



**BANCO DO BRASIL**

E-book

# **Banco do Brasil 2023**

**Escriturário (Agente Comercial)**

**Prova Comentada**

## APRESENTAÇÃO

Olá, pessoal!

É com imensa satisfação que apresentamos o e-book da prova do concurso do Banco do Brasil de 2023 resolvida! Nossos melhores professores, carinhosamente, comentaram cada questão, destacando os pontos do assunto que vocês devem estar por dentro para se dar bem no próximo concurso do Banco do Brasil!

Como, ao longo de sua preparação, é fundamental que vocês resolvam diversas questões de concursos passados, sabemos que este material será de grande utilidade. Nosso objetivo é proporcionar mais uma valiosa ferramenta de estudo para deixá-los mais perto de sua aprovação.

Aproveitem muito este material! Bons estudos!

Equipe Estratégia Concursos

Entenda o que é *deep fake* e saiba como se proteger

1. Vídeos que viralizam nas redes sociais mostrando figuras públicas em situações quase inacreditáveis são verdadeiros? Afinal de contas tudo parece tão real... A resposta é não, pois se trata de uma “*deep fake*”, “falsificação profunda” em português, que, como a tradução indica, é tão bem feita que pode enganar até os mais atentos. Segundo estudo de uma empresa de segurança, 65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.

2. O que muita gente não sabe, porém, é que esse tipo de golpe, além de manipular vídeos com celebridades e políticos famosos, também prejudica empresas e cidadãos comuns, que podem ser envolvidos em fraudes de identidade e extorsões.

3. “*Deep fake* pode ser definida como a criação de vídeos e áudios falsos por meio de inteligência artificial”, explica um especialista de segurança cibernética e fraude. A prática costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios para acompanhar as palavras que são ditas.

4. Esse processo vem evoluindo rapidamente, tornando cada vez mais difícil a sua identificação. Isso ocorre porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia, contribuindo para aumentar a qualidade dos vídeos.

5. No entanto, os criminosos não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar seus golpes. Isso porque *deep fakes* criadas para serem distribuídas por apps de mensagens não exigem tanta qualidade. O perigo é que, para o cidadão comum, a *deep fake* pode ser o ponto de partida para uma fraude financeira, entre outros problemas.

6. A recomendação para pessoas físicas se protegerem é diminuir a exposição de fotos com rostos e vídeos pessoais na internet. “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar *deep fakes*.”

7. Além disso, ao receber um vídeo suspeito, observe se o rosto e os lábios da pessoa se movem em conjunto com o que ela diz. Preste atenção se a fala parece contínua ou se em algum momento apresenta cortes entre uma palavra e outra. E considere o contexto — ainda que tecnicamente o vídeo esteja muito bem manipulado, avalie se faz sentido que aquela pessoa diga o que parece dizer naquele momento.

Disponível em: <https://estudio.folha.uol.com.br/unico>. Acesso em: 20 out. 2022. Adaptado.

### 1. O trecho que explica o modo como se elabora uma *deep fake* é:

- A) “Segundo estudo de uma empresa de segurança, 65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.” (parágrafo 1)
- B) “O que muita gente não sabe, porém, é que esse tipo de golpe, além de manipular vídeos com celebridades e políticos famosos, também prejudica empresas e cidadãos comuns, que podem ser envolvidos em fraudes de identidade e extorsões.” (parágrafo 2)
- C) “A prática costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios” (parágrafo 3)
- D) “Isso ocorre porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia” (parágrafo 4)
- E) “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar *deep fakes*.” (parágrafo 6)

### Comentário:

A “*deep fake*” é uma falsificação de vídeo e áudio, utilizando-se inteligência artificial. O processo está descrito no seguinte parágrafo:

“*Deep fake* pode ser definida como a criação de vídeos e áudios falsos por meio de inteligência artificial”, explica um especialista de segurança cibernética e fraude. A prática costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios para acompanhar as palavras que são ditas.

É exatamente o que temos na alternativa C:

c) “A prática (do *deep fake*) costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios.”

Analisando as demais alternativas:

a) “Segundo estudo de uma empresa de segurança, 65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.” (parágrafo 1).

**Errado.** Esse trecho apresenta informações estatísticas sobre o conhecimento do público em relação às *deep fakes*, mas não aborda seu processo de criação.

b) “O que muita gente não sabe, porém, é que esse tipo de golpe, além de manipular vídeos com celebridades e políticos famosos, também prejudica empresas e cidadãos comuns, que podem ser envolvidos em fraudes de identidade e extorsões.” (parágrafo 2)

**Errado.** Aqui são descritos os efeitos e consequências das *deep fakes*, destacando seus impactos em empresas e indivíduos, mas não explica como as *deep fakes* são criadas.

d) “Isso ocorre porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia.” (parágrafo 4)

**Errado.** Esse trecho explica por que as *deep fakes* estão se tornando cada vez mais acessíveis e sofisticadas, abordando as tecnologias envolvidas, mas não descreve o processo de criação.

e) “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar *deep fakes*.” (parágrafo 6)

**Errado.** Esse trecho dá recomendações de segurança para evitar que informações pessoais sejam usadas na criação de *deep fakes*, mas não detalha como se faz uma *deep fake*.

### Gabarito: C

2. Na progressão temática do texto, depois de citar as novas tecnologias que permitem a produção de vídeos falsificados — as *deep fakes* (parágrafo 4) —, desenvolve-se a ideia de que

- A) os usuários devem reduzir a postagem de fotos, áudios ou vídeos para evitar alimentar a produção de *deep fakes*.
- B) os vídeos falsificados prejudicam celebridades, mas também trazem efeitos negativos a empresas e cidadãos comuns.
- C) a tecnologia que permite a falsificação de vídeos se utiliza de inteligência artificial para criar áudios falsos que substituem os verdadeiros.
- D) mais da metade dos brasileiros não conseguem reconhecer se um vídeo foi falsificado por meio da técnica de *deep fake*.
- E) a “falsificação profunda” é uma expressão para designar o fenômeno das *deep fakes* na língua portuguesa.

### Comentário:

---

Na progressão temática do texto, depois de citar as novas tecnologias que permitem a produção de vídeos falsificados — as *deep fakes* (parágrafo 4) —, desenvolve-se a ideia de que os usuários devem reduzir a exposição de fotos, áudios ou vídeos pessoais na internet para evitar que suas informações sejam usadas na produção de deep fakes, como podemos observar ao ler o 6º parágrafo do texto:

A recomendação para pessoas físicas se protegerem é diminuir a exposição de fotos com rostos e vídeos pessoais na internet. “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar deep fakes.”

Portanto, o gabarito é letra A.

Analisando as demais alternativas:

b) Os vídeos falsificados prejudicam celebridades, mas também trazem efeitos negativos a empresas e cidadãos comuns.

**Errado.** Embora essa ideia seja abordada no texto, ela não é a progressão imediata do parágrafo 4. Esse parágrafo aborda novas tecnologias, e o texto segue com orientações de segurança, não com os impactos negativos.

c) A tecnologia que permite a falsificação de vídeos se utiliza de inteligência artificial para criar áudios falsos que substituem os verdadeiros.

**Errado.** Essa explicação sobre o uso de inteligência artificial faz parte do desenvolvimento inicial do texto e não corresponde à ideia que sucede o parágrafo 4, que se concentra nas recomendações de segurança.

d) Mais da metade dos brasileiros não conseguem reconhecer se um vídeo foi falsificado por meio da técnica de *deep fake*.

**Errado.** Essa estatística é apresentada nos primeiros parágrafos do texto, mas não faz parte da sequência temática discutida após o parágrafo 4.

e) A “falsificação profunda” é uma expressão para designar o fenômeno das *deep fakes* na língua portuguesa.

**Errado.** Esse conceito é explicado no início do texto e não está relacionado à progressão temática que se segue ao parágrafo 4.

**Gabarito: A**

3. No trecho “alimentar a inteligência artificial e *engendrar deep fakes*” (parágrafo 6), a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por

- A) arquitetar
- B) distribuir
- C) fraudar
- D) repetir
- E) utilizar

## Comentário:

---

a) Arquitetar

**Correto.** "Engendrar" significa criar, formular ou desenvolver algo, e "arquitetar" tem um sentido semelhante de planejar ou construir algo cuidadosamente, mantendo o sentido do trecho original.

b) Distribuir

**Errado.** "Distribuir" significa repartir ou espalhar algo, o que não se aplica ao contexto de "engendrar", que tem o sentido de criar ou gerar.

c) Fraudar

**Errado.** Embora o termo "fraudar" esteja relacionado ao contexto de falsificação, ele não é sinônimo de "engendrar". "Engendrar" refere-se a criar ou elaborar, enquanto "fraudar" implica alterar algo de forma enganosa.

d) Repetir

**Errado.** "Repetir" significa fazer algo novamente, enquanto "engendrar" está relacionado ao ato de gerar ou desenvolver algo novo, tornando-o um sinônimo inadequado nesse contexto.

e) Utilizar

**Errado.** "Utilizar" significa empregar ou fazer uso de algo, mas não carrega o sentido de criar ou elaborar que está presente no termo "engendrar".

**Gabarito: A**

4. No trecho “que, como a tradução indica, é tão bem feita que pode enganar até os mais atentos” (parágrafo 1), as palavras destacadas contribuem para expressar, entre as duas ideias, a relação lógica de

- A) adição
- B) condição
- C) contradição
- D) consequência
- E) temporalidade

## Comentário:

---

O "que", atrelado a um elemento intensificador (tão), é conjunção consecutiva, no trecho “que, como a tradução indica, é **tão** bem feita **que** (conseqüentemente) pode enganar até os mais atentos”,

Analisando as alternativas:

a) Adição

**Errado.** Adição indica a ideia de soma, como E, "além disso". No trecho destacado, não há uma adição de informações, mas, sim, uma relação de causa e efeito.

b) Condição

**Errado.** Condição implica uma situação necessária para que algo aconteça, utilizando termos como "se". No trecho, a relação não é condicional, mas, sim, uma consequência.

c) Contradição

**Errado.** Contradição envolve uma oposição de ideias, algo que se contrapõe a outro elemento. No trecho, não há contradição, mas, sim, um efeito gerado por uma ação.

d) Consequência

Correto. O trecho "tão bem feita que pode enganar até os mais atentos" expressa uma relação de consequência. A qualidade da *deep fake* é tão alta que o efeito (a consequência) é que pode enganar até pessoas muito atentas.

e) Temporalidade

**Errado.** Temporalidade indicaria uma relação de tempo, utilizando termos como "quando", "enquanto". No trecho, a relação lógica não envolve tempo, mas, sim, uma causa e efeito.

**Gabarito: D**

5. De acordo com as regras de concordância verbal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

- A) No mundo dominado pela tecnologia, conferem-se aos softwares de manipulação de dados importante papel no processo de controle da informação.
- B) Em todos os estudos comportamentais, atribuem-se aos jovens uma dependência crescente das redes sociais, tendo em vista a sua necessidade permanente de relacionamento.
- C) Ao receber algum vídeo suspeito de *deep fake*, recomendam-se alguns cuidados especiais, como a análise do rosto e dos lábios, para identificar se eles se movem em conjunto com o que é falado.
- D) Para identificar se os vídeos falsos apresentam cortes entre uma palavra e outra, ou outros defeitos de edição, necessitam-se de instrumentos sofisticados de diagnóstico tecnológico.
- E) Uma das formas de identificar a manipulação de vídeos é considerar o contexto, para avaliarem-se, com muito cuidado e precisão, se as falas dos personagens mantêm coerência com a realidade.

## Comentário:

A concordância está correta em:

c) Ao receber algum vídeo suspeito de *deep fake*, recomendam-se alguns cuidados especiais...

Temos voz passiva: alguns cuidados são recomendados.

Vejamos o erro nas demais:

a) No mundo dominado pela tecnologia, confere-se aos *softwares* de manipulação de dados importante papel no processo de controle da informação (o papel é conferido).

b) Em todos os estudos comportamentais, atribui-se aos jovens uma dependência crescente das redes sociais, tendo em vista a sua necessidade permanente de relacionamento (uma dependência é atribuída aos jovens).

d) Para identificar se os vídeos falsos apresentam cortes entre uma palavra e outra, ou outros defeitos de edição, necessita-se de instrumentos sofisticados de diagnóstico tecnológico (VTI+SE é estrutura de sujeito indeterminado, o verbo não vai ao plural).

e) Uma das formas de identificar a manipulação de vídeos é considerar o contexto, para avaliar-se, com muito cuidado e precisão, [se as falas dos personagens mantêm coerência com a realidade] (avaliar [ISSO], o sujeito é oracional, o verbo fica invariável).

Portanto, o gabarito é letra C.

**Gabarito: C**

6. De acordo com as regras de concordância nominal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

- A) A necessidade que as famílias têm de economizar recursos e o desejo de conseguir emprego são causadoras de muita ansiedade nos tempos atuais.
- B) A correta instalação da rede elétrica e a qualidade do material utilizado na construção dos prédios são básicas para evitar problemas no futuro.
- C) A fraude na veiculação da informação e o prejuízo que *fake news* causam no debate das grandes questões nacionais são impeditivas para o avanço da reflexão sobre o país.
- D) As empresas fabricantes de produtos que empregam alta tecnologia e os profissionais dessas empresas estão sempre atentas quanto à qualidade dos materiais que veiculam.
- E) Os estudiosos nas áreas de tecnologia e de comunicação e as empresas de *e-commerce* estão interessadas na ampliação do uso da internet em nossa sociedade.

### Comentário:

A regra essencial cobrada aqui é a seguinte: se os núcleos são ambos femininos, a concordância só pode ficar no feminino; se houver dois termos de gêneros diferentes, a concordância nominal vai para o masculino plural.

Ex.: a moto e a bicicleta são bonitas.

Ex.: o carro e a moto são bonitos.

Aplicando essa regra, temos:

b) A correta instalação da rede elétrica e a qualidade do material utilizado na construção dos prédios são básicas para evitar problemas no futuro.

Corrijamos as demais

a) A necessidade que as famílias têm de economizar recursos e o desejo de conseguir emprego são causadores de muita ansiedade nos tempos atuais.

c) A fraude na veiculação da informação e o prejuízo que *fake news* causam no debate das grandes questões nacionais são impeditivos para o avanço da reflexão sobre o país.

d) As empresas fabricantes de produtos que empregam alta tecnologia e os profissionais dessas empresas estão sempre atentos quanto à qualidade dos materiais que veiculam.

e) Os estudiosos nas áreas de tecnologia e de comunicação e as empresas de *e-commerce* estão interessados na ampliação do uso da internet em nossa sociedade.

**Gabarito: B**

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

- A) parágrafo 1 – “65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado” [empresa de segurança]
- B) parágrafo 4 – “tornando cada vez mais difícil a sua identificação.” [palavras]
- C) parágrafo 4 – “têm facilitado o acesso a essa tecnologia” [computação em nuvem]
- D) parágrafo 4 – “Isso ocorre porque as novas redes neurais” [esse processo]
- E) parágrafo 5 – “não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar seus golpes.” [criminosos].

## Comentário:

a) Parágrafo 1 – “65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado” [empresa de segurança]

**Errado.** O pronome “sua” refere-se à “**deep fake**” e não à “empresa de segurança”. O texto está indicando que muitos brasileiros não conhecem a existência da deep fake, não da empresa de segurança.

“A resposta é não, pois se trata de uma **deep fake**, 'falsificação profunda' em português, que, como a tradução indica, é tão bem feita que pode enganar até os mais atentos. Segundo estudo de uma empresa de segurança, **65% dos brasileiros ignoram a sua (deep fake) existência** e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.”

b) Parágrafo 4 – “tornando cada vez mais difícil a sua identificação.” [palavras]

**Errado.** O pronome “sua” refere-se à “fraude com **deep fake**” e não a “palavras”. O trecho indica que o desenvolvimento tecnológico está tornando cada vez mais difícil identificar a fraude com deep fake, não palavras. “Esse processo vem evoluindo rapidamente, **tornando cada vez mais difícil a sua (fraude com deep fake) identificação.**”

c) Parágrafo 4 – “têm facilitado o acesso a essa tecnologia” [computação em nuvem]

**Errado.** O pronome “essa” refere-se à “**deep fake**” e não à “computação em nuvem”. O trecho descreve que o avanço das tecnologias facilitou o acesso à tecnologia de deep fake, não apenas à computação em nuvem.

“As novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem **têm facilitado o acesso a essa (deep fake) tecnologia**, contribuindo para aumentar a qualidade dos vídeos.”

d) Parágrafo 4 – “Isso ocorre porque as novas redes neurais” [a evolução dos processos de fraude usando IA]

**Errado.** O pronome “isso” refere-se ao “**aumento da dificuldade de identificar deep fakes**”, e não à “**evolução dos processos de fraude**”. O texto está explicando que a dificuldade de identificação aumentou devido ao avanço das redes neurais.

“Esse processo vem evoluindo rapidamente, tornando cada vez mais difícil a sua identificação. **Isso (a dificuldade de identificar *deep fakes*) ocorre** porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia.”

**e) Parágrafo 5 – “não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar seus golpes.” [criminosos]**

**Correto.** O pronome “seus” refere-se a “criminosos”, indicando que são os criminosos que aplicam os golpes mencionados. O trecho mostra que os criminosos não necessitam de tanto conhecimento técnico para aplicar golpes utilizando *deep fakes*.

