



1º Simulado Preparatório para o Concurso do Banco do Estado do Rio Grande do Sul

Cargo: Escriturário

Informações

- ✓ Tempo de Prova: 04h
- ✓ Banca Organizadora: FCC
- ✓ Número de Questões: 80
- ✓ Modalidade: Múltipla-Escolha

Conteúdo / Nº de Questões

- Língua Portuguesa – 20
- Matemática – 15
- Raciocínio Lógico – 05
- Informática – 05
- Conhecimentos Bancários – 20
- Atendimento, Ética e Diversidade – 08
- Técnicas de Vendas – 07

Importante

O simulado é feito com muita atenção e zelo para que ele seja fidedigno ao conteúdo normalmente exigido pela banca nos concursos anteriores.

Buscamos captar questões bem elaboradas que já foram aplicadas em concursos anteriores. Quando o conteúdo foi pouco explorado em outras provas, realizamos nossas próprias questões com base na dificuldade e padrões da banca.

Curta nossa página no [Facebook](#) para manter-se sempre atualizado sobre novos simulados.

Este simulado está sendo disponibilizado gratuitamente – Aproveite!

Caso tenha dúvidas ou sugestões, queira fazer críticas ou até mesmo solicitar outros simulados, entre em contato conosco!

Motivação

Escriturários têm o prestígio da população. A profissão é muito bem quista e engrandece o indivíduo.

Dentre as funções de um Escriturário estão a de comercializar produtos e serviços do Banrisul; atender ao público em geral; contatar e atender os clientes pelos diversos canais de comunicação; realizar a atualização e manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados; organizar e arquivar documentos; executar atividades de ordem administrativa, financeira, mercadológica e operacional, de acordo com sua área de atuação; elaborar relatórios, gráficos, planilhas, demonstrativos, correspondências e e-mails; efetuar cálculos diversos referentes às operações e processos de trabalho; executar outras atividades compatíveis com o cargo.

A remuneração inicial do recém-nomeado será no valor de **R\$ 2.100,22** mais benefícios.



Bom Simulado!

Língua Portuguesa

01. Assinale a alternativa cujas palavras estão corretamente acentuadas:

- a) sací, relógio, órgão, urubu, chinés;
- b) farmacéutico, lapis, armazém, tatu;
- c) favor, ninguém, bíceps, torax, ceu;
- d) semântica, refém, álbum, sutil, erudito;
- e) discurso, baú, virus, dócil, bíceps, anéis.

02. Assinale a alternativa que apresenta a justificativa correta para o uso do acento na palavra "juízo".

- a) Trata-se de paroxítona terminada em "o".
- b) Trata-se de oxítona terminada em "zo".
- c) Trata-se de monossílabo tônico.
- d) A obrigatoriedade é apenas por uma questão diferencial.
- e) Há hiato com "i" isolado na sílaba.

03. Assinale a alternativa em que não haja nenhum erro de ortografia:

- a) A ascensão do candidato nas pequizas surpreendeu a todos.
- b) A ascensão do candidato nas pesquisas surpreendeu a todos.
- c) A ascensão do candidato nas pesquisas surpreendeu a todos.
- d) A ascensão do candidato nas pesquisas surpreendeu a todos.
- e) A ascensão do candidato nas pesquisas surpreendeu a todos.

04. Escolha a alternativa em que a oração está pontuada adequadamente:

- a) Alguns amigos dialogando sobre futebol lembraram-se de Ronaldo o melhor jogador que já viram dentro de campo.
- b) Alguns amigos, dialogando sobre futebol, lembraram-se de Ronaldo, o melhor jogador que já viram dentro de campo.

c) Alguns amigos dialogando sobre futebol, lembraram-se de Ronaldo o melhor jogador que já viram dentro de campo.

d) Alguns amigos dialogando sobre futebol lembraram-se, de Ronaldo, o melhor jogador que já viram dentro de campo.

e) Alguns amigos dialogando, sobre futebol, lembraram-se de Ronaldo, o melhor jogador que já viram dentro de campo.

