoje a uma taxa de juros simples de 1,5% ao mês, qual será o prazo dessa aplicação, em meses, para que ela consiga comprar a geladeira à vista, o mais rápido
possível?

A) 2
B) 16
C) 20
D) 50
E) 200

20. Um cliente pagou, via internet banking, quatro duplicatas vencidas com exatamente 12 dias de atraso, cujos valores de face são de R$4.200,00; R$3.800,00; R$2.600,00 e R$7.400,00. Nesse caso, para pagamentos até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 6% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face de cada duplicata.

Considerando-se o mês comercial (30 dias), o valor total pago, em reais, por essas quatro duplicatas vencidas foi de

A) 18.432,00
B) 18.792,00
C) 18.872,00
D) 18.912,00
E) 18.982,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

21. Atualmente, o Sistema Financeiro Nacional é composto por órgãos normativos, entidades supervisoras por operadores. Um dos órgãos normativos que compõe o Sistema Financeiro Nacional é o(a):

a) Banco Nacional de D. Econômico e Social - BNDES
b) Banco Comercial
c) Conselho Monetário Nacional
d) Bolsa de Valores
e) Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

22. No âmbito do Sistema Financeiro Nacional, a atribuição da coordenação da Dívida Pública Federal externa e interna é:

a) do Banco Central do Brasil
b) do Ministério da Fazenda
c) da Secretaria do Tesouro Nacional
d) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
e) do Conselho Monetário Nacional

23. O Banco Central do Brasil é tido como o banco dos bancos em consequência de algumas funções que exerce. Uma função que o faz ser considerado banco dos bancos é:

a) emitir papel moeda
b) gerenciar o regime cambial do país
c) colocar no mercado títulos do Tesouro Nacional
d) prover empréstimos ou redescontos de liquidez
e) determinar a política monetária do país

24. O Banco Central do Brasil é um órgão do Subsistema Normativo do Sistema Financeiro Nacional. Ele determina, periodicamente, a taxa de juros de referência para as operações de um dia com títulos públicos, via atuação de seu(sua):

a) Comitê de Estabilidade Financeira (COMEF)
b) Comitê de Política Monetária (COPOM)
c) Conselho Monetário Nacional (CMN)
d) Conselho de Administração
e) Câmara de Compensação de cheques e outros papéis

RASCUNHO

25. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é dividido em segmentos especializados e um dos ramos de maior importância é o Mercado de Crédito, responsável por:

a) Fornecer recursos para o consumo das pessoas em geral e para o funcionamento das empresas

b) Fornecer à economia papel-moeda e moeda escritural, aquela depositada em conta-corrente

c) Permitir às empresas em geral captar recursos de terceiros e, portanto, compartilhar os ganhos e os riscos

d) Facilitar a compra e a venda de moeda estrangeira

e) Permitir operações em mercados futuros

26. No final de março de 2018, as autoridades monetárias brasileiras anunciaram que as alíquotas dos depósitos compulsórios incidentes sobre depósitos à vista seriam reduzidas de 40% para 25%. Tendo em vista a dinâmica do mercado financeiro, essa medida objetiva, principalmente:

a) Reduzir o nível de inadimplência observado no sistema bancário brasileiro

b) Aumentar a regulação do sistema bancário brasileiro

c) Estimular os encaixes voluntários do sistema bancário brasileiro

d) Aumentar a oferta de crédito para empresas e consumidores no Brasil

e) Igualar as taxas de juros médias cobradas pelos bancos às taxas de juros básicas determinadas pelo Banco Central do Brasil