“No entanto, **os criminosos não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar seus (criminosos) golpes.**”

**Gabarito: E**

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

- A) A capacidade criativa do brasileiro é um privilégio que leva soluções favoráveis a empresas de diferentes setores.
- B) A segurança em saúde e a violência são temas que a maioria da população considera como os maiores obstáculos a serem superados.
- C) As ações de inclusão social colocaram o nosso país em um patamar superior em relação a outros países, em diferentes épocas.
- D) O objetivo das instituições que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários é ajudá-los a cuidarem de sua saúde.
- E) Os empresários passaram a dar mais atenção a função que sua organização desempenha na sociedade.

## Comentário:

Só é obrigatório em "dar mais atenção **à** função", pois temos verbo "dar" exigindo preposição "a": dar algo A alguém >> dar atenção A + A função.

Vejamos as demais:

a) A capacidade criativa do brasileiro é um privilégio que leva soluções favoráveis **a** empresas de diferentes setores.

Não há crase, pois não há artigo. "Empresas" foi empregado de modo "genérico".

b) A segurança em saúde e a violência são temas que a maioria da população considera como os maiores obstáculos a serem superados.

Não há crase diante de verbo.

c) As ações de inclusão social colocaram o nosso país em um patamar superior em relação a outros países, em diferentes épocas.

Não há crase antes de palavra masculina.

d) O objetivo das instituições que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários é ajudá-los a cuidarem de sua saúde.

Não há crase diante de verbo.

**Gabarito: E**

### 9. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego da vírgula está correto em:

- A) Os produtos comercializados nos mercados deverão apresentar embalagens adaptadas em seus rótulos até o próximo ano atendendo, à expectativa do cliente na busca de uma dieta saudável.
- B) A tabela de informação nutricional, passará a conter informações gráficas nítidas e legíveis com o objetivo de preservar a compreensão das informações.
- C) As indústrias alimentícias estão sendo obrigadas, pelos órgãos fiscalizadores a se adequarem à legislação em vigor para que não sejam multadas.
- D) A partir da promulgação de lei no próximo ano, os rótulos de alimentos e bebidas deverão esclarecer os consumidores sobre a existência de substâncias alergênicas.
- E) Vários economistas recomendam, que os consumidores tenham precaução ao utilizar seus cartões de crédito devido à possibilidade de aumentarem seu endividamento.

### Comentário:

O uso está correto apenas em:

d) A partir da promulgação de lei no próximo ano, os rótulos de alimentos e bebidas deverão esclarecer os consumidores sobre a existência de substâncias alergênicas.

O termo destacado é adjunto adverbial antecipado, deve ser marcado por vírgula.

Corrijamos as demais:

a) Os produtos comercializados nos mercados deverão apresentar embalagens adaptadas em seus rótulos até o próximo ano atendendo à expectativa do cliente na busca de uma dieta saudável.

Não se separa o verbo "atendendo" do complemento "à expectativa"

b) A tabela de informação nutricional passará a conter informações gráficas nítidas e legíveis com o objetivo de preservar a compreensão das informações.

Não se separa o sujeito do verbo "passará".

c) As indústrias alimentícias estão sendo obrigadas pelos órgãos fiscalizadores a se adequarem à legislação em vigor para que não sejam multadas.

Não se separa o agente da passiva "pelos órgãos".

e) Vários economistas recomendam que os consumidores tenham precaução ao utilizar seus cartões de crédito devido à possibilidade de aumentarem seu endividamento.

Não se separa o verbo do complemento "que os consumidores tenham precaução...".

**Gabarito: D**

**10. O pronome oblíquo átono em destaque está empregado de acordo com a norma-padrão em:**

- A) Convidaremos-**lo** para experimentar algumas novidades tecnológicas em oferta no interior da loja.
- B) Aquele funcionário, que foi aprovado no exame seletivo de uma instituição, para o cargo de tecnólogo, estava em dúvida em aceitá-**lo**.
- C) Os profissionais da informática, ao serem entrevistados sobre sua carreira, nunca cansavam-**se** de citar as fontes em que poderiam encontrar novos conteúdos de interesse para a sua área.
- D) Quando os produtos tecnológicos mantêm-**se** nas prateleiras das lojas por muito tempo, é sinal de que despertaram pouca atenção das pessoas ou que o preço cobrado estava além das possibilidades de compra dos interessados.
- E) Se os pesquisadores especializados em conserto de computadores ou outros dispositivos eletrônicos conservarem-**se** atualizados, a ciência que se dedica ao tratamento da informação apresentará maior progresso.

## Comentário:

A colocação pronominal está correta em:

b) Aquele funcionário, que foi aprovado no exame seletivo de uma instituição, para o cargo de tecnólogo, estava em dúvida em aceitá-**lo**.

O verbo "aceitar" está no infinitivo e termina em R, logo o R deve ser cortado e adicionado o L.

Aceitar **o cargo** > aceitá-**lo**.

Vejamos a correção das demais:

- a) **CONVIDÁ-LO-EMOS** para experimentar algumas novidades tecnológicas em oferta no interior da loja. Não se admite próclise no início da oração, nem ênclise com verbo no futuro. Portanto, a forma utilizada foi a mesóclise, com pronome no meio do verbo.
- c) Os profissionais da informática, ao serem entrevistados sobre sua carreira, nunca **SE CANSAVAM** de citar as fontes em que poderiam encontrar novos conteúdos de interesse para a sua área. "Nunca" é palavra negativa, obriga a próclise.
- d) Quando os produtos tecnológicos **SE MANTÊM** nas prateleiras das lojas por muito tempo, é sinal de que despertaram pouca atenção das pessoas ou que o preço cobrado estava além das possibilidades de compra dos interessados. "Quando" é conjunção subordinativa e obriga a próclise.
- OBS.:** mesmo havendo o sujeito "os produtos tecnológicos" no meio, entre a palavra atrativa "quando" e o verbo, a obrigação da próclise mantém-se, pois a oração é subordinada. A regra é haver próclise na oração subordinada.
- e) Se os pesquisadores especializados em conserto de computadores ou outros dispositivos eletrônicos **SE CONSERVAREM** atualizados, a ciência que se dedica ao tratamento da informação apresentará maior progresso. Além de a oração ser subordinada, com conjunção subordinativa condicional, atraindo próclise, o verbo está no futuro e não admite ênclise.

### Gabarito: B

#### Impacts of new age technology

New age technologies such as Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) have radically transformed the way banking works today. Thanks to AI, it is possible to conduct real-time data analysis from a large volume of data sets and provide customized solutions to banking customers.

With powerful AI tools, banks can make informed decisions faster by using predictive analysis, which is the central point of AI and ML. As soon as a potential customer searches for something online, the AI tools pick it up and serve related content that leads to quick sales. This improves customer service tremendously as customers find tailor-made solutions without much human intervention.

Banks' lending processes have also improved considerably as they can analyze customers' spending patterns, study different customer data points, and determine borrowers' credit conditions. So, there is much less paperwork.

Customer-centric banking has become indispensable with the introduction of different kinds of software that utilize Natural Language Processing (NLP) to read, process and understand text and speech. Banks have successfully installed digital tools to answer customer questions, which has helped them reduce the time and effort of human capital and provide quick and consistent service. Using those resources, banks are expected to save \$7.3 billion in operational costs.

The changing profile of banking depends a lot on the Internet-age generation. Their expectations from their banks to provide an omni-digital experience have enabled the shift, allowing them to fulfil their banking needs sitting from a remote location. Appropriately, banks quickly jumped onto the digitalization movement and refreshed their services in line with their requirements.

Mobile banking, for example, is very popular among millennials. An Insider Intelligence's Mobile Banking Competitive Edge study indicated that a surprising 97% of them use mobile banking! Transferring funds, checking their transactions online, downloading their account statements or even applying for a loan is possible through a click of fingers on their mobile phones. This has also eliminated the need for physical branches, enabling banks to operate in a lean manner and cut unnecessary costs.

The usage of credit cards, debit cards, mobile banking apps, mobile wallets, third-party payment apps, etc., have all increased considerably, indicating an essential shift in the customers' preferences. Banks have modernized their processes and broken the barriers between the different entities involved, such as branches, ATMs, and online banking, to create a continuous flow for their customers.

8 The changing customer profile inclines towards bringing both physical and digital worlds closer, and this is influencing the finance and banking sector favorably. Banks give attention to this need for digitalization to retain their customers in the long run.

9 The pandemic of Covid-19 helped the banking industry to depend heavily on digital technology and tech-enabled systems to stay alive. The result of the pandemic, however, resulted in new beginnings in the form of huge digital transformation and newer business models for the banks.

10 The favorable impact of technology is obvious across banking institutions. Even though the banking arena has advanced in achieving digital involvement, many more unexploited opportunities exist for banks. The banks must maintain the sanctity of their customers' data and serve them with better solutions without having to sacrifice their security. The few challenges the banking sector still has are data breaches or escapes, lack of e-banking knowledge amongst their customers, and the permanent technological landscape that requires constant training and updating. Plausible solutions to the above are available with a positive partnership between all stakeholders involved, such as government, industry professionals and, of course, different banking institutions.

Available at: <https://www.idfcfirstbank.com/finfirst-blogs/beyond--banking/what-is-the-impact-of-it-on-the-banking-sector>. Retrieved on: Dec. 9, 2022. Adapted.

### 11. The main purpose of the text is to describe the association between

- A) banking publicity and profits
- B) digital technology and banking
- C) banking hierarchy and efficiency
- D) banking processes and corruption
- E) banking tradition and customers' confidence

## Comentário:

---

The main purpose of the text is to describe the association between

O objetivo principal do texto é descrever a associação entre

- (A) banking publicity and profits - publicidade bancária e lucros
- (B) digital technology and banking - tecnologia digital e setor bancário. Essa é a alternativa correta porque o texto explica como as novas tecnologias da era, como a inteligência artificial e o aprendizado de máquina, impactaram o funcionamento do setor bancário, melhorando seus processos, serviços, soluções e modelos de negócios.
- (C) banking hierarchy and efficiency - hierarquia bancária e eficiência
- (D) banking processes and corruption - processos bancários e corrupção
- (E) banking tradition and customers' confidence - tradição bancária e confiança dos clientes

As alternativas A, C, D e E são incorretas porque nenhuma delas corresponde ao tema do texto. Essas são questões que podem estar relacionadas ao setor bancário, mas não são o foco do texto, que é a tecnologia digital.

### Gabarito: B

**12. In the fragment in the second paragraph of the text, “With powerful AI tools, banks can make informed decisions faster by using predictive analysis, which is the central point of AI and ML”, the word in bold refers to**

- A) powerful tools
- B) modern banks
- C) predictive analysis
- D) informed decisions
- E) artificial intelligence

## Comentário:

---

In the fragment in the second paragraph of the text, “With powerful AI tools, banks can make informed decisions faster by using predictive analysis, which is the central point of AI and ML”, the word in bold refers to

No fragmento no segundo parágrafo do texto, “Com ferramentas poderosas de IA, os bancos podem tomar decisões informadas mais rapidamente usando análises preditivas, que são o ponto central da IA e do AM”, a palavra em negrito se refere a

- (A) powerful tools - ferramentas poderosas
- (B) modern banks - bancos modernos
- (C) predictive analysis - análises preditivas

Essa é a alternativa correta porque a palavra "*which*" é um pronome relativo que se refere ao substantivo anterior mais próximo, que é "predictive analysis" (análises preditivas). O texto explica que a análise preditiva é o ponto central da inteligência artificial e do aprendizado de máquina.

Dica 1. Em questões como essa, de pronome relativo, é só você substituir, assim: "que (análises preditivas) são o ponto central da IA e do AM.

Dica 2. Em questões como essa, de pronome relativo, você também pode fazer a pergunta ao verbo, assim: o que são o ponto central da IA e do AM? Análises preditivas.

(D) informed decisions - decisões informadas

E) artificial intelligence - inteligência artificial

As alternativas A, B, D e E são incorretas porque a palavra "*which*" não se refere a nenhum desses termos. Eles são substantivos ou adjetivos que fazem parte da oração que descreve o que as ferramentas de IA podem fazer, mas o pronome "*which*" não substitui a nenhum deles. Não são ferramentas poderosas, bancos modernos, decisões informadas ou inteligência artificial que são o ponto central da IA e do AM.

### Gabarito: C

**13. In the fragment in the fifth paragraph of the text, "The changing profile of banking depends a lot on the Internet-age generation", the expression in bold refers to people who**

- A) do not have digital equipment.
- B) dislike digital communication.
- C) can not use the world wide web.
- D) constantly use Internet services.
- E) do not use virtual communication.

### Comentário:

In the fragment in the fifth paragraph of the text, "The changing profile of banking depends a lot on the Internet-age generation", the expression in bold refers to people who

No fragmento no quinto parágrafo do texto, "O perfil em mudança do setor bancário depende muito da geração da era da Internet", a expressão em negrito se refere às pessoas que

- (A) do not have digital equipment. - não têm equipamento digital.
- (B) dislike digital communication. - não gostam de comunicação digital.
- (C) can not use the world wide web. - não podem usar a rede mundial de computadores.
- (D) constantly use Internet services. - usam constantemente os serviços da Internet.

Essa é a alternativa correta porque a expressão "*Internet-age generation*" se refere às pessoas que nasceram ou cresceram na era da Internet, ou seja, que estão familiarizadas e habituadas com o uso da tecnologia digital e da comunicação online. O texto sugere que essas pessoas têm expectativas de que seus bancos forneçam uma experiência omnidigital.

(E) do not use virtual communication. - não usam comunicação virtual.

As alternativas A, B, C e E são incorretas porque nenhuma delas corresponde ao sentido de "*Internet-age generation*". Essas são características de pessoas que são excluídas ou resistentes à tecnologia digital, o que é o oposto da expressão em negrito.

### Gabarito: D

14. In the fragment in the seventh paragraph of the text, "**have all increased considerably, indicating an essential shift in the customers' preferences**" the word in bold can be replaced, without any change in meaning, by:

- A) change
- B) escape
- C) inclusion
- D) complaint
- E) uncertainty

### Comentário:

In the fragment in the seventh paragraph of the text, "**have all increased considerably, indicating an essential shift in the customers' preferences**" the word in bold can be replaced, without any change in meaning, by

No fragmento no sétimo parágrafo do texto, "**aumentou consideravelmente, indicando uma mudança essencial nas preferências dos clientes**" a palavra em negrito pode ser substituída, sem nenhuma mudança de sentido, por:

(A) change - mudança

Essa é a alternativa correta porque a palavra "*shift*" significa "uma mudança na posição, direção, foco, etc.", "uma alteração ou desvio, especialmente um pequeno ou gradual, em uma tendência, condição, etc.", ou "uma mudança de uma maneira de pensar ou fazer algo para outra". Esses significados são equivalentes ao de "mudança" em português.

(B) escape - fuga. Errada.

Um sinônimo de *escape* é *avoid* (evitar).

(C) inclusion - inclusão. Errada.

Um sinônimo de *inclusion* é *insertion* (inserção).

D) complaint - reclamação

Errada. Um sinônimo de *complaint* é *grievance* (queixa).

(E) uncertainty - incerteza. Errada.

Um sinônimo de *uncertainty* é *doubt* (dúvida).

**Gabarito: A**

**15. From paragraph 9, one can conclude that the pandemic of Covid-19**

- A) helped control inflation.
- B) attracted new customers.
- C) interrupted bank services.
- D) created new bank branches.
- E) enriched bank digital technology.

**Comentário:**

From paragraph 9, one can conclude that the pandemic of Covid-19

Do parágrafo 9, pode-se concluir que a pandemia da covid-19

- (A) helped control inflation. - ajudou a controlar a inflação.
- (B) attracted new customers. - atraiu novos clientes.
- (C) interrupted bank services. - interrompeu os serviços bancários.
- (D) created new bank branches. - criou novas agências bancárias.

Essas alternativas acima são incorretas porque nenhuma delas corresponde ao que o texto diz sobre a pandemia de covid-19. Essas são questões que podem estar relacionadas ao setor bancário, mas não são o foco do texto, que é o impacto da tecnologia digital.

(E) enriched bank digital technology. - enriqueceu a tecnologia digital bancária.

Essa é a alternativa correta porque o texto afirma que a pandemia de covid-19 ajudou o setor bancário a depender fortemente da tecnologia digital e de sistemas habilitados para tecnologia para se manter vivo. O texto também afirma que a pandemia resultou em novos começos na forma de enorme transformação digital e novos modelos de negócios para os bancos.

**Gabarito: E**

16. Um fabricante sabe que o custo de produção de 1.000 pares de chinélos é de R\$ 8.800,00 e que o custo para a produção de 400 pares é de R\$ 4.900,00. Considere que o custo de produção  $C(x)$  de  $x$  pares de chinélos é dado pela função definida por  $C(x) = ax + b$ , em que  $b$  indica o custo fixo.