05. Considere o trecho "Num mundo em que as notícias são plantadas pela internet, em que muitos sites servem a qualquer mentira." A única reescritura que, além de conservar o conteúdo informacional, emprega os sinais de pontuação de acordo com a norma-padrão é:

a) Num mundo em que as notícias, são plantadas pela internet, em que muitos sites servem a qualquer mentira.

b) Num mundo em que muitos sites servem a qualquer mentira, em que as notícias são plantadas pela internet.

c) Num mundo em que, pela internet, as notícias são plantadas em que muitos sites, servem a qualquer mentira.

d) Num mundo, em que as notícias são plantadas pela internet em muitos sites que servem a qualquer mentira.

e) Num mundo em que, as notícias são plantadas pela internet e em que, muitos sites servem a qualquer mentira.

Texto I (Questões 06 a 11)

Do Casamento

O casamento foi a maneira que a humanidade encontrou de propagar a espécie sem causar falatório na vizinhança. As tradições matrimoniais se transformaram através dos tempos e variam de cultura para cultura. Em certas sociedades primitivas o tempo gasto nas preliminares do casamento – corte, namoro, noivado etc. – era abreviado. O macho escolhia

uma fêmea, batia com um tacape na sua cabeça e a arrastava para a sua caverna. Com o passar do tempo este método foi sendo abandonado, por pressão dos buffets, das lojas de presente e das mulheres, que não admitiam um período pré-conjugal tão curto. O homem precisava aproximar-se dela, cheirar seus cabelos, grunhir no seu ouvido, morder a sua orelha e só então, quando ela estivesse distraída, bater com o tacape na sua cabeça e arrastá-la para a caverna.

(Luís Fernando Veríssimo)

06. O livro de onde foi retirado este fragmento recebeu o nome de “Comédias da Vida Privada”. O humor deste fragmento é conseguido basicamente pelo seguinte processo:

- a) exagerar os dados fornecidos.
- b) misturar momentos distantes do tempo.
- c) criticar as preocupações sociais.
- d) utilizar um vocabulário ultrapassado.
- e) descrever ações de forma grotesca.

07. “O casamento foi a maneira que a humanidade encontrou de propagar a espécie sem causar falatório na vizinhança”. Em outras palavras, segundo esse fragmento do texto, o casamento desempenha principalmente o papel de

- a) autorizar as relações sexuais.
- b) construir as relações entre homem e mulher.
- c) legalizar uma relação social.
- d) trazer segurança social.
- e) organizar a vida familiar.

08. “Em certas sociedades primitivas o tempo gasto nas preliminares do casamento – corte, namoro, noivado etc. – era abreviado.” O segmento sublinhado entre travessões indica

- a) uma retificação de um erro anterior.
- b) uma explicação de um termo obscuro.

- c) uma exemplificação de tradições sociais.
- d) uma citação de todas as preliminares referidas.
- e) uma enumeração de todas as preliminares citadas.

09. “O macho escolhia uma fêmea, batia com um tacape na sua cabeça e a arrastava para a sua caverna”. Esse período tem a função textual de

- a) esclarecer de que modo o tempo pré-conjugal era abreviado.
- b) indicar o primitivismo dominante nas relações matrimoniais.
- c) criticar a forma do matrimônio na pré-história.
- d) mostrar como o rito matrimonial se modificou.
- e) referir-se às preliminares matrimoniais anteriores.

10. Assinale a opção que mostra uma substituição inadequada para a expressão sublinhada.

- a) “As tradições matrimoniais se transformaram através dos tempos ...” / sucessivamente.
- b) “...o tempo gasto nas preliminares do casamento - ” / pré-matrimonialmente.
- c) “Com o passar do tempo este método foi sendo abandonado,” / cronologicamente.
- d) “...não admitiam um período pré-conjugal tão curto.” / abreviadamente.
- e) “...morder a sua orelha e só então, quando ela estivesse distraída,” / finalmente.

11. “O macho escolhia uma fêmea, batia com um tacape na sua cabeça e a arrastava para a sua caverna.” Assinale a opção que apresenta o problema de construção dessa frase do texto.

- a) A polissemia do vocábulo “fêmea”.
- b) A ambiguidade do possessivo “sua” em “sua caverna”.
- c) A colocação do pronome pessoal “a”.

- d) A seleção vocabular por “macho” em lugar de “homem”.
- e) A predicação verbal do verbo “arrastava”.

Texto II (Questões 12 e 13)



12. Assinale a opção em que o segmento verbal da charge não apresenta problemas de norma-padrão.

- a) Ai Jesus.
b) Me ajuda.
c) Ah Sinhô.
d) há meses.
e) manda logo ela.