27. O Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), gerido pelo Banco Central do Brasil, tem como principal objetivo:

a) Registrar os débitos e créditos do sistema bancário

b) Registrar as transações com títulos emitidos pelo Tesouro Nacional

c) Realizar a compensação de cheques no âmbito do sistema bancário

d) Regular as taxas de juros dos títulos emitidos pelo setor privado

e) Definir as taxas de longo prazo (TLP) dos empréstimos do BNDES

28. O crédito rural abrange diversas modalidades de financiamento aos empresários do setor, desde a fase de produção até o abastecimento dos mercados consumidores. A modalidade que assegura aos produtores e cooperativas rurais recursos destinados a financiar o abastecimento doméstico e o armazenamento dos estoques excedentes em períodos de queda dos preços é denominada crédito:

a) Geral
b) Especial
c) De investimento
d) De custeio
e) De comercialização

29. O mercado de capitais é um sistema de distribuição de valores mobiliários que visa proporcionar liquidez aos títulos de emissão de empresas e viabilizar seu processo de capitalização.

É constituído pelas bolsas, corretoras e outras instituições financeiras autorizadas, e seus produtos
principais incluem:

a) Certificados de depósitos bancários e letras financeiras
b) Títulos emitidos pelo Tesouro Nacional
c) Cartas de fiança e garantias
d) Empréstimos-ponte e financiamentos de projetos
e) Ações e debêntures

30. As operações diárias de compra e venda de divisas estrangeiras (dólares, euros, libras esterlinas, dentre outras) são parte integrante do mercado:

a) Monetário
b) Cambial
c) Acionário
d) Creditício
e) De trabalho

RASCUNHO

INFORMÁTICA

31. O Firewall do Windows 10 possui listas de controle de acesso padronizadas que são compostas de regras que determinam o tráfego permitido na entrada e na saída da interface de rede do computador para diferentes perfis de rede. O perfil da rede do Firewall do Windows 10 no qual o computador permanece oculto de outros dispositivos na rede e não pode ser usado em compartilhamento de arquivos e de impressoras é o

A) público
B) particular
C) interno
D) intranet
E) doméstico

32. Arquivos compactados (zipados) ocupam menos espaço de armazenamento e podem ser transferidos para outros computadores mais rapidamente do que arquivos não compactados. Para criar um arquivo compactado no explorador de arquivos do Windows 10, o usuário deve selecionar um ou mais arquivos para serem compactados e, em seguida, deve selecionar o menu

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

33. Sejam os seguintes dados de uma planilha confeccionada no Excel 365:

	A	B
1	CODPECA	VALOR
2	P101	R$ 5,00
3	P102	R$ 13,00
4	P103	R$ 2,00
5	P104	R$ 26,00
6	P105	R$ 7,00
7	P106	R$ 10,00

Na célula C10 dessa planilha, está inserida a seguinte fórmula:

=CONT.SE(B2:B6;"<=R$ 10,00")

Ao executar essa fórmula, o valor que aparecerá na célula C10 é

A) 2
B) 3
C) 4
D) 5
E) 6

34. Uma situação que ocorre no dia a dia da utilização de correio eletrônico é uma pessoa A (emissor), após enviar uma mensagem X para uma outra pessoa B (destinatário), receber uma resposta automática que informa que a caixa de correio do destinatário está cheia. Isso significa que a(o)

A) espaço ocupado por mensagens na caixa de correio do destinatário atingiu o limite autorizado.

B) quantidade de mensagens na caixa de correio do destinatário atingiu o limite autorizado.

C) quantidade de mensagens enviadas pelo emissor atingiu o limite autorizado.

D) quantidade máxima de mensagens que podem ser recebidas pelo destinatário naquele dia foi atingida.

E) espaço ocupado pela mensagem X é muito grande, e seu envio não foi autorizado pela infraestrutura do emissor.