Sendo assim, o custo de produção de 2.000 pares de chinélos, em reais, é igual a

- A) 24.500,00
- B) 17.600,00
- C) 15.300,00
- D) 13.600,00
- E) 12.400,00

### Comentário:

Um fabricante sabe que o custo de produção de 1.000 pares de chinélos é de R\$ 8.800,00 e que o custo para a produção de 400 pares é de R\$ 4.900,00. O enunciado afirma-nos que, para  $x = 1.000$ ,  $C(1.000) = 8.800$  e que, para  $x = 400$ ,  $C(400) = 4.900$ . Vamos determinar a equação da reta  $C(x) = ax + b$ . O Coeficiente Angular  $a$  é determinado pela variação de  $y$  sobre a variação de  $x$ . Isto é:

$$a = \frac{\Delta y}{\Delta x} = \frac{y_B - y_A}{x_B - x_A} = \frac{4.900 - 8.800}{400 - 1.000}$$
$$a = \frac{-3.900}{-600} \rightarrow \boxed{a = 6,5}$$

Para calcular o Coeficiente Linear  $b$ , iremos substituir o Ponto (1.000; 8.800) na equação da reta:

$$C(x) = ax + b$$

$$8.800 = 6,5 \times 1.000 + b$$

$$8.800 = 6.500 + b$$

$$b = 8.800 - 6.500 \rightarrow \mathbf{b = 2.300}$$

Logo, a equação da reta será:

$$C(x) = ax + b$$

$$\mathbf{C(x) = 6,5x + 2.300}$$

Sendo assim, o custo de produção de 2.000 pares de chinélos, em reais, é igual a:

$$C(2.000) = 6,5 \times 2.000 + 2.300$$

$$\rightarrow \boxed{C(2.000) = 15.300}$$

### Gabarito: C

17. G máquinas idênticas imprimem G panfletos idênticos, em G dias, trabalhando G horas por dia. H máquinas idênticas às primeiras imprimem H panfletos idênticos aos primeiros, em T dias, trabalhando H horas por dia.

Portanto, T é igual a

- A)  $\frac{H^2}{G}$   
 B)  $\frac{G^3}{H}$   
 C)  $\frac{H^3}{G^2}$   
 D)  $\frac{G^2}{H}$   
 E)  $\frac{G^2}{H^3}$

### Comentário:

Nessa questão, relacionaremos: o número de máquinas, o número de panfletos, dias de trabalho, horas de trabalho por dia. Sendo assim, usaremos uma regra de três composta. Vamos esquematizar a tabela.

Dias de Trabalho	Máquinas	Panfletos	Horas de Trabalho por Dia
G	G	G	G
T	H	H	H

Com a tabela esquematizada, vamos analisar a proporcionalidade das grandezas.

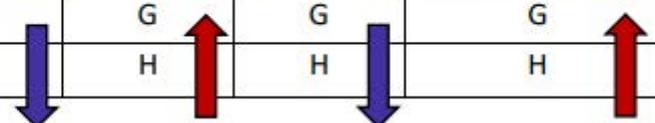
- Quanto mais dias temos, menos máquinas precisamos para realizar determinado trabalho. Logo, são duas grandezas inversamente proporcionais.

Dias de Trabalho	Máquinas	Panfletos	Horas de Trabalho por Dia
G	G	G	G
T	H	H	H




- Quanto mais dias temos, mais panfletos são impressos por uma mesma quantidade de máquinas e em uma dada jornada. Logo, temos, dessa vez, duas grandezas diretamente proporcionais.

Dias de Trabalho	Máquinas	Panfletos	Horas de Trabalho por Dia
G	G	G	G
T	H	H	H



Opa! Agora, podemos equacionar o problema:

$$\frac{G}{T} = \frac{H}{G} \cdot \frac{G}{H} \cdot \frac{H}{G} \rightarrow \frac{G}{T} = \frac{H}{G} \rightarrow \boxed{T = \frac{G^2}{H}}$$

**Gabarito: D**

18. As irmãs N, T e S apostaram uma corrida. Elas têm uma peculiaridade: N nunca mente; T às vezes mente; S sempre mente.

- Quem ficou em 1º lugar disse: “S ficou em 2º lugar”.
- Quem ficou em 2º lugar disse: “Eu sou T”.
- Quem ficou em 3º lugar disse: “N ficou em 2º lugar”.

Nessa corrida, tem-se como 1º lugar, 2º lugar e 3º lugar, respectivamente,

- A) S,T,N
- B) T,S,N
- C) N,T,S
- D) T,N,S
- E) N,S,T

## Comentário:

Temos três irmãs, N, T, e S, com as seguintes características:

- N nunca mente (sempre diz a verdade).
- T às vezes mente (pode mentir ou dizer a verdade).
- S sempre mente (sempre diz algo falso).

Elas fizeram uma corrida, e cada uma fez uma afirmação com base na posição em que ficaram. Agora, vamos analisar o que cada uma disse, levando em consideração suas características de verdade ou mentira:

As falas de cada uma:

1. Quem ficou em 1º lugar disse: “S ficou em 2º lugar.”
2. Quem ficou em 2º lugar disse: “Eu sou T.”
3. Quem ficou em 3º lugar disse: “N ficou em 2º lugar.”

Vamos testar as possíveis combinações:

Hipótese 1: N ficou em 1º lugar

- 1º lugar (N): se N ficou em 1º lugar e disse “S ficou em 2º lugar”, essa frase deve ser verdadeira, já que N nunca mente. Então, S teria que estar realmente em 2º lugar.
- 2º lugar (S): se S ficou em 2º lugar e disse “eu sou T”, sabemos que S está mentindo, pois S sempre mente. Isso faz sentido, pois ela não é T, mas mentiu dizendo que é.
- 3º lugar (T): se T ficou em 3º lugar e disse “N ficou em 2º lugar”, essa frase é falsa, pois N, na verdade, ficou em 1º lugar. Isso faz sentido, já que T pode mentir e, neste caso, ela mentiu.

Essa hipótese faz sentido porque todas as afirmações são compatíveis com as características das irmãs:

- N sempre diz a verdade, e sua frase foi verdadeira.
- S sempre mente, e sua frase foi falsa.
- T às vezes mente, e aqui ela mentiu.

Hipótese 2: S ficou em 1º lugar

- 1º lugar (S): se S ficou em 1º lugar e disse “S ficou em 2º lugar”, essa frase seria falsa, já que S sempre mente. Mas isso significa que S não poderia estar em 1º lugar, então essa hipótese é inválida.

Hipótese 3: T ficou em 1º lugar

- 1º lugar (T): se T ficou em 1º lugar e disse “S ficou em 2º lugar”, essa frase poderia ser verdadeira ou falsa, já que T pode mentir ou dizer a verdade. Mas vamos verificar as outras posições para ver se faz sentido.
- 2º lugar (S): se S ficou em 2º lugar e disse “eu sou T”, ela estaria mentindo, o que faz sentido, já que S sempre mente.
- 3º lugar (N): se N ficou em 3º lugar e disse “N ficou em 2º lugar”, essa frase seria falsa, o que é impossível, já que N nunca mente.

Essa hipótese também é inválida, pois N não pode mentir.

### Conclusão:

A única hipótese que faz sentido é a Hipótese 1, em que:

- N ficou em 1º lugar, porque sua afirmação foi verdadeira.
- S ficou em 2º lugar, porque mentiu dizendo que era T.
- T ficou em 3º lugar, porque mentiu dizendo que N estava em 2º lugar.

Portanto, a ordem correta é: N em 1º lugar, S em 2º lugar, e T em 3º lugar, o que corresponde à alternativa E.

**Gabarito: E**

19. Considere-se uma agência bancária na qual, em dado momento, há apenas 5 gerentes (G1, G2, G3, G4 e G5) e apenas 5 clientes (C1, C2, C3, C4 e C5). Suponha-se que, ao mesmo tempo, cada gerente atenda um único cliente. A seguir, são apresentados três exemplos de configurações possíveis diferentes desses atendimentos.

Configuração 1

G4 atende C3; enquanto G2 atende C1; G3 atende C5;

G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 2

G4 atende C1; enquanto G2 atende C3; G3 atende C5;

G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 3

G1 atende C1; enquanto G2 atende C2; G3 atende C3;

G4 atende C4; e G5 atende C5.

Incluindo os três exemplos acima, quantas são as diferentes configurações possíveis desses atendimentos?

- A) 14.400
- B) 120
- C) 45
- D) 25
- E) 10

### Comentário:

Essa questão pede para calcular quantas configurações diferentes de atendimentos podem ser feitas entre os 5 gerentes e os 5 clientes, de forma que cada gerente atenda um cliente diferente ao mesmo tempo.

Temos 5 gerentes (G1, G2, G3, G4, G5) e 5 clientes (C1, C2, C3, C4, C5). O problema pede que cada gerente atenda exatamente um cliente, e cada cliente seja atendido por exatamente um gerente. Isso significa que devemos calcular de quantas formas podemos fazer esse emparelhamento.

Essa é uma situação típica de permutação, em que estamos permutando 5 clientes entre 5 gerentes. A fórmula para permutação de  $n$  elementos é:

$$P(n)=n!$$

Nesse caso, portanto, o número de configurações possíveis é:

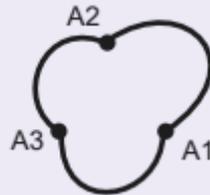
$$P(5)=5!=5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1=120$$

Portanto, existem 120 configurações possíveis diferentes para que os 5 gerentes atendam os 5 clientes de forma exclusiva.

**Gabarito: B**

20. Em uma pequena cidade há três agências de um banco, nomeadas A1, A2 e A3. Técnicos desse banco estão analisando um mapa para escolher o local para abrir uma quarta agência. A Figura a seguir é um esboço desse mapa, que contém também as seguintes informações:

- Para ir de A1 para A2, passando por A3, percorrem-se 7,8 km;
- Para ir de A3 para A1, passando por A2, percorrem-se 9,9 km;
- Para ir de A2 para A3, passando por A1, percorrem-se 11,3 km.



Uma pessoa decidiu ir de A1 para A3, sem passar por A2, depois ir de A3 para A2, sem passar por A1 e, finalmente, ir de A2 para A1, sem passar por A3.

Com base na Figura e nas informações do mapa, essa pessoa percorreu, ao todo, uma distância, em km, igual a

- A) 29
- B) 16,8
- C) 15
- D) 14,5
- E) 12,7

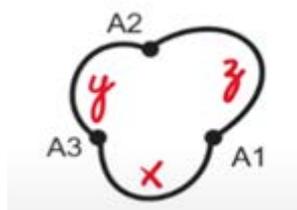
## Comentário:

Podemos resolver essa questão utilizando um sistema de equações para determinar as distâncias diretas (sem passar por outra agência) entre as agências (A1, A2, e A3). Vamos definir as variáveis para as distâncias diretas entre as agências:

$x = \text{distância direta entre A1 e A3.}$

$y = \text{distância direta entre A3 e A2.}$

$z = \text{distância direta entre A1 e A2.}$



As distâncias fornecidas no enunciado são as distâncias passando por outra agência. Com essas informações, podemos criar as equações:

A1 para A2 passando por A3 — A distância de A1 para A2, passando por A3 é:

$$x+y=7,8\text{-Equação 1}$$

A3 para A1 passando por A2 — A distância de A3 para A1, passando por A2 é:

$$z+y=9,9\text{-Equação 2}$$

A2 para A3 passando por A1 — A distância de A2 para A3, passando por A1 é:

$$x+z=11,3\text{-Equação 3}$$

Resolvendo o sistema de equações, podemos subtrair a equação 1 da equação 3, eliminando :

$$(z+y)-(x+y)=9,9-7,8$$

$$z-x=2,1$$

$$z=2,1+x$$

Substituindo o valor de  $z$  na equação 3, temos que:

$$x+z=11,3$$

$$x+2,1+x=11,3$$

$$2x=11,3-2,1$$

$$2x=9,2$$

$$x=4,6$$

Agora que temos  $x$  podemos encontrar  $y$ . Usando a equação 1, determinamos  $y$ :

$$x+y=7,8$$

$$4,6+y=7,8$$

$$y=3,2$$

E, finalmente, usamos a equação 3 para determinar  $z$

$$x+z=11,3$$

$$4,6+z=11,3$$

$$z=6,7$$

A distância total percorrida foi de:

$$4,6+3,2+6,7=14,5 \text{ km}$$

**Gabarito: D**

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

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

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudo Especial no 89/2020. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089\\_Fintechs\\_de\\_credito\\_e\\_bancos\\_digitais.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf). Acesso em: 19 dez.2022.

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

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

## Comentário:

Essa questão compara características comuns entre bancos digitais e bancos tradicionais, destacando um ponto em comum, apesar de suas diferenças em infraestrutura e atendimento.

Comentário dos itens:

- (a) Atendimento ao cliente de forma presencial: o atendimento presencial é uma característica típica dos bancos tradicionais, enquanto bancos digitais operam principalmente online, tornando o atendimento presencial incomum.
- (b) Facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias: bancos digitais não possuem infraestrutura de agências físicas, o que limita a possibilidade de saques diretamente em suas agências.
- (c) Utilização de cheques como meio de pagamento: os cheques são cada vez menos usados, especialmente em bancos digitais, que priorizam formas de pagamento eletrônicas e instantâneas, como PIX.
- (d) Baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial: na verdade, os bancos digitais são conhecidos pelo uso intensivo de tecnologias modernas, incluindo inteligência artificial para análise de dados e atendimento ao cliente.
- (e) Pagamento por meio de cartões eletrônicos: esse é o item correto. Tanto bancos digitais quanto tradicionais oferecem cartões eletrônicos, uma forma comum e prática de realizar pagamentos.

Resposta correta: (e) pagamento por meio de cartões eletrônicos.

## Gabarito: E

**22. Quando um cliente paga uma conta mensal de energia elétrica em uma casa lotérica, essa lotérica está atuando como**

- A) correspondente bancário
- B) banco digital
- C) banco comercial
- D) banco múltiplo
- E) agência postal

### Comentário:

---

Essa questão explora o papel das casas lotéricas e outras entidades que atuam como correspondentes bancários no Brasil.

Comentário dos itens:

- (a) Correspondente bancário: esse é o item correto. Correspondentes bancários são entidades, como lotéricas, que prestam serviços bancários básicos em nome de instituições financeiras, incluindo pagamentos de contas, saques e depósitos.
- (b) Banco digital: bancos digitais operam de forma online e não possuem locais físicos de atendimento, como lotéricas.
- (c) Banco comercial: bancos comerciais são instituições financeiras tradicionais, que oferecem uma ampla gama de serviços e não se limitam a funções de correspondente bancário.
- (d) Banco múltiplo: bancos múltiplos oferecem diversas carteiras de serviços, mas também não atuam exclusivamente como correspondentes bancários.
- (e) Agência postal: agências postais realizam serviços de correios e, em alguns casos, podem atuar como correspondentes bancários, mas a questão descreve especificamente uma lotérica.

Resposta correta: (a) correspondente bancário.

**Gabarito: A**

23. Os contratos celebrados entre um banco e seus clientes estabelecem tarifas, limites de crédito, taxas de juros, pagamentos mínimos, datas e prazos para pagamento, dentre outros aspectos regulados. O estabelecimento de contratos só pode ocorrer devido à função de unidade de conta da moeda.

A função de unidade de conta da moeda diz respeito à

- A) possibilidade de separar no tempo e no espaço as transações de compra das transações de venda.
- B) coincidência de interesses entre as partes envolvidas nas transações, possibilitando que o contrato seja firmado.
- C) preservação do valor da moeda em data futura, com relação ao momento da assinatura do contrato.
- D) determinação da quantidade de unidades monetárias que liquidam as obrigações de um contrato.
- E) capacidade da moeda ser facilmente trocada por outros ativos sem perda significativa do seu valor.

## Comentário:

- (a) Possibilidade de separar no tempo e no espaço as transações de compra das transações de venda: trata-se da função de "meio de troca" da moeda, que permite que uma pessoa compre algo em um momento e outra venda em outro, sem que ambas tenham que ocorrer simultaneamente.
- (b) Coincidência de interesses entre as partes envolvidas nas transações, possibilitando que o contrato seja firmado: a coincidência de interesses entre partes refere-se ao processo de negociação, não ao papel da moeda como unidade de conta.
- (c) Preservação do valor da moeda em data futura, com relação ao momento da assinatura do contrato: a preservação do valor está relacionada à função de "reserva de valor", que permite que o valor do dinheiro seja guardado para uso futuro.
- (d) Determinação da quantidade de unidades monetárias que liquidam as obrigações de um contrato: esse é o item correto. A função de unidade de conta permite que todos os valores e obrigações de um contrato sejam expressos em unidades monetárias, o que facilita a mensuração e o entendimento das obrigações financeiras entre as partes envolvidas. Por exemplo, taxas de juros, valores de pagamento e outros aspectos financeiros são expressos em uma unidade monetária, como o real, permitindo um cálculo claro e uniforme.
- (e) Capacidade da moeda ser facilmente trocada por outros ativos sem perda significativa do seu valor: esse conceito está mais próximo da função de "liquidez" ou "meio de troca", mas não representa a função de unidade de conta.