13. Assinale a opção que indica as palavras da charge que mostram variação popular de pronúncia.

- a) Ai – Sinhô.
b) Sinhô – ah.
c) Sinhô – tô.
d) tô – manda.
e) manda – ela.

14. Há desvio à Norma Padrão em relação à concordância nominal em:

- a) Esse é um setor que tem transformado milhares de vidas nos últimos anos.

b) O setor gera para o Brasil R\$ 415 mil em impostos arrecadados para cada R\$ 1 milhão investidos.

c) Sempre defendi a ideia que o Marketing Multinível é uma atividade inclusiva.

d) O importante é que sejam pessoas determinadas, de boa vontade, e acima de tudo disciplinadas.

e) Dessa forma acredito que o sistema de Marketing Multinível cumpre, verdadeiramente, um papel social.

15. Está de acordo com as regras da gramática normativa para a concordância verbal a frase da alternativa:

a) Uma equipe médica apontam distúrbios relativos à imagem em adolescentes.

b) Resulta dos aplicativos de filtros fotográficos versões filtradas de si mesmo.

c) Foi oferecido àquela mulher serviços de edição de imagem, mas ela não aceitou.

d) Há pesquisas que apontam uma mudança na forma como as pessoas se enxergam.

e) Busca-se cada vez mais as cirurgias plásticas como se fossem filtros fotográficos.

16. A frase que apresenta relação coordenada entre as estruturas que a constituem é:

a) Ainda que tenha de estudar muito, irá se submeter ao concurso.

b) Ora estuda, ora se diverte, ora trabalha.

c) À medida que o verão avança, reduz-se o volume de água para uso.

d) Caso participe da equipe de trabalho, se dedicará com empenho.

e) A fim de que pudesse viajar, trabalhou intensamente nos domingos.

17. “Saio cedo e volto tarde da noite”. Temos:

a) Período simples.

b) Período composto por coordenação.

c) Período composto por coordenação, assindético.

- d) Período composto por coordenação e subordinação.
e) Período composto por subordinação.

18. Em “Sede se mata com água, que não tem calorias”, o período é:

- a) Simples
b) Composto por coordenação
c) Composto por subordinação
d) Composto por coordenação e subordinação
e) Composto de três orações

19. Em “E há sempre a possibilidade real de crescer no banco e vir a se tornar um sócio.”, existe a presença do verbo vir. Assinale a alternativa em que este verbo se encontra no futuro do pretérito:

- a) O jovem talentoso vem chegando.
b) O lucro virá no fim do ano.
c) O investimento viera mas perdera-se na burocracia.
d) O cliente será bem atendido se vier negociar com o banco.
e) O sucesso viria se ele se esforçasse um pouco mais.

20. Considere o seguinte trecho: Mesmo com o projeto agora completo, não sou capaz de compreender totalmente quão especiais e únicos são os relacionamentos dos gêmeos. Eu realmente espero que qualquer um que _____ para estas imagens e _____ as citações _____ sentir uma fração do que eu senti quando fiz esses retratos especiais. É claro que muito poucos de nós conseguirão vivenciar totalmente a ligação que os gêmeos têm, mas espero que, ao tentar ver as coisas através das minhas lentes, _____ aprender a valorizar um pouco mais nossas próprias parcerias.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima, na ordem em que aparecem no texto.

- a) olhe – leia – possa – possamos.
b) olha – leia – pode – podemos.
c) olhe – ler – poderá – possamos.
d) olhar – ler – pode – poderemos.
e) olha – lê – possa – podemos.

Matemática

21. Em uma aplicação financeira a uma taxa de juros composta de 2% ao mês, em que foram efetuados três depósitos mensais de R\$ 2.300,00 cada, o valor acumulado na data do último depósito é igual a:

- a) R\$ 6.900,00
b) R\$ 7.038,00
c) R\$ 7.038,92
d) R\$ 7.178,76
e) R\$ 7.178,80

22. Um comerciante aplicou a quantia de R\$ 2.000,00 durante 2 anos a uma taxa de juros simples de 3% ao mês. Ao final desse prazo de 2 anos, o montante obtido com a aplicação é de

- a) R\$ 1.200,00.
b) R\$ 1.440,00.
c) R\$ 3.200,00.
d) R\$ 3.440,00.
e) R\$ 4.140,00.