35. A utilização de computadores compartilhados aumenta o nível de risco da segurança da informação. Para reduzir tais riscos, pode-se ativar a navegação privativa, que não salva as informações de navegação, como histórico e cookies, e não deixa rastros após o término da sessão. Para navegar de forma privativa no Mozilla Firefox, o usuário deve abrir uma nova janela privativa, pressionando a seguinte combinação de teclas:

A) Ctrl+N
B) Ctrl+P
C) Ctrl+T
D) Ctrl+Shift+P
E) Ctrl+Shift+A

36. Um usuário está com seu documento aberto no Word do Microsoft 365 para Web e precisa gerar uma versão desse documento em formato PDF em sua máquina local. Para executar essa ação, o usuário deve abrir o menu Arquivo, selecionar a opção

A) Exportar e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF

B) Exportar e, em seguida, selecionar a opção Gerar arquivo PDF

C) Compartilhar e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF

D) Compartilhar e, em seguida, selecionar a opção Enviar arquivo PDF

E) Salvar como e, em seguida, selecionar a opção Baixar como PDF

37. O Windows 10 fornece uma central de ações que concentra as notificações de aplicativos e ações rápidas. O atalho do teclado para abrir essa central de ações combina a tecla do logotipo do Windows com a

A) tecla da letra A
B) tecla da letra B
C) tecla da letra C
D) tecla da letra D
E) tecla da letra E

38. Um aspecto importante que as redes sociais permitem configurar é a privacidade de seus usuários. O WhatsApp é um aplicativo que permite o envio e o recebimento de mensagens instantâneas e a realização de chamadas de voz e de vídeo.

Um exemplo de configuração, relacionada à sua privacidade, que o usuário pode fazer nesse aplicativo, no telefone celular, é

A) apresentar a informação de "visto por último" apenas a cada oito horas.

B) bloquear grupos que tenham muitas mensagens em um mesmo dia.

C) controlar quem pode tornar off-line esse usuário.

D) desativar a criptografia de ponta a ponta no envio de mensagens entre pessoas.

E) enviar mensagens temporárias.

39. Um agente comercial utilizando uma planilha Microsoft Excel 365, versão em português, em determinada operação de acompanhamento de despesas, lança na célula K2 a seguinte fórmula:

=F$2+G1-$H2

Em seguida, ele copia essa célula (K2) para a célula K6. A fórmula resultante na célula K6 será

A) =F$2+G1-$H3
B) =F$2+G5-$H6
C) =F$2+G2-$H6
D) =F$6+G5-$H2
E) =F$6+G6-$H5

40. 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 MozillaSearch, devido a um acordo comercial dessa empresa com a Microsoft.

B) o mecanismo de pesquisa definido como padrão na sua configuração.

C) o mecanismo de pesquisa mais utilizado por amigos e conhecidos desse usuário.

D) os mecanismos de pesquisa da Microsoft, única e exclusivamente.

E) todos os principais mecanismos de pesquisa existentes, simultaneamente.

RASCUNHO

RASCUNHO

ATENDIMENTO BANCÁRIO

41. Todos os diretores de uma empresa foram convocados para três dias de discussões a respeito de qual seria o posicionamento da empresa para os próximos quatro anos. Para dar suporte à discussão, foram levantados dados de vendas e ações promocionais dos concorrentes, do comportamento dos consumidores e das perspectivas da economia nacional. Essas discussões servirão para a elaboração de um plano classificado como plano:

a) tático
b) objetivo
c) estratégico
d) operacional
e) interdisciplinar

42. Diversas empresas, inclusive as de petróleo, utilizam no seu planejamento estratégico, ferramentas e técnicas para identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças. Uma dessas ferramentas é:

a) CRM
b) MRP I
c) MRP II
d) Matriz BCG
e) Matriz SWOT

43. Considere que na indústria de alimentos e bebidas, as empresas WW, XZ e YX dominam o desenvolvimento tecnológico, a fabricação e a comercialização de flavorizantes e enzimas para fabricação de alimentos especiais. Isso permite às empresas imporem preços e condições aos inúmeros fabricantes de alimentos e bebidas ao redor do mundo que dependem desses insumos. Nesse caso, a competitividade na indústria é afetada principalmente devido à(ao):

a) capacidade de barganha dos compradores
b) ameaça de novos entrantes
c) existência de produtos substitutos
d) presença de economias de escala
e) poder de negociação dos fornecedores