Resposta correta: (d) determinação da quantidade de unidades monetárias que liquidam as obrigações de um contrato

**Gabarito: D**

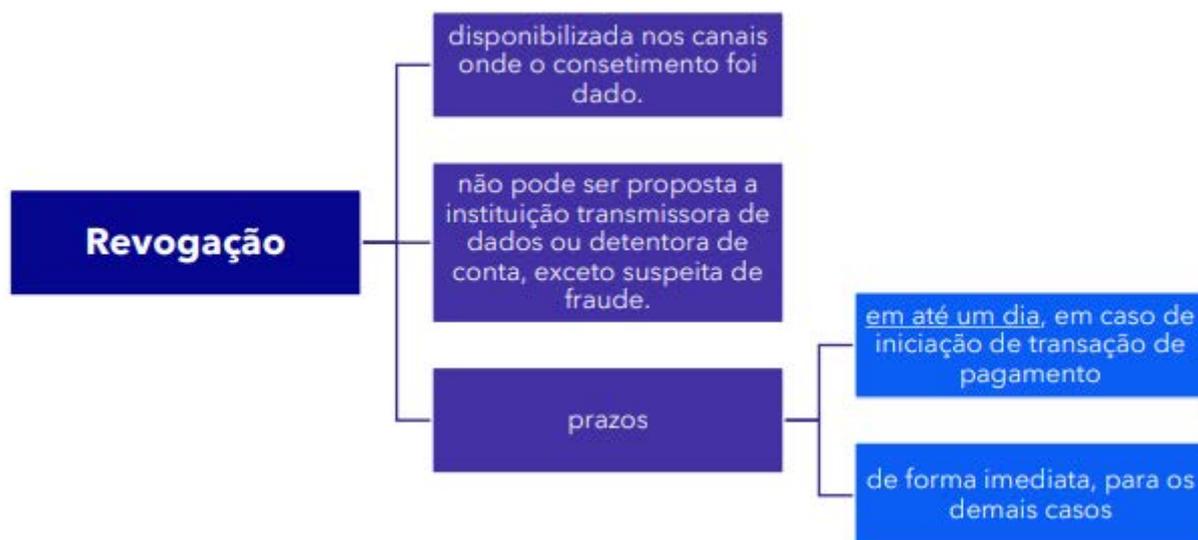
**24. As instituições participantes envolvidas no compartilhamento de dados ou serviços do Open Finance, regulamentado pelo Banco Central do Brasil, devem assegurar a possibilidade da revogação do respectivo consentimento, a qualquer tempo, mediante solicitação do cliente, por meio de procedimento seguro, ágil, preciso e conveniente, observado o disposto na legislação e regulamentação em vigor.**

**Essa revogação deve ser efetuada com observância dos seguintes prazos:**

- A) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- B) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.
- C) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- D) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.
- E) em até três dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até trinta dias, para os demais casos.

## Comentário:

Trata-se de questionamento a respeito da Resolução Conjunta nº 1/2020, art. 15, § 3º. Questão bem direta a respeito do prazo de atendimento de um pedido de revogação. O que temos é aquilo que consta na alternativa A:



**Gabarito: A**

25. Liquidez é a capacidade de conversão de um bem em dinheiro.

Considerando-se apenas os efeitos da transformação digital do sistema financeiro sobre a liquidez dos ativos financeiros, espera-se que todos os ativos abaixo possam apresentar ganhos de liquidez, EXCETO

- A) Cédulas e moedas
- B) Certificados de Depósito Bancário e de Depósito Interbancário (CDB e CDI)
- C) Depósitos em caderneta de poupança
- D) Títulos privados, como letras hipotecárias e letras de câmbio
- E) Títulos Públicos

## Comentário:

Essa questão analisa a liquidez de diferentes ativos e como a transformação digital os afeta. A digitalização promove a negociação e a acessibilidade de ativos, aumentando sua liquidez, exceto para dinheiro físico, que já é altamente líquido.

Comentário dos itens:

- **(a) Cédulas e moedas:** esse é o item correto. Cédulas e moedas já possuem liquidez máxima como forma física de pagamento, portanto não ganham em liquidez com a digitalização.
- **(b) Certificados de Depósito Bancário e de Depósito Interbancário (CDB e CDI):** a digitalização melhora a liquidez desses certificados, pois as plataformas *online* permitem resgates e aplicações mais ágeis.
- **(c) Depósitos em caderneta de poupança:** a caderneta de poupança tornou-se mais acessível com as plataformas digitais, permitindo depósitos e retiradas com facilidade, o que aumenta sua liquidez.
- **(d) Títulos privados, como letras hipotecárias e letras de câmbio:** a transformação digital permite uma negociação mais eficiente desses títulos, aumentando sua liquidez.
- **(e) Títulos Públicos:** com plataformas como o Tesouro Direto, títulos públicos têm liquidez facilitada, permitindo que investidores comprem e vendam com rapidez.

Resposta correta: (a) cédulas e moedas

**Gabarito: A**

26. Um produto é vendido à vista por R\$1.655,00 ou em três parcelas mensais iguais, sendo a primeira parcela paga no ato da compra.

Se a taxa de juros compostos aplicada mensalmente na compra a prazo for de 10%, quanto deverá custar, em reais, cada parcela?

- A) 600,00
- B) 605,00
- C) 625,00
- D) 665,50
- E) 675,50

### Comentário:

Essa questão envolve o cálculo das parcelas de um produto vendido a prazo com juros compostos de 10% ao mês. O valor à vista é R\$ 1.655,00, e a compra a prazo será realizada em três parcelas mensais iguais, com a primeira parcela paga no ato da compra.

Sabemos que a fórmula para calcular o valor presente de uma série de pagamentos com juros compostos, em que a primeira parcela é paga no ato da compra, é dada por:

$$VP = R + \frac{R}{(1+i)} + \frac{R}{(1+i)^2} + \dots$$

Em que:

- VP é o valor presente, que é o valor à vista (R\$1.655,00).
- R é o valor da parcela que precisamos encontrar.
- i é a taxa de juros compostos (10% ao mês ou 0,10).

Nesse caso, o produto custa R\$ 1.655,00 à vista, e o pagamento a prazo será feito em três parcelas iguais. A primeira parcela é paga no ato da compra, ou seja, ela não sofre juros, enquanto as outras duas parcelas sofrem a incidência de juros compostos de 10% ao mês. Portanto, o valor de VP será a soma de:

- R (primeira parcela, que é paga no ato da compra e não incide juros).

- $\frac{R}{(1+0,10)}$  (segunda parcela, paga um mês após a compra).

- $\frac{R}{(1+0,10)^2}$  (terceira parcela, paga dois meses após a compra).

Substituímos os valores na fórmula, temos que:

$$\begin{aligned}
 VP &= R + \frac{R}{(1+i)} + \frac{R}{(1+i)^2} \\
 1.655 &= R + \frac{R}{(1+0,10)} + \frac{R}{(1+0,10)^2} \\
 1.655 &= R + \frac{R}{1,1} + \frac{R}{1,1^2} \\
 1.655 &= R + \frac{R}{1,1} + \frac{R}{1,21} \\
 1.655 &= \frac{1,21R + 1,1R + R}{1,21} \\
 1.655 \times 1,21 &= 3,31R \\
 3,31R &= 2.002,55 \\
 R &= R\$ 605,00
 \end{aligned}$$

O valor de cada parcela será R\$ 605,00.

### Gabarito: B

27. Um empréstimo de R\$ 24.000,00 deverá ser pago de acordo com o Sistema de Amortização Constante (SAC) em 6 parcelas mensais.

Se o valor da 4ª parcela for de R\$ 4.240,00, então a taxa de juros mensal do empréstimo é de

- A) 1,0%
- B) 1,5%
- C) 2,0%
- D) 2,5%
- E) 3,0%

### Comentário:

Vamos resolver essa questão utilizando o Sistema de Amortização Constante (SAC), que é um método de amortização no qual a parcela de amortização é constante ao longo de todas as parcelas, mas os juros são calculados sobre o saldo devedor restante, diminuindo com o tempo.

O valor do empréstimo foi de  $R = R\$ 24.000,00$ , o número de parcelas é  $n = 6$  e o valor da 4ª parcela foi de R\$ 4.240,00.

No SAC, a amortização é constante em todas as parcelas. Portanto, a amortização em cada parcela será dada dividindo o valor total do empréstimo pelo número de parcelas:

$$Amortização = \frac{24.000}{4} = R\$ 4.000,00$$

Ou seja, o valor amortizado a cada mês é R\$ 4.000,00.

A 4ª parcela é composta pela amortização fixa (R\$ 4.000,00) mais os juros sobre o saldo devedor restante. Na 4ª parcela, o saldo devedor foi reduzido, pois o tomador do empréstimo já pagou 3 parcelas anteriores, cada uma amortizando R\$ 4.000,00. Portanto, o saldo devedor antes de pagar a 4ª parcela é:

$$\text{Saldo devedor antes da 4}^\circ \text{ parcela} = 24.000 - 3 \times 4.000$$

$$\text{Saldo devedor antes da 4}^\circ \text{ parcela} = 24.000 - 12.000$$

$$\text{Saldo devedor antes da 4}^\circ \text{ parcela} = \text{R\$ } 12.000,00$$

Os juros são cobrados sobre o saldo devedor. Então, a 4ª parcela é composta de:

$$4^\circ \text{ parcela} = \text{Amortização} + \text{Juros sobre o saldo devedor}$$

Sabemos que o valor da 4ª parcela é R\$ 4.240,00, e a amortização é R\$ 4.000,00. A diferença entre o valor da parcela e a amortização são os juros:

$$4.240 = 4.000 + \text{Juros}$$

$$\text{Juros} = \text{R\$ } 240,00$$

Agora podemos calcular a taxa de juros mensal. Sabemos que os juros são cobrados sobre o saldo devedor, que é de R\$ 12.000,00 antes da 4ª parcela. A fórmula dos juros simples é:

$$\text{Juros} = \text{Saldo Devedor} \times \text{Taxa de Juros}$$

$$240 = 12.000 \times i$$

$$i = \frac{240}{12.000}$$

$$i = 0,02 = 2\%$$

Portanto, a taxa de juros mensal é de 2%.

**Gabarito: C**

28. O cliente de um banco tem uma dívida sobre a qual incidem, mensalmente, juros compostos de 10%. Para reduzir custos financeiros, ele busca um empréstimo que lhe permita substituir essa dívida por outra mais barata.

O banco ofereceu a esse cliente um empréstimo a uma taxa mensal aproximada equivalente a 100% ao ano, no sistema de juros compostos.

Considerando-se os dados apresentados, a diferença entre a antiga taxa mensal de juros e a nova taxa mensal de juros oferecida é de, aproximadamente,

- A) 1,6%
- B) 1,8%
- C) 2,0%
- D) 3,1%
- E) 4,0%

Dados:

taxa mensal	fator anual
4%	1,60
5%	1,80
6%	2,01
7%	2,25
8%	2,52
9%	2,81
10%	3,14

## Comentário:

➔ A primeira taxa é de 10% ao mês.

➔ Iremos calcular a segunda taxa mensal. O banco ofereceu ao cliente um empréstimo a uma taxa mensal aproximada equivalente a 100% ao ano. Sendo assim, vamos calcular a taxa mensal equivalente à taxa anual de 100%.

Para acharmos a taxa equivalente, tomamos como base a potenciação.

$$(1 + i_{\text{mensal}})^{12} = (1 + i_{\text{anual}})$$

$$(1 + i_{\text{mensal}})^{12} = (1 + 1)$$

$$(1 + i_{\text{mensal}})^{12} = 2$$

Para encontrar  $i$  mensal vamos recorrer à tabela fornecida. A tabela traz, na coluna esquerda, a taxa mensal e, na coluna direita, o fator anual, isto é,  $(1 + i)^{12}$ . Estamos em busca de  $(1 + i)^{12} = 2$ . Veja que, na tabela, temos, aproximadamente, 2,01 para uma taxa mensal de 6%.

taxa mensal	fator anual
4%	1,60
5%	1,80
6%	2,01
7%	2,25
8%	2,52
9%	2,81
10%	3,14

$$i_{\text{mensal}} \cong 6\%$$

Logo, a diferença entre a antiga taxa mensal de juros e a nova taxa mensal de juros oferecida é de, aproximadamente:

$$d = 10\% - 6\% \rightarrow d = 4\%$$

### Gabarito: E

29. Uma conta de energia elétrica, no valor de R\$ 4.500,00, tem vencimento em 10/01/2023. O cliente pagou a conta somente em 20/01/2023. No boleto referente a essa conta estão as seguintes orientações sobre juros e multas para pagamentos após o vencimento:

“Após o vencimento cobrar multa de 2% sobre o valor da conta, mais juros de mora de R\$ 4,50 por dia. Após 30 dias, procurar a loja da concessionária mais próxima para pagamentos”.

Considerando-se as informações apresentadas, o valor pago pela conta em 20/01/2023, em reais, foi de

- A) 4.635,00
- B) 4.675,00
- C) 4.780,00
- D) 4.795,00
- E) 4.805,00

### Comentário:

Vamos resolver essa questão utilizando as informações fornecidas sobre a multa e os juros de mora aplicados ao atraso no pagamento. O valor da conta de energia elétrica é de R\$ 4.500,00, com vencimento em 10/01/2023. O cliente pagou a conta em 20/01/2023, ou seja, com 10 dias de atraso. O boleto estabelece que, após o vencimento, será cobrada:

- Uma multa de 2% sobre o valor da conta.
- Juros de mora de R\$4,50 por dia de atraso.

A multa de 2% é aplicada sobre o valor total da conta. Então, para calcular a multa, multiplicamos o valor da conta por 2% (ou 0,02):

$$\text{Multa} = 4.500 \times 0,02 = \text{R\$ } 90,00$$

Como os juros de mora são de R\$ 4,50 por dia de atraso e o pagamento foi feito com 10 dias de atraso, o cálculo é:

$$\text{Juros de Mora} = 4,50 \times 10 = \text{R\$ } 45,00$$

Para calcular o valor total a ser pago, somamos o valor da conta, a multa e os juros de mora:

$$\text{Valor Total} = 4.500 + 90 + 45$$

$$\text{Valor Total} = \text{R\$ } 4.635,00$$

Portanto, o valor total pago pelo cliente em 20/01/2023 foi de R\$ 4.635,00.

### Gabarito: A

**30. Uma empresa comprou um caminhão, que será pago do seguinte modo: uma entrada de R\$ 100.000,00, realizada no ato da compra (dezembro/2022); e mais um financiamento do valor restante em 120 prestações mensais e iguais de R\$ 2.000,00, no sistema Price, começando em janeiro/2023 e terminando em dezembro/2032. Considere que a taxa de juros cobrada é de 1% ao mês sobre o saldo devedor do mês anterior, e que, ao final do financiamento, não haverá valores residuais.**

**Nessas condições, o preço do caminhão, em reais, na data da compra, está na seguinte faixa de preços:**

- A) 50.000,00 a 100.000,00
- B) 100.001,00 a 150.000,00
- C) 150.001,00 a 200.000,00
- D) 200.001,00 a 250.000,00
- E) 250.001,00 a 300.000,00

Dado:  
 $1,01^{120} = 3,3$

## Comentário:

Vamos resolver a questão considerando que o caminhão foi comprado com uma entrada de R\$ 100.000,00 e o saldo restante será pago em 120 prestações mensais iguais de R\$2.000,00. Essas parcelas estão sendo pagas no Sistema Price, com uma taxa de 1% ao mês.

No Sistema Price, as prestações são fixas e o cálculo das parcelas segue a fórmula:

$$P = VP \times \frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

Em que:

- $P$  é o valor da prestação, que é R\$ 2.000,00.
- $VP$  é o valor financiado (saldo devedor, que desejamos encontrar).
- $i$  é a taxa de juros mensal, que é de 1% ou 0,01.
- $n$  é o número de parcelas, que é de 120 meses.

Substituindo os valores na fórmula:

$$\begin{aligned}
 P &= VP \times \frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} \\
 2.000 &= VP \times \frac{0,01(1+0,01)^{120}}{(1+0,01)^{120} - 1} \\
 2.000 &= VP \times \frac{0,01 \times 1,01^{120}}{1,01^{120} - 1}
 \end{aligned}$$

Sabemos que  $1,01^{120} = 3,3$ . Portanto:

$$\begin{aligned}
 2.000 &= VP \times \frac{0,01 \times 3,3}{3,3 - 1} \\
 2.000 &= VP \times \frac{0,033}{2,3} \\
 0,033VP &= 2.000 \times 2,3 \\
 0,033VP &= 4.600 \\
 VP &= \frac{4.600}{0,033} \\
 VP &= R\$ 139.393,93
 \end{aligned}$$

O valor que foi financiado, então, é igual a R\$ 139.393,93. Agora que temos o valor financiado, precisamos somar a entrada de R\$ 100.000,00 para encontrar o preço total do caminhão:

$$\text{Preço total} = 139.393,93 + 100.000$$

$$\text{Preço Total} = R\$ 239.580,00$$

Dessa forma, concluímos que o preço total do caminhão está na faixa de R\$200.001,00 a R\$250.000,00.

**Gabarito: D**

31. Um cidadão é responsável pela gerência de dados pessoais da sociedade empresária V e recebe consulta sobre como determinado dado pode perder a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

A utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento dos dados, nos termos da Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018, é denominada

- A) prevenção
- B) bloqueio
- C) anonimização
- D) controle
- E) cerceamento

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018.

a. **ERRADO**. Assertiva incorreta, uma vez que a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento de determinado dado para que seja impossível a associação, direta ou indireta, a um indivíduo refere-se ao princípio da anonimização.

O princípio da prevenção diz o seguinte, conforme LGPD:

*Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: (...)*

*VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;*

b. **ERRADO**. Assertiva incorreta, uma vez que a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento de determinado dado para que seja impossível a associação, direta ou indireta, a um indivíduo refere-se ao conceito de bloqueio.