23. Em um recipiente foram colocadas 16 balas de morango, 18 balas de uva e 22 balas de abacaxi. Uma criança retira, aleatoriamente, uma bala desse recipiente. Qual é a probabilidade de essa bala ser de morango?

- a) $\frac{2}{5}$
b) $\frac{2}{7}$
c) $\frac{3}{5}$
d) $\frac{2}{3}$
e) $\frac{3}{4}$

24. Três pessoas, X, Y e Z, terminaram empatadas em uma competição de um

programa de auditório. A produção do programa decide, então, premiar os três ou nenhum deles, dependendo exclusivamente da sorte. Para cada pessoa, é oferecida uma urna com bolinhas idênticas, numeradas de 1 a 5. A pessoa X tira de sua urna uma bolinha com número x , a pessoa Y tira de sua urna uma bolinha com o número y , e a pessoa Z tira de sua urna uma bolinha com o número z . As três pessoas ganham o prêmio se $xy + z$ for par, e todos perdem caso contrário. Sabendo que $x = 3$, qual a probabilidade de eles ganharem o prêmio?

- a) 16%
- b) 36%
- c) 48%
- d) 50%
- e) 52%

25. Dois meses antes do seu vencimento, um título de valor nominal N sofrerá desconto. Se o desconto for racional composto e a taxa utilizada for de 20% ao mês, o valor do desconto será igual a d . Se o desconto for comercial composto, qual deverá ser a taxa mensal de desconto para que o valor do desconto seja o mesmo?

- a) 83,3%
- b) 69,1%
- c) 42,8%
- d) 20,0%
- e) 16,7%

26. João aplica ao final de cada mês R\$ 1.000,00 em um fundo de investimentos que paga juros compostos de 5% ao mês. O montante que ficará à disposição de João imediatamente após o 10º depósito será [Use: $(1,05)^{10} = 1,63$]:

- a) R\$ 12.600,00
- b) R\$ 12.300,00
- c) R\$ 11.200,00
- d) R\$ 12.500,00

e) R\$ 11.800,00

27. João e Maria estão enfrentando dificuldades em algumas disciplinas do 1º ano do Ensino Médio. A probabilidade de João ser reprovado é de 20%, e a de Maria é de 40%. Considerando-se que João e Maria são independentes, qual é a probabilidade de que um ou outro seja reprovado?

- a) 0
- b) 0,2
- c) 0,4
- d) 0,52
- e) 0,6

Um grupo é formado por 10 pessoas, cujas idades são:

17 19 19 20 20 20 20 21 22 22

28. Escolhendo-se, aleatoriamente, uma pessoa do grupo, qual a probabilidade de que sua idade seja maior do que a moda?

- a) 30%
- b) 25%
- c) 20%
- d) 15%
- e) 10%

29. A Tabela a seguir mostra a distribuição de pontos obtidos por um cliente em um programa de fidelidade oferecido por uma empresa.

Pontos	0	2	3	4	6	8	9
Frequência	1	2	4	1	1	5	1

A mediana da pontuação desse cliente é o valor mínimo para que ele pertença à classe de clientes “especiais”. Qual a redução máxima que o valor da maior pontuação desse cliente pode sofrer sem que ele perca a classificação de cliente “especial”, se todas as demais pontuações forem mantidas?

- a) cinco unidades
- b) quatro unidades

- c) uma unidade
- d) duas unidades
- e) três unidades

30. Os jogadores X e Y lançam um dado honesto, com seis faces numeradas de 1 a 6, e observa-se a face superior do dado. O jogador X lança o dado 50 vezes, e o jogador Y, 51 vezes. A probabilidade de que o jogador Y obtenha mais faces com números ímpares do que o jogador X, é:

- a) 1
- b) 3/4
- c) 1/4
- d) 1/2
- e) 1/6

31. Há dez anos a média das idades, em anos completos, de um grupo de 526 pessoas era de 30 anos, com desvio padrão de 8 anos. Considerando-se que todas as pessoas desse grupo estão vivas, o quociente entre o desvio padrão e a média das idades, em anos completos, hoje, é