44. Um banco optou por dois tipos de segmentação do seu mercado: o primeiro é embasado nos hábitos, hobbies, atividades ou interesses, valores ou opiniões, personalidade ou atitudes, estilo de vida e status social de seus clientes; (b) o segundo é embasado na sua lealdade, envolvimento, benefícios procurados e facilidade para comprar ou influenciar. Constata-se que foram escolhidos, respectivamente, os modelos de segmentação:

a) tecnológica e etária
b) qualitativa e tecnológica
c) demográfica e educacional
d) psicográfica e comportamental
e) geográfica e psicográfica

45. Para aumentar o valor percebido pelo cliente, o agente comercial deve reduzir os custos da transação, incluindo aqueles que vão além dos fatores financeiros, como, por exemplo, o:

a) desgaste emocional até a definição do negócio
b) impacto da aquisição no orçamento familiar
c) montante em dinheiro investido ao longo do tempo
d) parcelamento do total investido, quando houver
e) preço dos produtos ofertados pelos concorrentes

46. NPS (Net Promoter Score) é uma pesquisa na qual o cliente informa o nível de indicação do banco para amigos ou conhecidos – em um índice de 0 a 10. Esse tipo de pesquisa é utilizado para:

a) avaliar os gerentes mais qualificados
b) incentivar o empreendedorismo interno nas agências
c) medir o grau de fidelidade dos clientes
d) monitorar o atendimento em tempo real
e) premiar as agências mais adequadas por região

47. Um gerente analisou as atividades da agência sob sua responsabilidade e notou que o movimento de clientes aumenta em quase três vezes entre os dias 5 e 10 de cada mês, quando se concentram os pagamentos de contas de consumo. Nos demais dias do mês, os funcionários passam parte do tempo sem terem clientes para atender. O gerente lamentou não ter como utilizar essa ociosidade em dias de maior procura e focou no treinamento dos funcionários para que o atendimento fosse mais rápido nos dias mais intensos. A situação apresentada se relaciona à característica diferenciadora dos serviços que está associada à impossibilidade de estocagem ou revenda de serviços denominada:

a) variabilidade
b) perecibilidade
c) intangibilidade
d) inseparabilidade
e) heterogeneidade

RASCUNHO

48. A excelência em serviços prestados aos clientes é buscada por qualquer tipo de organização. Levando em conta as características da gestão da qualidade de serviços, a insatisfação do cliente acontece quando:

a) a comunicação externa faz com que o serviço seja redimensionado para o cliente

b) o serviço é prestado exclusivamente de acordo com as especificações previstas para o processo

c) não há percepções do cliente a respeito da qualidade porque a prestação de serviços é neutra

d) as lacunas não são percebidas e o cliente apresenta sua própria configuração para o serviço

e) o cliente compara suas expectativas e percepções com relação ao serviço e entende que as expectativas superaram as percepções

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

a) abordar os clientes do banco na porta das agências

b) apresentar os benefícios dos serviços em vez de suas características

c) identificar os clientes potenciais e os meios de alcançá-los

d) obter o maior número de informações sobre os produtos do banco

e) superar as objeções impostas pelos clientes com argumentos plausíveis

50. Um estudo de campo em uma agência bancária revelou que, na percepção dos clientes, alguns bancários eram muito atenciosos, outros nem tanto. Para equilibrar a qualidade do atendimento aos clientes nessa agência, deve-se:

a) ampliar a vigilância sobre os bancários e o controle dos clientes

b) reforçar as campanhas promocionais do banco perante o público

c) treinar a equipe com base em protocolos e padrões de atendimento

d) aumentar a divulgação dos diferenciais do banco nas mídias sociais

e) usar a verba gasta em pesquisas de satisfação dos clientes em outras ações mercadológicas

RASCUNHO

RASCUNHO



www.direcaoconcursos.com.br