O conceito de bloqueio diz o seguinte, conforme LGPD:

*Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se: (...)*

*XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;*

Cuidado: a suspensão é TEMPORÁRIA.

c. **CERTO**. Nosso gabarito. Cuida-se de literalidade do inc. XI, art. 5°.

*Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se: (...)*

*XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;*

d. **ERRADO**. Invenção do examinador, não há conceito nem princípios com esse nome.

e. **ERRADO**. Invenção do examinador, não há conceito nem princípios com esse nome.

O gabarito encontra-se na letra C, portanto.

### Gabarito: C

**32. Um indivíduo foi selecionado para integrar os quadros de determinada companhia que presta serviços de engenharia para setores públicos e privados. Em função de suas habilidades, foi incluído em programa de treinamento para coordenar medidas anticorrupção na empresa. Um dos módulos apresenta as sanções passíveis de ocorrer.**

**Nos termos da Lei nº 12.846/2013, na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nessa Lei as seguintes sanções:**

- A) multa, até 5% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativação.
- B) multa, até 10% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativação.
- C) multa, até 15% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativação.
- D) multa, até 20% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativação.
- E) multa, até 25% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativação.

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre Lei Anticorrupção (LAC) - Lei nº 12.846/2013.

Suficiente para a resolução da questão é a leitura do art. 6°, inc. I, da Lei em apreço:

*Art. 6º Na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nesta Lei as seguintes sanções:*

*I - multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação; [grifou-se]*

Assim, a alternativa correta é a letra D, uma vez que a multa, no caso em apreço, é de até 20% do faturamento bruto, conforme vimos com a leitura do inc. I, do art. 6º, da LAC. As demais alternativas estão erradas porque trazem percentuais equivocados.

**Gabarito: D**

**33. O código de ética do Banco do Brasil repudia qualquer forma de conduta, seja a da alta administração, a de funcionários e a de colaboradores, que esteja associada ao(à)**

- A) diálogo
- B) respeito e cordialidade
- C) assédio
- D) liberdade de associação sindical
- E) colaboração

## Comentário:

**Trata-se de questão que versa sobre o Código de Ética do Banco do Brasil.**

Entre as alternativas, a única conduta que é vedada no Código de Ética do Banco do Brasil é o assédio, letra C. Dessa forma, pontua o item 2.13 desse Código:

2.13 Repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.

Por oportuno, entende-se por assédio moral o seguinte, ainda com base no Código em comento:

Entende-se por assédio moral toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física do trabalhador.

**Gabarito: C**

**34. O crédito rural é a modalidade de financiamento destinada ao segmento rural. Ele atende a diversas finalidades das empresas que atuam no setor agropecuário.**

**O crédito rural destinado ao financiamento da aquisição de equipamentos, como tratores e colheitadeiras, por parte dos produtores agropecuários, atende à finalidade de crédito de**

- A) investimento
- B) custeio
- C) comercialização
- D) industrialização
- E) exportação

### Comentário:

Essa questão trata do crédito rural, uma linha de crédito específica para o setor agropecuário. No Brasil, o crédito rural visa apoiar o produtor rural em diferentes necessidades, sendo uma forma de fomentar o desenvolvimento do setor agropecuário, com impacto direto na produção de alimentos e na economia rural.

Comentário dos itens:

- (a) Investimento: esse é o item correto. O crédito de investimento é destinado à aquisição de bens duráveis e de capital, como tratores, colheitadeiras e outras máquinas agrícolas. Esses itens são considerados investimentos porque aumentam a capacidade de produção e eficiência do produtor rural a longo prazo. Esses bens de capital ajudam o produtor a aumentar a produtividade da propriedade, e o crédito de investimento facilita o acesso a esses recursos de alto custo inicial.
- (b) Custeio: o crédito de custeio financia despesas do ciclo produtivo, como a compra de sementes, fertilizantes, defensivos agrícolas e o pagamento de mão de obra. Esses custos são essenciais para a produção, mas diferem dos investimentos, pois cobrem despesas que não são de longo prazo e são renovadas a cada ciclo de produção. Não se aplicam à compra de equipamentos permanentes, como tratores.
- (c) Comercialização: esse crédito apoia o produtor no momento de venda dos produtos, ajudando a cobrir custos com transporte, armazenamento e estratégias para obter melhores preços de venda. Ele tem como objetivo ajudar o produtor a não vender a produção em condições desfavoráveis, mas não se destina à compra de maquinário.
- (d) Industrialização: o crédito para industrialização é utilizado quando o produtor deseja agregar valor a seus produtos agropecuários, transformando-os em produtos industrializados, como a produção de suco a partir de laranjas. Não tem relação com a aquisição de máquinas de plantio ou colheita.

- (e) Exportação: esse crédito é utilizado quando o produtor rural quer vender seus produtos no mercado internacional. Ele pode cobrir custos de logística e transporte para o exterior, além de auxiliar no financiamento de operações cambiais. Não se destina à compra de equipamentos agrícolas.

Resposta correta: (a) investimento

### Gabarito: A

**35. As políticas de afrouxamento monetário (*Quantitative Easing*), que vêm norteando as políticas monetárias do *Federal Reserve* (o Banco Central dos Estados Unidos) e do Banco Central Europeu (BCE), desde a crise financeira global de 2008, são consideradas políticas monetárias não convencionais, porque, na prática, acarretam**

- A) aumento das taxas de desconto
- B) elevação dos percentuais de depósitos compulsórios
- C) aumento das taxas de juros básicas de curto prazo
- D) expansão primária de moeda
- E) fuga do dólar como moeda-reserva internacional

### Comentário:

A política de afrouxamento monetário (*Quantitative Easing - QE*) envolve a compra de ativos financeiros, como títulos do governo, pelo banco central, a fim de aumentar a quantidade de dinheiro em circulação e estimular a economia. Essa política é considerada "não convencional" porque, em vez de alterar diretamente as taxas de juros (como nas políticas monetárias tradicionais), ela busca aumentar a base monetária e melhorar a liquidez do sistema financeiro.

Vamos analisar as alternativas:

- (A) aumento das taxas de desconto: o aumento das taxas de desconto está mais relacionado a uma política de contração monetária, o que não é o caso do QE, que visa estimular a economia.
- \*(B) elevação dos percentuais de depósitos compulsórios\*: a elevação dos depósitos compulsórios também seria uma medida de contração monetária, que não corresponde ao objetivo do QE.
- (C) aumento das taxas de juros básicas de curto prazo: o QE, ao contrário, tende a reduzir as taxas de juros de curto prazo, não aumentá-las.
- \*(D) expansão primária de moeda: o QE resulta na criação de moeda, uma vez que o banco central compra ativos financeiros e injeta dinheiro no sistema financeiro. Portanto, essa alternativa está correta.

- (E) fuga do dólar como moeda-reserva internacional: o QE não tem como objetivo direto causar uma fuga do dólar. Embora o dólar possa ser impactado por várias políticas monetárias, a fuga do dólar como moeda-reserva não é uma consequência direta do QE.

A alternativa correta é (D) expansão primária de moeda, pois o QE resulta na criação de moeda e na expansão da base monetária, o que caracteriza uma "expansão primária de moeda".

### Gabarito: D

**36. No regime cambial conhecido como de "flutuação suja" (*dirty floating*), a taxa de câmbio é determinada pela**

- A) variação das reservas internacionais
- B) política monetária do Banco Central
- C) taxa fixada pelo Banco Central
- D) interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, sem qualquer intervenção do Banco Central no mercado de câmbio
- E) interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, com intervenções esporádicas do Banco Central no mercado de câmbio

### Comentário:

No regime de "flutuação suja" (*dirty floating*), como a taxa de câmbio é determinada?

Análise das Alternativas:

- (a) Variação das reservas internacionais.

As reservas podem influenciar o câmbio, mas o câmbio em si é determinado pela interação de oferta e demanda.

- (b) Política monetária do Banco Central.

A política monetária pode influenciar o câmbio, mas não o determina diretamente no regime de flutuação suja.

- (c) Taxa fixada pelo Banco Central.

No regime de flutuação suja, a taxa de câmbio não é fixada, então essa alternativa está incorreta.

- (d) Interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, sem qualquer intervenção do Banco Central no mercado de câmbio.

Esse seria o regime de "flutuação livre". Aqui o Banco Central intervém esporadicamente, então essa alternativa está incorreta.

- (e) Interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, com intervenções esporádicas do Banco Central no mercado de câmbio.

Essa é a alternativa correta. No regime de flutuação suja, o Banco Central intervém ocasionalmente para controlar variações abruptas.

### Gabarito: E

**37. Nos financiamentos destinados à compra de imóveis, as instituições financeiras exigem, do devedor, uma modalidade de garantia, operacionalizada através da oferta de um bem, que geralmente assume a forma de um imóvel.**

**A garantia em questão é denominada**

- A) fiança
- B) penhor mercantil
- C) aval
- D) fiança bancária
- E) hipoteca

### Comentário:

A questão trata das garantias em financiamentos imobiliários, em que o próprio imóvel é frequentemente usado como garantia. Isso traz segurança ao credor (geralmente uma instituição financeira), já que ele pode reaver o imóvel caso o devedor não cumpra o pagamento.

Comentário dos itens:

- (a) Fiança: a fiança é uma garantia pessoal, em que uma terceira pessoa, o fiador, compromete-se a pagar a dívida caso o devedor não pague. Ela é comum em contratos de aluguel de imóveis, mas não em financiamentos imobiliários, em que o próprio bem (imóvel) é dado como garantia.
- (b) Penhor mercantil: penhor é uma forma de garantia real que recai sobre bens móveis, como joias ou outros itens valiosos, mas não se aplica a imóveis, especialmente em financiamentos.
- (c) Aval: o aval é uma garantia pessoal em que outra pessoa ou empresa se compromete a pagar a dívida caso o devedor falhe, mas ele é mais utilizado em títulos de crédito, como cheques e notas promissórias.
- (d) Fiança bancária: a fiança bancária é uma garantia fornecida por uma instituição financeira em favor do devedor. No entanto, em financiamentos imobiliários, essa forma de garantia não é comum, pois o próprio imóvel pode ser utilizado como garantia.

- (e) Hipoteca: esse é o item correto. Na hipoteca, o próprio imóvel financiado é usado como garantia de pagamento para o banco. Isso significa que, se o devedor deixar de pagar o financiamento, o banco pode executar a hipoteca e tomar o imóvel para cobrir a dívida. A hipoteca é uma das garantias mais tradicionais e é amplamente usada em financiamentos imobiliários por proporcionar segurança à instituição credora.

**Gabarito: E**

**38. Como parte integrante do Sistema Financeiro Nacional, o Conselho Monetário Nacional (CMN) funciona como instituição cuja função é predominantemente**

- A) normativa
- B) executora
- C) bancária
- D) produtiva
- E) financeira

### Comentário:

Para responder a essa questão, vamos analisar cada alternativa e entender qual é a função principal do Conselho Monetário Nacional (CMN) dentro do Sistema Financeiro Nacional.

Comentários sobre as alternativas:

- a) Normativa

Essa é a alternativa correta. O CMN é o órgão responsável pela formulação de normas e diretrizes para o Sistema Financeiro Nacional, com o objetivo de promover a estabilidade e o desenvolvimento econômico do país. Ele define políticas econômicas, incluindo diretrizes para política monetária, cambial e de crédito. Sua função é principalmente criar normas, sem envolvimento direto na execução.

- b) Executora

A função executora dentro do sistema financeiro é desempenhada por outros órgãos, como o Banco Central do Brasil (Bacen). O Bacen, por exemplo, é responsável pela execução e fiscalização das normas estabelecidas pelo CMN, enquanto o CMN define apenas as diretrizes.

- c) Bancária

O CMN não exerce funções bancárias, pois ele não opera como um banco. Sua função é regulamentar o sistema financeiro, não realizar operações bancárias. Os bancos, sim, desempenham funções bancárias ao lidar com o público e realizar operações de crédito e captação de depósitos.

- d) Produtiva

A função produtiva está mais relacionada ao setor de bens e serviços, como indústrias e empresas de produção. O CMN não participa do processo produtivo; ele apenas estabelece políticas e diretrizes financeiras para apoiar a economia e o sistema financeiro.

- e) Financeira

Embora o CMN defina diretrizes e políticas financeiras, sua função principal não é realizar operações financeiras diretamente. Ele cria normas para que o sistema financeiro funcione de forma organizada e segura, mas a execução das atividades financeiras cabe a outras instituições.

A alternativa correta é (a) normativa, pois a função principal do Conselho Monetário Nacional é a criação de normas e diretrizes para o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Ele estabelece regras e políticas para assegurar a estabilidade financeira, sem participar da execução ou operação de atividades bancárias e financeiras.

### Gabarito: A

**39. Em determinado país, a taxa de inflação durante certo ano foi de 10%. No início desse ano, um investidor aplicou R\$ 100,00 e recebeu, no final do ano, R\$ 113,30, líquido de impostos.**

**Nesse contexto, a taxa de juros real obtida pelo investidor foi de**

- A) 23,3% ao ano
- B) 13,3% ao ano
- C) 3,3% ao ano
- D) 3% ao ano
- E) 0,3% ao ano

### Comentário:

Para calcular a taxa de juros real obtida pelo investidor, usaremos a fórmula que relaciona a taxa de juros nominal, a taxa de inflação e a taxa de juros real:

$$1 + i_{real} = \frac{1 + i_{nominal}}{1 + i_{inflação}}$$

Os dados do problema fornecem-nos que:

- Inflação no ano: 10% (ou 0,10 em decimal).
- Valor investido no início do ano: R\$ 100,00.
- Valor final obtido pelo investidor: R\$ 113,30.

A taxa de juros nominal é baseada no rendimento total do investidor:

$$i_{nominal} = \frac{\text{Valor Final} - \text{Valor Inicial}}{\text{Valor Inicial}}$$
$$i_{nominal} = \frac{113,30 - 100}{100}$$
$$i_{nominal} = 0,133 = 13,3\%$$

Agora que temos:

- $i_{nominal} = 0,133 = 13,3\%$
- $i_{inflação} = 0,1 = 10\%$

Substituindo na fórmula, encontramos a taxa real:

$$1 + i_{real} = \frac{1 + 0,133}{1 + 0,1}$$
$$1 + i_{real} = \frac{1,133}{1,10}$$
$$1 + i_{real} = 1,03$$
$$i_{real} = 1,03 - 1$$
$$i_{real} = 0,03 = 3\%$$

A taxa de juros real obtida pelo investidor foi aproximadamente 3% ao ano, o que corresponde à alternativa D.

### Gabarito: D

40. Para realizar suas operações internacionais de compra e venda de bens e serviços, as empresas importadoras e exportadoras fecham contratos de câmbio junto às instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central.

A equipe de atendimento de um banco, tendo como clientes duas empresas, uma exportadora e outra importadora, avaliaria que uma desvalorização do real frente ao dólar, tudo o mais constante, seria vantajosa para

- A) a empresa exportadora
- B) a empresa importadora
- C) os concorrentes estrangeiros da empresa exportadora
- D) os fornecedores da empresa importadora
- E) ambas as empresas

## Comentário:

---

Para entender o impacto de uma desvalorização do real frente ao dólar, é importante saber que essa desvalorização faz com que a moeda estrangeira (dólar) fique mais cara. Isso significa que mais reais são necessários para comprar um dólar. Em um cenário em que tudo permanece constante, vamos analisar como isso afeta empresas que exportam e importam produtos.

Comentário dos itens:

- (a) Empresa exportadora: quando o real se desvaloriza, os produtos brasileiros ficam mais baratos para os compradores estrangeiros. Imagine uma empresa brasileira que vende produtos aos Estados Unidos. Se o real perde valor em relação ao dólar, esses produtos ficam mais baratos para o importador americano, o que pode aumentar as vendas da exportadora brasileira. Por isso, a desvalorização do real tende a ser vantajosa para a empresa exportadora.
- (b) Empresa importadora: para empresas que comprem do exterior (importadoras), uma desvalorização do real é geralmente desfavorável. Isso ocorre porque elas terão que gastar mais reais para adquirir os mesmos produtos em dólar. Por exemplo, uma empresa brasileira que compra componentes eletrônicos dos Estados Unidos pagará mais caro em reais por esses componentes, o que aumenta os custos de importação.
- (c) Concorrentes estrangeiros da empresa exportadora: uma desvalorização do real pode prejudicar concorrentes estrangeiros da exportadora, pois os produtos brasileiros tornam-se mais competitivos no mercado internacional. Isso significa que os compradores internacionais podem preferir produtos brasileiros, já que estão mais baratos em comparação aos produtos de outros países.
- (d) Fornecedores da empresa importadora: os fornecedores estrangeiros que vendem para empresas importadoras brasileiras não são diretamente afetados pela taxa de câmbio, pois o preço do produto é ajustado conforme a moeda do país de origem. No entanto, uma desvalorização do real significa que os importadores brasileiros vão pagar mais para adquirir esses produtos. Assim, embora o impacto seja indireto, eles podem ver uma queda na demanda brasileira devido ao encarecimento.
- (e) Ambas as empresas: dizer que a desvalorização do real beneficiaria tanto exportadoras quanto importadoras é incorreto. A desvalorização é vantajosa principalmente para exportadoras, enquanto tende a ser desfavorável para as importadoras.