- a) 0,45
- b) 0,42
- c) 0,20
- d) 0,27
- e) 0,34

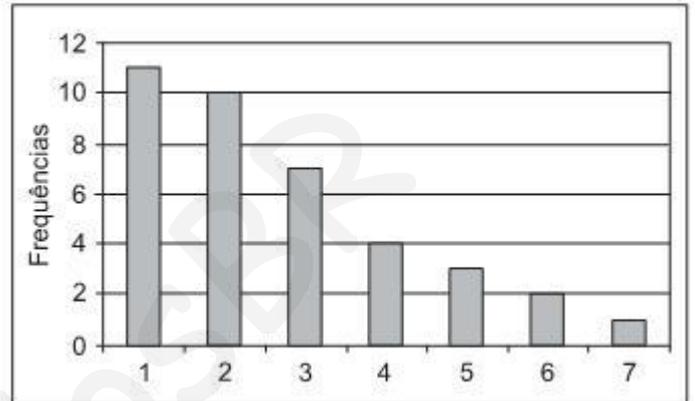
Salários dos empregados da empresa XYZ em dezembro de 2018

Salários (R\$)	Frequências Simples Absolutas
1 000,00 — 2 000,00	2
2 000,00 — 3 000,00	8
3 000,00 — 4 000,00	16
4 000,00 — 5 000,00	10
5 000,00 — 6 000,00	4

32. A amplitude do intervalo entre o primeiro decil e o terceiro quartil, encontrados pelo método da interpolação linear, é

- a) R\$ 2 500,00
- b) R\$ 2 400,00
- c) R\$ 2 150,00
- d) R\$ 2 000,00
- e) R\$ 1 400,00

33. A distribuição de frequências de uma certa amostra é representada no gráfico abaixo.



Sobre a média μ , a mediana m e a moda M dessa amostra, tem-se

- a) $m < \mu < M$
- b) $m < M < \mu$
- c) $\mu < M < m$
- d) $M < \mu < m$
- e) $M < m < \mu$

34. Em uma instituição bancária, o salário médio dos 100 empregados do sexo masculino é de R\$ 1.500,00, com desvio padrão de R\$ 100,00. O salário médio dos 150 empregados do sexo feminino é de R\$ 1.000,00, com desvio padrão de R\$ 200,00. A variância em (R\$) 2 dos dois grupos reunidos é de

- a) 25.600,00
- b) 28.000,00
- c) 50.000,00
- d) 62.500,00
- e) 88.000,00

35. Em uma pesquisa de preços de determinado produto, foram obtidos os valores, em reais, de uma amostra aleatória colhida em 6 estabelecimentos que o comercializam.

Estabelecimento	Preço
P	5,00
Q	8,00
R	6,00
S	6,00
T	4,00
U	7,00

A variância dessa amostra é

- a) 1,50
- b) 1,75
- c) 2,00
- d) 2,25
- e) 2,50

Raciocínio Lógico

36. Quando a minha irmã nasceu, o meu pai tinha o quádruplo da minha idade. No ano passado, ele tinha o quádruplo da minha idade. Quando a minha irmã tiver o dobro da idade que tem hoje, o meu pai terá o triplo da minha idade. Logo, hoje eu tenho a seguinte idade:

- a) 12.
- b) 11.
- c) 10.
- d) 9.
- e) 8.

37. Cem Projetos de Pesquisa foram distribuídos entre trinta professores do UFRS para serem avaliados. Sabendo que cada projeto de pesquisa só pode ser avaliado por um único professor, podemos concluir certamente que:

- a) Nenhum professor ficou sem projetos de pesquisa.
- b) Pelo menos um professor recebeu cinco projetos de pesquisa.
- c) Pelo menos dois professores receberam exatamente dez projetos de pesquisa.
- d) Vinte professores receberam quatro projetos de pesquisa cada e os outros dez receberam dois projetos de pesquisa cada.
- e) Pelo menos dois professores receberam o mesmo número de projetos de pesquisa.

38. Se 8 máquinas, de mesma capacidade, produzem um total de 8 peças idênticas, funcionando simultaneamente por 8 horas, então, apenas uma dessas máquinas, para produzir duas dessas peças, levará um total de x horas. O valor de x é

- a) 0,25
- b) 16
- c) 2
- d) 4
- e) 8

39. Em um determinado grupo de pessoas,

- todas as pessoas que praticam futebol também praticam natação,
- algumas pessoas que praticam tênis também praticam futebol,
- algumas pessoas que praticam tênis não praticam natação.