Resposta correta: (a) a empresa exportadora

**Gabarito: A**

41. O aumento do acesso das pessoas às redes de computadores tem incentivado o trabalho compartilhado e a coautoria na produção de documentos. Uma das ferramentas amplamente utilizadas para esse tipo de trabalho opera como um site projetado para grupos de pessoas capturarem e compartilharem ideias rapidamente, criando páginas web simples e vinculando-as umas às outras através de um código de fácil edição.

A ferramenta descrita acima é conhecida como

- A) cvs
- B) svn
- C) kafka
- D) wiki
- E) redis

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre Internet.

Solicita-se do candidato qual ferramenta permite a “grupos de pessoas capturarem e compartilharem ideias rapidamente, criando páginas web simples e vinculando-as umas às outras através de um código de fácil edição”. Vejamos o que diz a Microsoft:<sup>1</sup>

Um wiki é um site projetado para que grupos de pessoas capturem e compartilhem ideias rapidamente, criando páginas simples e vinculando-as umas às outras. Sua organização pode usar wikis para diversas finalidades. Em grande escala, você pode compartilhar grandes volumes de informações em um wiki corporativo. Em uma escala menor, você pode usar um site de equipe como um wiki para reunir e compartilhar ideias sobre um projeto rapidamente. [grifou-se]

O gabarito é, portanto, a letra D, wiki. É a exata literalidade acima.

- a. **ERRADO**. O cvs é uma ferramenta de controle de versão usada para rastrear mudanças no código-fonte de um projeto de *software*.
- b. **ERRADO**. O svn é semelhante ao cvs. É, também, um sistema de controle de versão, que permite gerenciar alterações em projetos de *softwares*.
- c. **ERRADO**. O kafka é uma plataforma de *streaming*.
- d. **CERTO**. Como vimos, cuida-se de nosso gabarito.

<sup>1</sup> <https://support.microsoft.com/pt-br/office/criar-e-editar-um-wiki-dc64f9c2-d1a2-44b5-ac59-b9d535551a32>

Um wiki é um site projetado para que grupos de pessoas capturem e compartilhem ideias rapidamente, criando páginas simples e vinculando-as umas às outras. Sua organização pode usar wikis para diversas finalidades. Em grande escala, você pode compartilhar grandes volumes de informações em um wiki corporativo. Em uma escala menor, você pode usar um site de equipe como um wiki para reunir e compartilhar ideias sobre um projeto rapidamente. [grifou-se]

e. **ERRADO**. Redis é um sistema de banco de dados, caro aluno. Significa *Remote Dictionary Server*. Ele armazena os dados em memória RAM, não em disco. Isso torna o processamento muito mais rápido. O modelo utilizado é de chave-valor, não tabelas.

O gabarito encontra-se na letra D.

### Gabarito: D

**42. 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*

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre Word.

Caro aluno, para sair gerar um arquivo em PDF pelo word, você pode imprimir o documento nesse formato ou seguir a opção prevista na letra E. Vá em “salvar como” e selecione “baixar como PDF”.

Em relação às demais alternativas, afirma-se que estão incorretas, uma vez que tanto o exportar (letras A e B) quanto o “compartilhar” (letras C e D) não trazem a opção de baixar em PDF.

### Gabarito: E

43. Um usuário do navegador web Microsoft Edge deseja evitar que essa aplicação ofereça salvar o nome de login e a senha pessoal que são preenchidos nos formulários de autenticação de páginas Web. Para realizar essa ação nesse navegador, o usuário deve, primeiro, abrir o menu de *Configurações e mais (Alt+F)* e selecionar a opção *Configurações*, para ter acesso às opções de configuração.

Depois, para desativar a opção *Oferecer para salvar senhas*, o usuário deve acessar a opção de configuração

- A) *Perfis* e a subopção *Informações pessoais*
- B) *Perfis* e a subopção *Preferências de perfil*
- C) *Perfis* e a subopção *Senhas*
- D) *Privacidade, pesquisa e serviços* e a subopção *Prevenção de rastreamento*
- E) *Privacidade, pesquisa e serviços* e a subopção *Privacidade*

## Comentário:

Para desativar a opção "Oferecer para salvar senhas" no navegador Microsoft Edge, o usuário deve acessar a opção "Perfis" e, em seguida, a subopção "Senhas" para desativar a opção de salvar senhas no Microsoft Edge.



**Gabarito: C**

44. Devido a convenções de nomenclatura, alguns caracteres reservados não podem ser usados em nomes de arquivos e diretórios. Nesse contexto, considere que um usuário do sistema operacional Windows 10 precisa dividir o arquivo relatório.docx em dois arquivos.

Para atender às convenções de nomenclatura de arquivos e diretórios, dois nomes que NÃO podem ser atribuídos a esses dois arquivos criados pelo usuário são os seguintes:

- A) relatório\_parte1.docx e relatório\_parte2.docx
- B) relatório-parte1.docx e relatório-parte2.docx
- C) relatório:parte1.docx e relatório:parte2.docx
- D) relatório%parte1.docx e relatório%parte2.docx
- E) relatório\$parte1.docx e relatório\$parte2.docx

### Comentário:

---

Para atender às convenções de nomenclatura de arquivos e diretórios no sistema operacional Windows 10, você deve evitar o uso de certos caracteres reservados. Os caracteres reservados que não podem ser usados em nomes de arquivos e diretórios no Windows incluem os seguintes: < > : " / \ | ? \* . Com base nisso, vamos avaliar as alternativas:

- (a) Correto. Esse formato é aceitável, pois utiliza o caractere de sublinhado "\_", que é permitido em nomes de arquivos no Windows.
- (b) Correto. Esse formato é aceitável, pois utiliza o hífen "-", que também é permitido em nomes de arquivos no Windows.
- (c) Errado. Esse formato não é aceitável, pois usa o caractere de dois pontos ":", que é um caractere reservado e não pode ser usado em nomes de arquivos no Windows.
- (d) Correto. Esse formato é aceitável, pois usa o caractere de porcentagem "%", que é permitido em nomes de arquivos no Windows.
- (e) Correto. Esse formato é aceitável, pois usa o caractere de cifrão "\$", que é permitido em nomes de arquivos no Windows.

**Gabarito: C**

**45. 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 com-bina 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

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre Windows 10.

Caro aluno, questão direta. O atalho para abrir a central de ações, no Windows 10, é Win + A, letra A.

Tome cuidado, pois, em outras versões do Windows, esses atalhos mudam. Infelizmente, é uma questão descoberta, mas o jogo é jogado para todo mundo. Vejamos as demais alternativas:

- a. **CERTO.** Win + A → abre a central de ações.
- b. **ERRADO.** Win + B → definir foco na área de notificação.
- c. **ERRADO.** Win + C → abre a Cortana (assistente virtual; no Windows 11 não existe mais, mas, sim, o Copilot).
- d. **ERRADO.** Win + D → permite mostrar ou ocultar a área de trabalho.
- e. **ERRADO.** Win + E → abre o explorador do Windows.

O gabarito é, então, a letra A.

**Gabarito: A**

**46. O mecanismo de segurança é um método ou processo que pode ser utilizado por um sistema para implementar um serviço de segurança.**

**Para verificar a autenticidade ou a autoria de um documento com relação ao seu signatário, deve-se validar a(o)**

- A) envelope digital
- B) assinatura digital
- C) criptograma simétrico
- D) chave simétrica
- E) algoritmo simétrico

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre assinatura digital.

Para verificar a autenticidade ou a autoria de um documento com relação a seu signatário, deve-se validar a assinatura digital, letra B.

A assinatura digital permite garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos eletrônicos. A autenticidade confirma a que o documento foi realmente assinado pela pessoa que o enviou. A integridade assegura que o documento não foi alterado após a assinatura.

A letra A traz o conceito de envelope digital, que é, no contexto da assinatura digital, uma estrutura que encapsula um documento eletrônico e sua assinatura digital. Não tem relação com nosso gabarito.

As demais alternativas, C, D e E estão relacionadas com criptografia, fundamentais para muitas aplicações de segurança, porém extrapolam o contexto da presente questão.

### Gabarito: B

**47. A configuração de rede de um computador pode ser realizada de forma estática ou dinâmica. Quando a forma estática é utilizada, o usuário deve configurar os parâmetros de rede manualmente, fornecendo, por exemplo, os endereços IP da estação de trabalho e do roteador padrão da rede local.**

**Por outro lado, quando se utiliza a forma dinâmica, o usuário deve configurar o computador para usar o protocolo de comunicação conhecido como**

- A) DNS
- B) VPN
- C) DHCP
- D) Wi-Fi
- E) FTTH

## Comentário:

---

Quando se utiliza a forma dinâmica para configurar a rede de um computador, o usuário deve configurar o computador para usar o protocolo de comunicação conhecido como DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*).

O DHCP permite que os dispositivos de rede obtenham automaticamente informações de configuração, como endereços IP, máscaras de sub-rede, *gateways* e servidores DNS, a partir de um servidor DHCP, facilitando a configuração de dispositivos em redes. As demais alternativas não representam protocolos de configuração de rede dinâmica. O DNS é um sistema de resolução de nomes, o VPN é uma tecnologia de rede privada virtual, o Wi-Fi é um padrão de rede sem fio e o FTTH (*Fiber to the Home*) é uma tecnologia de conectividade de fibra óptica para residências.

### Gabarito: C

48. 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

### Comentário:

No *Firewall* do Windows 10, as listas de controle de acesso são compostas por 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 para compartilhamento de arquivos e impressoras é o "público".

Em uma rede pública, o Windows 10 configura o *firewall* de forma mais restritiva para proteger o computador de ameaças externas e para evitar o compartilhamento de recursos com outros dispositivos na rede, tornando o computador "oculto" e limitando o compartilhamento.

### Gabarito: A

49. O usuário de um computador com sistema operacional MS Windows 10 precisa formatar um pendrive para transferir arquivos desse computador para um outro, com sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2. Tal formatação deve ser feita de modo que o caminho contrário possa ser feito, ou seja, transferir arquivos desse computador que utiliza Linux SUSE SLES 15 SP2 para aquele que utiliza o Windows 10. Nesse caso, o pendrive deve ser formatado no sistema de arquivos do tipo

- A) BtrFS
- B) FAT32
- C) Ext4
- D) HPFS
- E) NTFS

### Comentário:

---

**(a) Errado.** O BtrFS é um sistema de arquivos moderno usado principalmente em sistemas Linux e não é amplamente suportado pelo Windows. Portanto, não é a escolha ideal para garantir a compatibilidade entre Windows 10 e Linux SUSE SLES 15 SP2.

**(b) Correto.** O FAT32 é amplamente suportado tanto pelo Windows 10 quanto pelos sistemas Linux, tornando-o uma escolha adequada para a formatação de um pendrive que precisa ser usado em ambos os sistemas. É uma escolha comum para garantir compatibilidade.

**(c) Errado.** O Ext4 é um sistema de arquivos amplamente usado em sistemas Linux, mas não é suportado pelo Windows sem *software* adicional. Portanto, não é a melhor escolha para garantir a compatibilidade com ambos os sistemas.

**d) Errado.** O HPFS é um sistema de arquivos antigo usado principalmente pelo OS/2 e não é amplamente suportado pelo Windows ou sistemas Linux modernos. Portanto, não é a escolha ideal.

**e) Errado.** O NTFS é o sistema de arquivos padrão do Windows e, embora o Linux tenha algum suporte para leitura de NTFS, a gravação pode ser mais problemática e menos confiável. Logo, não é a melhor escolha para garantir a compatibilidade total com sistemas Linux.

**Gabarito: B**

**50. A empresa responsável por um empreendimento imobiliário implantou um sistema de apoio à decisão baseado em decisões não estruturadas.**

**Nesse contexto, esse sistema deve**

- A) analisar dados textuais construídos a partir de decisões anteriores dessa empresa.
- B) rastrear situações rotineiras, com base em dados e em métodos de decisão bem definidos.
- C) referenciar dados de som, de imagem ou de qualquer mídia não texto, existente em uma base de conhecimento.
- D) tratar de problemas não recorrentes ou que acontecem com pouca frequência.
- E) solucionar esquemas de decisão com base em metodologias heurísticas e de lógica fuzzy.

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre Processo Decisório.

Antes de resolvermos a questão, é pertinente que você saiba a diferença entre decisões programadas (estruturadas) e não programadas (não estruturadas).

- decisões estruturadas → são aquelas repetitivas e rotineiras, podem ser automatizadas;
- decisões não estruturadas → são aquelas específicas, que envolvem julgamento, intuição e criatividade; não acontecem com frequência.

Analisando as alternativas, a única que possui correlação com um sistema de apoio para decisões não estruturadas é a letra D, que reforça a não recorrência e a pouca frequência dos problemas. Todas as demais alternativas relacionam-se em maior ou menor grau com decisões estruturadas.

Talvez, a única alternativa que possa ter lhe gerado dúvidas tenha sido a letra E. Mas, veja, há uma metodologia em questão, não há que se falar em situações específicas que demandam novas metodologias. Assim, essa alternativa possui pertinência com decisões estruturadas.

Por todo o exposto, não há dúvidas de que a resposta é, de fato, a letra D.

**Gabarito: D**

51. Ao se utilizar um navegador web para acesso a um web-site XYZ na internet, a partir de uma estação de trabalho E1, pode acontecer de esse website não responder adequadamente, por exemplo, não apresentando o seu conteúdo. Considere que, no instante seguinte à tentativa de acesso ao website XYZ, se verifica ser possível acessar um outro website ABC, e que os websites XYZ e ABC não estão localizados na rede de computadores da organização onde está a estação de trabalho.

Nesse caso, um dos possíveis problemas para o website XYZ não estar respondendo corretamente é o seguinte:

- A) o website ABC está atraindo todas as consultas para si.
- B) a conexão do website XYZ com a internet está interrompida.
- C) a estação de trabalho E1 não está conectada à rede.
- D) a conexão da rede de computadores da organização com a internet está interrompida.
- E) os websites ABC e XYZ não estão configurados corretamente.

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre Internet.

Caro aluno, o usuário, acessando de uma estação de trabalho E1, consegue acessar o *site* ABC, mas não consegue acessar o *site* XYZ. Vejamos as alternativas para identificar a melhor resposta para um dos possíveis problemas para o usuário não conseguir acessar o *site* XYZ.

- a. **ERRADO**. Nada a ver. Não temos como afirmar que o *website* está atraindo todas as consultas para si. Extrapolação total.
- b. **CERTO**. Perfeito, é nosso gabarito. Se o usuário, acessando da estação de trabalho E1, consegue acessar o *site* ABC, mas não consegue o XYZ, então não há problema interno, mas, sim, externo. O problema está na conexão do *site* XYZ com a internet, por exemplo, no servidor.
- c. **ERRADO**. Claro que está, afinal, foi possível acessar o *site* ABC.
- d. **ERRADO**. Idem ao C. Nada a ver. Está sendo possível acessar o *site* ABC.
- e. **ERRADO**. Extrapolação. Não há como inferir isso com a leitura do enunciado, inclusive, em relação ao próprio *site* XYZ, afinal ele pode estar perfeitamente configurado, porém com problema de conexão com o servidor. Por tudo, o gabarito deve ser assinalado na letra B.

**Gabarito: B**

52. 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.

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre Redes Sociais.

Solicita-se que opção, entre as alternativas, pode ser tomada por um usuário de WhatsApp e que esteja relacionada com sua própria privacidade. Nesse sentido, vejamos as alternativas.

a. **ERRADO.** Apresentar a informação de “visto por último” ~~apenas a cada oito horas.~~

De fato, seria uma configuração de privacidade, uma vez que essa funcionalidade indica a última vez que uma pessoa usou o WhatsApp ou se ela está *online*. Acontece que o item está errado porque não existe essa opção de apresentar o “visto por último” apenas a cada oito horas.

b. **ERRADO.** ~~bloquear grupos que tenham muitas mensagens em um mesmo dia.~~

Em verdade, isso não tem correlação com a privacidade do usuário, mas, sim, otimização de tempo, talvez.

c. **ERRADO.** ~~controlar quem pode tornar off-line esse usuário.~~

Legitimamente, somente o próprio usuário pode se tornar *offline*. Ademais, não há correlação com privacidade.

d. **ERRADO.** ~~desativar~~ a criptografia de ponta a ponta no envio de mensagens entre pessoas.

A criptografia de ponta a ponta do WhatsApp protege suas conversas com outras pessoas no WhatsApp Messenger, garantindo que as mensagens e chamadas fiquem somente entre você e a pessoa com quem você está conversando. Ninguém mais pode ler ou ouvir suas conversas, nem mesmo o WhatsApp.

Então, manter a criptografia de ponta a ponta é muito importante para a privacidade do usuário. Ademais, somente em *backups* de conversas é que é possível desabilitar essa funcionalidade, vale dizer, a regra é que o usuário não consiga desabilitar a criptografia.

e. **CERTO.** enviar mensagens temporárias.

Opa, nosso gabarito. Essa funcionalidade evita que informações sensíveis ou pessoais permaneçam visíveis por muito tempo, além de ser um recurso opcional.

As mensagens da conversa desaparecerão após 24 horas, 7 dias ou 90 dias. Mensagens salvas na conversa não desaparecerão. A configuração mais recente afeta somente as novas mensagens de uma conversa e não é válida para mensagens enviadas ou recebidas anteriormente. Você pode ativar as mensagens temporárias para todas as conversas ou apenas para conversas selecionadas.

O gabarito é, portanto, a letra E.