É CORRETO afirmar que no grupo

- a) algumas pessoas que praticam tênis não praticam futebol.
- b) todas as pessoas que praticam natação também praticam tênis.
- c) todas as pessoas que praticam futebol também praticam tênis.
- d) algumas pessoas que praticam natação não praticam futebol.
- e) algumas pessoas que praticam natação não praticam tênis.

40. É verdade que existem programadores que não gostam de computadores. A partir dessa afirmação é correto concluir que

- a) qualquer pessoa que não gosta de computadores é um programador.
- b) todas as pessoas que gostam de computadores não são programadores.
- c) dentre aqueles que não gostam de computadores, alguns são programadores.
- d) para ser programador é necessário gostar de computador.
- e) qualquer pessoa que gosta de computador será um bom programador.

Informática

41. Considerando o MS Word 2013 (versão português Brasil), assinale a alternativa que possibilita a inserção de conteúdo de um documento Word existente em um novo documento ou em documento diferente.

- a) Inserir → Texto → objeto → Texto do Arquivo
- b) Inserir → Páginas → Arquivo
- c) Inserir → Links → Indicador
- d) Layout da Página → Quebras → Seção → Arquivo
- e) Layout da Página → Mesclar documentos

42. O conceito de computação em nuvem (em inglês, cloud computing) refere-se:

- a) ao programa que habilita seus usuários a interagirem com documentos HTML hospedados em um servidor da rede, destacando-se na era da web 2.0, uma vez que quase tudo do que se necessita está online.
- b) ao protocolo de comunicação da camada de aplicação utilizado para sistemas de informação de hipermídia, distribuídos e colaborativos, representando a base para a comunicação de dados da World Wide Web.
- c) à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por

meio da Internet, seguindo o princípio da computação em grade.

- d) à tecnologia de comunicação de dados que permite uma transmissão de dados mais rápida através de linhas de telefone do que um modem convencional pode oferecer, sendo os dados transmitidos mais rapidamente em uma direção do que na outra, assimetricamente.
- e) ao armazenamento de dados feito em serviços que poderão ser acessados de qualquer lugar do mundo, a qualquer hora, havendo necessidade de instalação de programas ou, por vezes, de armazenar dados.

43. Acerca do Explorador de Arquivos do Windows 10, e das respectivas pastas, bibliotecas e janelas, é correto afirmar que

- a) a Barra de Ferramentas é utilizada para navegar entre pastas ou bibliotecas que já foram visitadas.
- b) a função do Painel de Navegação é listar o conteúdo de pastas ou bibliotecas abertas.
- c) um arquivo é um item que contém informações, como imagens, músicas e, inclusive, textos sigilosos.
- d) uma pasta é um contêiner utilizado para armazenar somente arquivos.
- e) os botões de Voltar e Avançar são utilizados para navegar entre arquivos, pastas e bibliotecas.

44. Em relação ao Sistema Operacional Ubuntu Linux, assinale a alternativa correta indicando o comando abaixo que pode ser utilizado para manipulação de arquivos.

- a) mv
- b) kill
- c) top
- d) netstat
- e) awk

45. Um vírus pode ser definido como qualquer tipo de software malicioso que busque capturar, alterar ou expor

informações privadas. Eles também podem modificar configurações de computadores e dar o controle de uma máquina a um hacker. Existem vários tipos de vírus espalhados pelo cenário virtual e entre eles temos o “keylogger”, cuja ação é:

- a) Ataque a dados críticos empresariais, incluindo valores financeiros.
- b) Capturar informações de usuários sem que eles tenham conhecimento.
- c) Criar cópias adicionais de si mesmos dentro das máquinas onde estão inseridos.
- d) Capturar todas as informações que são digitadas em um computador.
- e) Se disfarçar como software legítimo, para na hora da instalação, causar danos ao computador.

Conhecimentos Bancários

46. No Brasil, a fixação das diretrizes e normas concernentes às políticas monetária, creditícia e cambial, é da competência do

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

47. Os bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas, que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras. A respeito das carteiras que um banco múltiplo pode operar, assinale a alternativa correta.

- a) A carteira de desenvolvimento pode ser operada por instituições públicas ou privadas.
- b) Bancos múltiplos devem operar, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente a carteira comercial.

c) Somente bancos múltiplos com carteira comercial são autorizados a captar depósitos à vista.

d) Bancos múltiplos privados não são autorizados a operar a carteira de investimento.

e) Bancos múltiplos organizados sob a forma de sociedade limitada só podem operar uma única carteira.

48. Entre os principais agentes “intermediários” participantes do mercado de capitais brasileiro estão, EXCETO

- a) corretoras de mercadorias.
- b) administradores de carteiras.
- c) corretoras de títulos e valores mobiliários.
- d) companhias abertas.
- e) distribuidoras de títulos e valores mobiliários.

49. Em relação ao Recibo de Depósito Bancário (RDB) e ao Certificado de Depósito Bancário (CDB), é correto afirmar que

- a) os CDB e RDB são títulos de renda fixa que servem como captação de recursos dos bancos. Ambos são empréstimos que o banco faz para seus clientes e a rentabilidade vem dos juros pagos pelo cliente à instituição.
- b) o RDB é um recibo que pode ser negociado a qualquer momento desde que seja entre correntistas do mesmo banco.
- c) o CDB, por ser um depósito à vista, permite negociação do título antes do vencimento.
- d) o RDB, por ser um depósito à vista, é inegociável e intransferível.
- e) o CDB, por ser considerado um título de crédito, é negociável e pode ser endossável e vendido para outra pessoa.

50. Ao Conselho Monetário Nacional compete uma série de atribuições, EXCETO

- a) delimitar o capital mínimo das instituições financeiras privadas.
- b) emitir moeda-papel e moeda metálica.

- c) fixar as diretrizes e normas da política cambial.
- d) disciplinar o crédito e as operações creditícias.
- e) regulamentar, fixando limites, prazos e outras condições, as operações de redesconto.

51. A principal característica que distingue um banco de investimento de um banco de desenvolvimento é que, diferentemente do primeiro, um banco de desenvolvimento

- a) é, geralmente, de capital privado, constituído sob a forma de sociedade anônima, e se especializa em operações de participação societária de caráter temporário e de financiamento de investimentos.
- b) é especializado na administração de recursos de terceiros.
- c) é, geralmente, de capital público e objetiva financiar projetos de investimento orientados para o desenvolvimento econômico e social de uma região ou país.
- d) capta recursos por meio de depósitos à vista e repasse de recursos externos.
- e) não está sujeito aos mecanismos legais de regulação bancária.

52. Os títulos de renda fixa emitidos pelos bancos comerciais e pelos bancos de investimento destinados a lastrear operações de capital de giro são os

- a) registros e títulos públicos federais
- b) certificados e letras do tesouro nacional
- c) recibos e letras de câmbio
- d) títulos federais e debêntures
- e) certificados e recibos de depósito bancário

53. As garantias das debêntures devem estar especificadas na escritura de emissão, podendo ser de espécies diferentes, o que implica diretamente na ordem de recebimento do debenturista em caso de falência da companhia emissora. A debênture comum, que não oferece nenhum tipo de garantia, é a

- a) real.
- b) quirografária.
- c) consolidada.
- d) subordinada.
- e) flutuante.

54. O leasing financeiro possui a seguinte característica básica operacional:

- a) o prazo mínimo da operação é de dois anos para bens com vida econômica útil igual ou menor do que cinco anos.
- b) o prazo mínimo da operação é de noventa dias.
- c) não é permitida a utilização do valor residual garantido.
- d) a opção de compra do bem ao final do contrato é pelo valor de mercado.
- e) o prazo máximo da operação está limitado a 75% da vida útil econômica do bem arrendado.

55. As sociedades de crédito, financiamento e investimento

- a) captam recursos por meio de aceite e colocação de letras de câmbio.
- b) participam da distribuição de títulos e valores mobiliários.
- c) são especializadas na administração de recursos de terceiros.
- d) desenvolvem operações de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo.
- e) são instituições financeiras públicas ou privadas.

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

- a) CVM
- b) COPOM
- c) CMN
- d) AMBID
- e) ANBIMA

57. O hot-money é uma modalidade de empréstimo que tem a finalidade de

- a) financiar a aquisição de bens e serviços por pessoas físicas.
- b) atender às necessidades imediatas de caixa das empresas.
- c) financiar a aquisição de bens de capital por parte das empresas.
- d) financiar as vendas a prazo das empresas.
- e) refinanciar dívidas já existentes de pessoas físicas.