### Gabarito: E

**53. Considere uma empresa que oferece serviços na área de turismo. Os gestores dessa empresa querem acompanhar dados de desempenho (aumento e diminuição), mês a mês, nos últimos 24 meses, relativos à quantidade de pessoas que compraram pacotes de viagem para Bonito (MS).**

**O tipo de gráfico adequado para visualizar esses dados é o seguinte:**

- A) em rede
- B) mapa de árvore
- C) linha
- D) mapa de calor
- E) pizza (ou torta)

### Comentário: Concursos

Trata-se de questão que versa sobre Excel.

Deseja-se acompanhar dados de desempenho (aumento e diminuição), mês a mês, nos últimos 24 meses, relativos à quantidade de pessoas que compraram pacotes de viagem para Bonito (MS). Ora, pessoal, o único gráfico que nos atende é o de linha. Vejamos sua representação:



Assim, você pode ter, no eixo “x” (horizontal), os meses e, no eixo “y” (vertical), a quantidade de pessoas que compraram pacotes de viagem para Bonito (MS).

Os demais gráficos não atendem ao proposto na questão. Todavia, vamos reproduzi-los para que você internalize e confirme o que pontuamos.

Em rede<sup>2</sup>: utilizado para planejar uma estrutura profissional e monitorar os respectivos componentes.



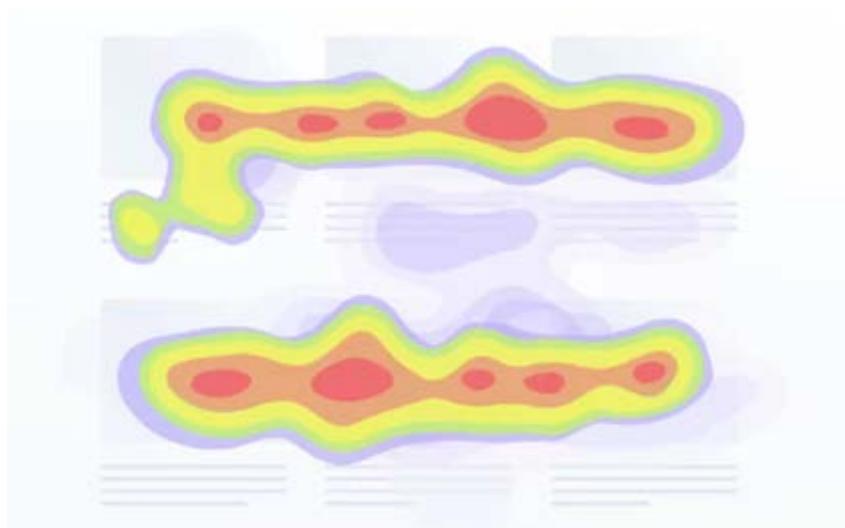
Em mapa de árvore<sup>3</sup>: fornece uma exibição hierárquica de seus dados e facilita a localização de padrões, como quais itens são os mais vendidos de uma loja. As ramificações de árvore são representadas por retângulos e cada sub-ramificação é mostrada como um retângulo menor. O gráfico de mapa de árvore exhibe categorias por cor e proximidade, podendo facilmente mostrar muitos dados, o que seria difícil com outros tipos de gráfico.



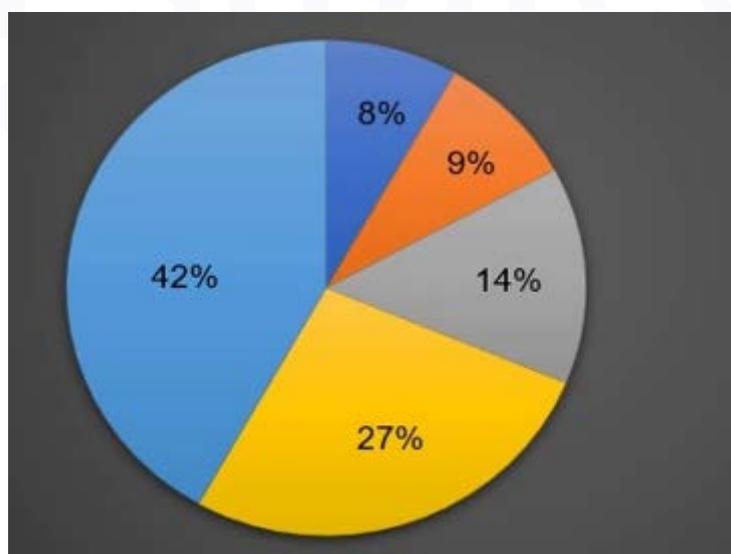
<sup>2</sup><https://www.opuspesquisa.com/blog/tecnicas/tipos-de-graficos/>

<sup>3</sup><https://support.microsoft.com/pt-br/office/criar-um-gr%C3%A1fico-de-mapa-de-%C3%A1rvores-no-office-dfe86d28-a610-4ef5-9b30-362d5c624b68>

Mapa de calor<sup>4</sup>: são relatórios, com indicação de cores, sobre como os usuários navegam pelas páginas do site. Há vários tipos de mapas de calor. Um bem interessante é o Hover, que captura o cursor do mouse, indicando em que locais da página ele mais se concentrou.



Pizza<sup>5</sup>: mostram o tamanho dos itens em um série de dados, proporcional à soma desses itens. pontos de dados em um gráfico de pizza são exibidos como uma porcentagem da pizza inteira.



O gabarito encontra-se na letra C.

**Gabarito: C**

<sup>4</sup><https://www.conversion.com.br/blog/heatmap/>

<sup>5</sup><https://support.microsoft.com/pt-br/office/tipos-de-gr%C3%A1fico-dispon%C3%ADveis-no-office-a6187218-807e-4103-9e0a-27cdb19afb90>

54. O Skype, lançado em 2003, foi um dos primeiros programas multiplataforma a permitir o envio de mensagens e a realização de chamadas por vídeo, não só em computadores, mas também em smartphones. Eventualmente, a qualidade dessas chamadas pode apresentar problemas, motivados, por exemplo, por

- A) alterações muito lentas no blockchain de registro de chamadas.
- B) chamadas realizadas em modo de baixa densidade.
- C) conexão de rede fraca.
- D) limitações de tráfego de dados impostas por órgãos de controle.
- E) detecção de fraude no encaminhamento de tráfego de dados.

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre Skype.

Pergunta-se porque a qualidade das chamadas no Skype pode apresentar problemas. Vejamos a melhor opção entre as alternativas:

a. **ERRADO**. alterações muito lentas no blockchain de registro de chamadas.

*Blockchain* é uma tecnologia que permite o armazenamento de dados de forma segura e imutável. Não é o mesmo que banco de dados, uma vez que é feito por meio de blocos chain (ligados por uma cadeia), em que cada bloco contém determinados conjuntos de informações.

O item poderia ser resposta, afinal alterações muito lentas no *blockchain* podem afetar a sincronia entre áudio e vídeo; a imagem pode ficar congelada enquanto há o carregamento de dados, que está lento; a resolução da imagem pode ser diminuída por conta da lentidão. Assim, pode afetar a qualidade das chamadas.

Todavia, o item está incorreto porque o Skype não utiliza essa tecnologia.

b. **ERRADO**. chamadas realizadas em modo de baixa densidade.

Chamadas realizadas no modo de baixa densidade referem-se a uma configuração em que o aplicativo de comunicação diminui a qualidade do áudio e do vídeo. Isso pode ser feito para reduzir a quantidade de dados sendo transmitidos, especialmente em situações de conexão lenta ou instável. Porém, no Skype, não há essa opção.

c. **CERTO**. conexão de rede fraca.

Aqui não tem conversa. Se a conexão estiver ruim, a qualidade da chamada com certeza ficará ruim. Tente jogar um jogo *online* com a conexão fraca, tente assistir um vídeo, *streaming*, perceberá que fica muito ruim.

d. **ERRADO**. limitações de tráfego de dados impostas por órgãos de controle.

Ainda não existem casos assim. Extrapola demais o contexto da questão. Mas é claro, se isso existisse, com certeza a qualidade da chamada seria prejudicada.

e. **ERRADO**. detecção de fraude no encaminhamento de tráfego de dados.

Não necessariamente. A detecção de fraude no encaminhamento de dados pode afetar a segurança da chamada e não, diretamente, a qualidade. Existem casos em que pessoas contratam *bots* para enviar pacotes de dados para a rede de determinada vítima. Aí, sim, a qualidade da chamada pode ficar extremamente ruim, uma vez que a conexão à rede fica comprometida.

O gabarito encontra-se na letra C.

**Gabarito: C**

55. 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`

**Comentário:**

Para copiar a fórmula da célula K2 para a célula K6, o Excel ajustará automaticamente as referências das células em relação à posição relativa do deslocamento. Vamos analisar a fórmula original em K2: `=F$2+G1-$H2`.

Para as referências absolutas (com o símbolo "\$"), elas permanecerão inalteradas. Para as referências relativas (sem "\$"), o MS-Excel irá ajustá-las com base no deslocamento vertical e horizontal. Neste caso, a célula K6 está deslocada verticalmente em +4 células em relação a K2. Logo, a fórmula resultante na célula K6 será: `=F$2+G5-$H6`.

**Gabarito: B**

56. O diretor de um banco decidiu que a estratégia de atração de clientes seria baseada exclusivamente no *inbound marketing*.

Dessa forma, foram encerradas ações de comunicação como

- A) publicação de anúncios em jornais de grande circulação e em revistas especializadas.
- B) planejamento da produção de conteúdo de alta qualidade para um blog associado ao *site* da marca.
- C) divulgação de conteúdos relevantes e de qualidade através de mídias sociais, que permitem compartilhamento.
- D) utilização de técnicas de manipulação de palavras-chave, conteúdos e estruturas das páginas para aumentar o tráfego no *site* da empresa.
- E) envio de mensagens por *e-mail* com conteúdo em múltiplos formatos, mesclando texto, vídeos e *links*.

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre *marketing*.

*Inbound marketing* → sucintamente, é uma estratégia de *marketing* digital que agrega valor ao contribuinte; o usuário é visto como *leads* e, posteriormente, como clientes fiéis.

Como se trata de um *marketing* digital, o *inbound* demanda a veiculação na internet. Nesse contexto, perceba que a única alternativa que não traz o digital é a letra A, nosso gabarito. Ela cuida de uma estratégia de *outbound*. Por todo o exposto, o gabarito encontra-se na letra A.

**Gabarito: A**

57. Um consultor foi contratado por uma empresa para avaliar a qualidade no atendimento. De forma bastante direta, esse consultor aplicou um questionário no qual cada cliente daria notas de 1 a 5 para cada afirmação feita, considerando a nota 1 para discordância total, e a nota 5, para concordância total. A Tabela a seguir reproduz as perguntas feitas e as notas médias registradas pelos clientes entrevistados:

Afirmação a respeito da qualidade no atendimento	Nota Média
Os funcionários prestam atenção individualizada aos clientes	4,7
Os funcionários demonstram ter habilidade para executar o serviço de forma segura e precisa	4,8
As instalações são bem conservadas e têm boa aparência	5,0
Os funcionários demonstram ter vontade de auxiliar os clientes e prestam o serviço sem demora	2,0
Os funcionários demonstram ter conhecimento a respeito do que fazem	4,8
Os funcionários inspiraram credibilidade e confiança	4,9

Com base nos resultados apresentados na Tabela, a dimensão da qualidade em serviços que apresenta piores resultados é a

- A) confiabilidade
- B) responsividade
- C) segurança
- D) empatia
- E) tangibilidade

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre qualidade do serviço.

Caro aluno, após a leitura da questão, percebemos que a afirmação “os funcionários demonstram ter vontade de auxiliar os clientes e prestam o serviço sem demora” foi a pior avaliada, nota 2,0 (quase discordância total).

Ora, claramente podemos afirmar que a dimensão da qualidade que apresentou o pior resultado foi a responsividade, letra B, que significa, basicamente, a vontade de ajudar o cliente de forma rápida e prestativa.

Vejamos, por oportuno, o que significam as demais dimensões:

- confiabilidade → serviços confiáveis, precisos;
- segurança → demonstra que os dados, as informações, contêm as devidas camadas de segurança, o devido zelo;

- empatia → dimensão mais pessoal, demanda a compreensão e o atendimento das necessidades de cada cliente, envolve, também, a personalização;
- tangibilidade → possui relação com a aparência física da infraestrutura do prestador.

O gabarito é, por fim, a letra B.

### Gabarito: B

**58. Para que a empresa siga crescendo, é necessário que seja estimulada a aprendizagem organizacional. Afinal, é dessa forma que a sustentabilidade pode ser buscada. Contudo, os diretores de um banco estão preocupados com a dificuldade que os gerentes têm encontrado no desenvolvimento de processos de detecção e correção de erros. Eles acreditam que isso ocorra por falta de treinamento adequado para os funcionários e gerentes e por pouca confiança na informação que é compartilhada. Esses obstáculos à aprendizagem dos gerentes são classificados como fatores**

- A) perenes
- B) pessoais
- C) permanentes
- D) organizacionais
- E) interdisciplinares

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre qualidade do serviço.

Concurseiro, a falta de treinamento adequado para os funcionários e gerentes e a pouca confiança na informação que é compartilhada representam que tipo de obstáculos à aprendizagem dos gerentes? Vejamos as alternativas:

a. **ERRADO.** Obstáculos perenes significam aqueles constantes e duradouros, podendo envolver resistência a mudanças profundamente enraizadas na cultura, processos burocráticos inflexíveis que dificultam a adaptação e uma inércia organizacional que bloqueia a implementação efetiva de novas ideias, o que não foi possível constatar com a leitura do enunciado.

b. **ERRADO.** Não há que se falar em obstáculos pessoais, uma vez que o problema em apreço está de forma generalizada (funcionários e gerentes) e não há informações suficientes para considerarmos que há limitações individuais em cada funcionário e gerentes.

c. **ERRADO.** Obstáculos permanentes significam aqueles que são duradouros e intrínsecos à realidade organizacional, relacionando-se de forma imutável na organização. Não é o caso aqui, visto que a falta de treinamento adequado para os funcionários e gerentes e a pouca confiança na informação que é compartilhada podem ser supridas com aprendizagem organizacional.

d. **CERTO**. Perfeito, nosso gabarito. Estamos diante de barreiras organizacionais, vale dizer, dificuldades que a organização, em específico, está passando, mas que podem ser sanadas com os devidos processos de treinamento.

e. **ERRADO**. Barreiras interdisciplinares envolvem diversas áreas dentro da organização, como, por exemplo, ausência de alinhamento entre repartições, equipes. Conflitos de interesse, complexidade dos processos, entre outros. Nota-se um aspecto mais generalizado. Não é nosso caso.

O gabarito é a letra D.

### Gabarito: D

**59. Um correntista de certa instituição financeira frequenta as agências físicas com assiduidade por opção, pois tem dificuldades com os meios tecnológicos. Por ter também necessidades especiais, a instituição designa funcionários para o seu atendimento.**

**Nos termos da Lei nº 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento**

- A) sofisticado
- B) prioritário
- C) engajado
- D) qualitativo
- E) criativo

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre a Lei nº 13.146/2015, que trata do Estatuto da Pessoa com Deficiência.

A questão pode ser facilmente resolvida com a leitura do art. 9º da Lei em apreço:

*Art. 9º A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de: (...) [grifou-se]*

Note que a questão é a exata literalidade do dispositivo supracitado.

O gabarito é a letra B.

### Gabarito: B

60. Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN no 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- A) primário
- B) executivo
- C) parcial
- D) eventual
- E) especial

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre a Resolução CMN nº 4.860/2020, que trata da Constituição e Funcionamento de Componente Organizacional de Ouvidoria.

Solicita-se do candidato a finalidade da ouvidoria. A resposta encontra-se no inc. I do art. 3º da Resolução em comento. Vejamos:

*Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:*

*I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; [grifou-se]*

O gabarito é a letra A. As demais alternativas são mutuamente excludentes com a letra A, portanto estão incorretas.

**Gabarito: A**

61. Um cidadão costuma percorrer o seu município em busca de irregularidades de qualquer natureza para criticar e enviar pleitos para as autoridades competentes. Em determinado momento, presencia violação ocorrida em agência bancária de instituição financeira e comunica a situação ao juiz de plantão.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência deve ser cientificada aos juízes e aos tribunais no exercício de suas funções, os quais deverão remeter peças ao

- A) Conselho Tutelar
- B) Secretário de Defesa Civil
- C) Prefeito
- D) Ministério Público
- E) Chefe da Associação

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre a Lei nº 13.146/2015, que trata do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Concurseiro, questão simples e direta. Para sua resolução, faz-se necessária a leitura do parágrafo único do art. 7º da Lei em destaque. Vejamos:

*Art. 7º É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.*

*Parágrafo único. Se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças ao Ministério Público para as providências cabíveis. [grifou-se]*

O gabarito é, portanto, a letra D.

**Gabarito: D**

62. Um profissional liberal procura agência bancária para postular empréstimo necessário para as suas atividades laborais. O gerente responsável lhe apresenta várias simulações contratuais, contendo valores, período de pagamento e número de parcelas. Em letras miúdas, constam várias cobranças a incidir no curso do contrato e não esclarecidas ao cliente.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, quando as cláusulas contratuais forem estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo, será realizado o denominado

- A) acordo bilateral
- B) contrato de adesão
- C) empréstimo consignado
- D) mútuo corrente
- E) convencionado recíproco

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Questão que cobra o conceito de contrato de adesão, caro aluno. Apareceu “letras miúdas” na questão, então o gabarito certamente envolverá esse tipo de contrato. Vejamos o que pontua o art. 54 do CDC.

*Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo;*

Note que o teor acima corresponde à alternativa B, nosso gabarito. Pincelemos as demais alternativas:

- a. **ERRADO.** Acordo bilateral é um contrato firmado entre duas partes, com o objetivo de regular interesses mútuos. É um termo genérico que não corresponde, necessariamente, a contrato de adesão, nosso gabarito.
- c. **ERRADO.** Empréstimo consignado é uma modalidade de crédito em que as parcelas de pagamento são descontadas diretamente da folha de pagamento ou do benefício previdenciário do contratante.
- d. **ERRADO.** Mútuo corrente é que ele não exige que o valor total emprestado seja retirado de uma vez só, podendo ser utilizado conforme a demanda, com limites pré-estabelecidos para o empréstimo. Em troca, o mutuário deve pagar juros sobre os valores utilizados, com prazos e condições de pagamento previamente acordados entre as partes.

e. **ERRADO**. Convencionado recíproco refere-se a um acordo ou pacto entre duas partes em que ambas assumem obrigações e responsabilidades de forma mútua e interdependente.

O gabarito é a letra B.

**Gabarito: B**

**63. Uma estratégia mercadológica baseada em uma segmentação comportamental é aquela que tem, entre outros, o objetivo de**

- A) alcançar pessoas mais ricas.
- B) atingir o público mais jovem.
- C) divulgar as agências das metrópoles.
- D) utilizar *influencers* digitais.
- E) reativar clientes inativos.

### Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre *marketing*.

A técnica de segmentação comportamental refere-se à divisão de consumidores com base em seus comportamentos, em suas interações ou demandas de consumo.

Nesse sentido, como o próprio nome prediz, “comportamental”, a segmentação é em função do comportamento do cliente, não idade (letra B) ou condição financeira (letra A). Agora, pensemos, se eu consumia produtos de uma empresa X e agora eu passo a consumir apenas da empresa Y, eu mudei meu comportamento e isso, com as devidas estratégias, pode ser captado pela empresa X.

Logo, com estratégias de comportamento, podemos pensar, sim, em objetivos de reativar clientes inativos, letra E, nosso gabarito. Por fim, as letras C e D não têm nada a ver com estratégia comportamental, caro aluno. A C, tem relação com segmentação geográfica, não comportamental. A letra D não traz um tipo específico de segmentação, mas, sim, uma própria ferramenta de *marketing*, por exemplo, posso usar influenciadores digitais para auxiliar na reativação de clientes inativos, captou?

Por tudo, o gabarito encontra-se na letra E.

**Gabarito: E**

**64. Uma proposta comercial só aumentará o valor percebido pelos clientes do banco se os benefícios propostos vierem acompanhados de**

- A) custos compatíveis
- B) demanda elevada
- C) estabilidade financeira
- D) serviços extras
- E) responsabilidade social

### Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

Caro aluno, temos uma questão aqui que nos demanda muito bom senso. Pense na perspectiva do consumidor que vai contratar um produto ou um serviço bancário.

A demanda por tal produto/serviço ser elevada não significa, necessariamente, que aumentará o valor percebido pelo cliente. Pense aí, todo mundo quer ter um cartão que tenha boa pontuação de milhas, mas nem todo mundo consegue sustentar a anuidade de um bom cartão. Perceba, então, que automaticamente eliminamos a letra B e confirmamos a letra A.

Sim, claro, custos compatíveis sempre elevarão o valor percebido pelo cliente. Por essa razão, ainda que haja estabilidade financeira (letra C), serviços extras (letra D) e responsabilidade social (letra E), não haverá o aumento do valor percebido pelo cliente se, de fato, os custos não forem compatíveis.

Mesmo que haja estabilidade financeira (eu consiga pagar no curto, no médio e no longo prazo), se o custo for desarrazoado, não haverá aumento do valor percebido pelo cliente. Vejamos um exemplo esdrúxulo: recebo R\$ 30.000,00 e a anuidade convencional de determinado cartão de milhas é de R\$ 1.500,00. Se aumenta para R\$ 5.000,00, por exemplo, ainda que possa haver estabilidade financeira, como o custo não é compatível, não haverá aumento de valor percebido por mim, pelo contrário, eu vou querer cancelar o contrato desse cartão.

O gabarito é, portanto, a letra A.

**Gabarito: A**

**65. Quando o agente comercial, durante o atendimento, faz menção a propagandas e outras peças de divulgação dos diferenciais do banco, ele está reforçando na mente do cliente a**

- A) imagem institucional da marca
- B) necessidade do consumidor
- C) campanha para o alcance das metas
- D) preservação de sua identidade
- E) realidade econômico-financeira do país

### Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

Caro aluno, quando o agente comercial, durante o atendimento, faz menção a propagandas e outras peças de divulgação dos diferenciais do banco, ele está reforçando na mente do cliente a imagem institucional da marca, letra A.

Questão simples e direta. Não tem correlação nenhuma com reforçar a necessidade do consumidor, em verdade, o banco quer é fortalecer sua imagem para que o cliente perceba valor no diferencial da empresa (letra B).

Campanha para alcance de metas? Não tem como a gente inferir isso, concurseiro (letra C).

Preservação de sua identidade? Algum momento, no texto da questão, foi possível concluir que há essa necessidade de preservar sua identidade? Só poderíamos pensar nessa alternativa se houvesse o contexto de que um concorrente estava denegrindo a imagem do banco e, para contornar tal situação, o banco começa a fazer propagandas de seus diferenciais (letra D).

Por fim, a letra E é uma extrapolação acentuada, não vemos correlação nenhuma com o disposto na questão. Assim, o gabarito é coerentemente assinalado na letra A.

**Gabarito: A**

66. Está cada vez mais difícil reter a atenção dos clientes durante a negociação, o que exige, no ato da venda, uma habilidade específica por parte do agente comercial para

- A) absorver todos os conhecimentos sobre os produtos bancários.
- B) atrair *prospects* qualificados para o atendimento.
- C) despertar o interesse social pelos projetos do banco.
- D) explicar com detalhes as propostas de serviços.
- E) manter a satisfação plena pelos serviços prestados.

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

Vamos por partes, caro aluno.

a. **ERRADO**. Absorver todos os conhecimentos sobre os produtos bancários não mudará em nada, no quesito atrair e manter a atenção do cliente durante a negociação, se o agente comercial não consegue explicar o produto, deixar de forma clara, objetiva e cortês, sem excessos. Deve-se “falar a língua do cliente”. Não vende quem sabe mais, mas, sim, quem alcança mais.

b. **ERRADO**. *Prospects* qualificados referem-se a processos anteriores aos de negociação. Seria o caso, por exemplo, de identificar um possível cliente/comprador e começar a fazê-lo sentir-se especial, valorizado. Já foi em uma concessionária em que, enquanto você aguarda o atendimento, começam a te oferecer água, lanche, balinhas, entre outros? Pois é, não tem relação com o objetivo da questão: reter a atenção do cliente durante a negociação.

c. **ERRADO**. Despertar interesse social pelos projetos do banco pode ir ao encontro do item A, vale dizer, o cliente almeja objetividade. Ele quer satisfazer-se, pouco se importando, muitas vezes, com o interesse social. Imagine: você querendo entender o produto/serviço que está sendo ofertado e o agente comercial falando de interesse social pelos projetos do banco?

d. **CERTO**. Opa! Finalmente, o gabarito. De forma geral, é isso aí, explicar com detalhes as propostas ao cliente, obviamente, vai ao encontro do que propugna a questão: reter a atenção dos clientes. Afinal, é em cima delas que ele deverá bater, ou não, o martelo.

e. **ERRADO**. Manter a satisfação plena pelos serviços prestados é importante, de fato, porém não é a habilidade específica necessária para reter a atenção do cliente durante a negociação. Perceba que estamos no âmbito das negociações, o produto/serviço ainda nem foi vendido para o cliente.

O gabarito é a letra D, por tudo.

**Gabarito: D**

67. A acirrada concorrência impõe às instituições financeiras uma atuação agressiva, pois há uma forte disputa por ganhos de fatias de mercado. Diante desse contexto, o Banco do Brasil realizou uma pesquisa com seus clientes, e fixou seus preços com referência ao que os clientes estão dispostos a pagar pelo valor que acreditam que receberão.

Portanto, nesse caso, o Banco do Brasil adotou uma estratégia de precificação com base no(a)

- A) excedente do consumidor
- B) concorrência
- C) isca
- D) custo
- E) valor

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

A precificação fundamentada no valor consiste em estabelecer os preços com base na percepção que os consumidores têm do valor intrínseco do produto ou serviço, ou seja, em conformidade com o quanto estão dispostos a remunerar por aquilo que acreditam ser o benefício ou utilidade que irão auferir. Esse método de precificação leva em consideração a disposição do cliente em pagar, ancorada em sua avaliação subjetiva sobre a proposta de valor oferecida, ao invés de se pautar unicamente nos custos de produção ou nas práticas da concorrência.

O termo que mata a questão é “(...) pelo valor que acreditam que receberão.” A precificação foi feita com base no valor. Nosso gabarito é, então, a letra E. Vejamos as demais alternativas:

- a. **ERRADO.** Excedente do consumidor seria o quanto ele estaria disposto a pagar pelo produto. O desafio seria captar esse excedente =). Você cobra R\$ 100,00, mas o consumidor estava disposto a pagar até R\$ 150,00. Perceba que não há nada nesse sentido na questão.
- b. **ERRADO.** Não há elementos no enunciado que convergem para a afirmação de que houve a precificação com base nos preços que a concorrência praticava.
- c. **ERRADO.** A precificação isca é uma tática deliberada para usar um produto com preço abaixo do mercado para captar clientes. Quando captados, colocam produtos adicionais com valores altos de margem para lucrar.
- d. **ERRADO.** A precificação com base no custo leva em conta as despesas internas para a produzir ou fornecer determinado produto/serviço. Adiciona-se uma margem de lucro para chegar no preço final ao consumidor.

O gabarito é, portanto, a letra E.

**Gabarito: E**

68. Apesar dos esforços realizados por um banco para difundir seu código de ética, um funcionário, alegando a pressão por bater metas elevadas, condicionou um empréstimo à aquisição de cartão de crédito, e, na venda de um produto, incluiu um seguro sem a autorização do consumidor.

Esse crime contra as relações de consumo é caracterizado como venda

- A) de relacionamento
- B) transacional
- C) pessoal
- D) casada
- E) de soluções

## Comentário:

---

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

Caro aluno, o agente bancário condicionou um empréstimo à aquisição de cartão de crédito. Tal prática é vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei nº 8.078/1990. Nesse sentido, o inc. I do art. 39 desse Código dispõe o seguinte sobre a venda casada:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;*

Estamos diante do conceito de venda casada, letra D. As demais alternativas são invenções do examinador, portanto não merecem prosperar.

**Gabarito: D**

69. Uma instituição financeira analisou o lucro por cliente segundo o número de anos em que ele havia sido fiel ao banco, e identificou que, quanto mais tempo os clientes permaneciam no banco, atendê-los se tornava mais lucrativo. Um dos fatores que trabalha em benefício do fornecedor, criando lucros progressivos, é o lucro derivado do aumento de compras.

Esse lucro ocorre porque, ao longo do tempo, os clientes

- A) confiam mais no fornecedor, e, assim sendo, ficam mais dispostos a pagar preços mais convenientes em períodos de pico, ou por trabalho agilizado, e não se beneficiam de descontos promocionais.
- B) se tornam mais experientes, podem exigir mais do fornecedor e cometer mais erros quando envolvidos em rotinas operacionais, contribuindo assim para a produtividade.
- C) se tornam muitas vezes maiores, precisam comprar quantidades maiores, e podem decidir consolidar suas compras em um único fornecedor que oferece serviço de alta qualidade.
- D) novos custam menos para ser mantidos do que os clientes antigos, e geram menos propaganda gratuita da organização, porque, com o passar dos anos, fazem menos recomendações boca a boca do serviço do banco.
- E) fiéis são muito menos propensos a comprar através de mais de um canal (telefone, loja, internet), tendem a consumir menos, não reclamam quando têm uma experiência ruim, e deixam de comprar.

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

a. **ERRADO**. É errado pontuar que os clientes que têm relacionamentos mais duradouros com o banco não aproveitam descontos promocionais. É exatamente o contrário. Quanto mais tempo o cliente tiver, maior será seu poder de barganha.

b. **ERRADO**. É errado pontuar que os clientes que têm relacionamentos mais duradouros com o banco cometam mais erros quando envolvidos em rotinas operacionais.

c. **CERTO**. Com o passar do tempo, a confiança aumenta e passam a contratar mais com o banco e consolidar investimentos e operações. Quem aí nunca escutou: “vou passar o número do meu gerente para você negociar”. Sim, é correto pontuar que os clientes se tornam maiores, no aspecto de contratação, financeiro e de transações.

d. **ERRADO**. Em verdade, os clientes de longo prazo são os que custam menos. Ademais, como vimos na letra C, são eles que fazem propagando boca a boca do serviço do banco. Como os novos vão fazer isso se ainda nem têm maturidade com a instituição financeira?

e. **ERRADO**. Clientes fiéis são mais propensos a comprar, o item já começa errado. Ademais, tendem a consumir mais e reclamam, sim, quanto têm experiência ruim, todo mundo faz isso, ué. Assertiva completamente errada. Por todo o exposto, o gabarito é a letra C.

**Gabarito: C**

70. Nas aplicações bancárias, o autosserviço *on-line*, além de entregar o produto ao cliente, disponibiliza para o consumidor a oportunidade de vivenciar a experiência do serviço. A velocidade da entrega e a interação *on-line* possibilitam que a internet transforme efetivamente os produtos em serviços.

Seguindo essa linha, a teoria do momento de verdade, relativa à qualidade de serviços, deve ser levada em consideração quando se avalia a prestação de serviços bancários pela internet, já que existe um(a)

- A) demonstração do funcionamento de um serviço para educar os clientes sobre os papéis que se espera que eles executem na entrega do serviço.
- B) encontro específico entre cliente e fornecedor de serviço no qual o resultado se mostrou particularmente satisfatório ou insatisfatório para uma ou ambas as partes.
- C) ponto de entrega de serviços em que os clientes interagem com o equipamento de autoatendimento e cujo resultado pode afetar as percepções do serviço.
- D) ponto de estrangulamento no processo de entrega do serviço que limita o seu processo produtivo, o desempenho ou a capacidade de todo um sistema.
- E) indicador da interação direta dos clientes com os elementos da organização do serviço que favorece a mensuração do nível de satisfação do consumidor com o serviço.

## Comentário:

Trata-se de questão que versa sobre captação de clientes.

A Teoria do Momento da Verdade foca os pontos de interação entre uma empresa e seus consumidores, ressaltando a relevância desses instantes decisivos na construção da experiência do cliente.

Ela propõe que há momentos específicos, chamados de "momentos da verdade", em que o cliente tem contato direto com a empresa e forma opiniões sobre ela. Esses momentos podem ocorrer em diferentes fases da jornada do consumidor, desde a pesquisa inicial sobre um produto ou serviço até o pós-venda.

Assim, obviamente, são nesses momentos em que as empresas têm a oportunidade de causarem uma impressão positiva na percepção do cliente.

Posto isso, vamos às alternativas:

a. **ERRADO**. O fito não é a educação dos clientes quanto ao que se espera que o banco entregue. Em verdade, o objetivo é melhorar a comunicação do cliente nessas interações *online*, aproveitando esses instantes decisivos para gerar valor positivo na percepção do tomador do serviço.

b. **ERRADO**. Erro clássico. A teoria em apreço não prediz apenas um momento, mas, sim, vários pontos de verdade, vale dizer, momentos de oportunidade para causar uma impressão positiva na percepção do cliente. E, claro, para ela que seja positiva, o resultado deve ser satisfatório.

- c. **CERTO**. É isso aí. Existem momentos (pontos de entrega) em que há a interação do cliente com robôs de atendimento. Deve-se buscar otimizar essa interação ao máximo para gerar impressões positivas.
- d. **ERRADO**. A teoria em apreço não tem relação com ponto de estrangulamento, os quais não se referem à interação do cliente com *bots* de atendimento. Esses pontos se referem a áreas ou etapas de um processo que limitam o desempenho global do sistema, geralmente causando atrasos, acúmulo de trabalho ou redução da eficiência. Esses gargalos ocorrem quando a capacidade de uma parte do processo é insuficiente para atender à demanda de trabalho, resultando em bloqueios ou diminuição da fluidez do processo como um todo.
- e. **ERRADO**. Assertiva difícil. Acreditamos que a banca tenha taxado essa assertiva como errada porque a teoria do momento da verdade vai além das interações diretas dos clientes com os elementos da organização, vale dizer, há pontos de experiências indiretas, como, por exemplo, a funcionalidade e responsividade dos canais de comunicação *online* do banco. Item difícil, concurseiro, porém a C está perfeita e deve ser assinalada. Nosso gabarito é a letra C.

**Gabarito: C**

#### **O que você achou deste e-book?**

Sua opinião é muito importante para nós! Conte-nos como foi sua experiência de estudo com este e-book.

<https://forms.gle/2wX6PbeYVn6t2qnH8>

#### **Não é assinante?**

Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!

<https://bit.ly/Estrategia-Assinaturas>

#### **Conheça nosso sistema de questões!**

Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>