58. O Sistema Especial de Liquidação e Custódia – Selic - é o depositário central dos títulos que compõem a dívida pública federal interna (DPMFi) de emissão do Tesouro Nacional. Sobre a o SELIC, assinale a alternativa correta:

- a) Todos os títulos são escriturais, isto é, emitidos exclusivamente na forma título ao portador.
- b) O sistema, que é gerido pelo Banco Nacional de Desenvolvimento e por ele operado em parceria com a CVM, tem seus centros operacionais localizados na cidade do Rio de Janeiro.
- c) É também um sistema eletrônico que processa o registro e a liquidação financeira das operações realizadas com títulos públicos pelo seu valor bruto e em tempo real.
- d) Somente o Banco do Brasil e o Tesouro Nacional podem ser participantes do Selic.
- e) As câmaras ou prestadores de serviços de compensação e de liquidação têm a sua participação no Selic definida no Regulamento do CVM.

59. A modalidade do mercado de derivativo, na qual, por meio de um contrato, as partes envolvidas trocam um índice de rentabilidade por outro é denominada:

- a) opções
- b) swap

- c) opções flexíveis
- d) futuro
- e) termo

60. No exercício de suas atividades, o BNDES pode realizar concessão de colaboração financeira a empresas em determinados projetos. Para tanto, o BNDES

- a) faz exame econômico do projeto, mas não exame técnico.
- b) faz exame técnico do projeto, mas não avalia suas implicações sociais.
- c) faz exame técnico do projeto, mas não avalia suas implicações ambientais.
- d) verifica a segurança de reembolso do projeto, mas pode efetuar aplicações não reembolsáveis.
- e) apura a existência de restrições à idoneidade da empresa postulante, mas não à de seus administradores.

61. Os títulos de capitalização são

- a) estruturados com prazo de vigência igual ou superior a 6 meses.
- b) comercializados por instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil.
- c) disponíveis, normalmente, em planos com pagamentos mensais e sucessivos ou pagamento único.
- d) resgatados em base sempre superior ao capital constituído por aplicações idênticas em títulos públicos.
- e) regidos por condições gerais disponibilizadas após a contratação.

62. Dizer companhia aberta significa:

- a) sociedade limitada cujas cotas são transferíveis para terceiros não sócios.
- b) sociedade anônima que emite debêntures privadas.
- c) sociedade anônima cujas ações circulam com restrições.
- d) sociedade que emite valores mobiliários para captar poupança popular.

e) sociedade em comandita por ações.

63. As notas promissórias comerciais (commercial papers) são instrumentos de captação de recursos

a) por prazo máximo de 360 dias para companhias abertas.

b) emitidos no mercado interfinanceiro.

c) que se destinam à aplicação exclusiva de fundos de investimento.

d) privativos de instituições financeiras de capital estrangeiro.

e) utilizados por bancos de investimento.

64. A lavagem de dinheiro é configurada quando:

a) os recursos financeiros são aplicados em atividades ilícitas.

b) a origem dos recursos é ilícita.

c) os administradores de instituições financeiras falham no informar movimentações extraordinárias à autoridade competente.

d) todas as operações são denominadas em moeda.

e) há evasão fiscal.

65. O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que

a) regula a proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, em caso de intervenção, de liquidação ou de falência.

b) disciplina ações de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em bancos, até determinado valor, em caso de intervenção, de liquidação ou de falência.

c) administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, até

determinado valor, em caso de intervenção, de liquidação ou de falência.

d) administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, com valores de até R\$ 1.000.000,00, em caso de intervenção, de liquidação ou de falência.

e) administra contas bancárias para a proteção aos correntistas e investidores, que permite recuperar os créditos mantidos em instituição financeira, até determinado valor (R\$ 500.000,00), em caso de intervenção, de liquidação ou de falência.

Atendimento, Ética e Diversidade

66. Com relação ao atendimento, como condição ímpar para satisfação do cliente-cidadão. O servidor público deve adotar uma atitude ativa quando em atendimento aos cidadãos. Qual a afirmativa que não corresponde às atitudes ativas que conduzem ao atendimento de excelência?

a) Disposição para atender ao cidadão parcialmente, dependendo do tipo de problema.

b) Prestar informação e comunicação corretas, precisas: cidadãos não toleram ser enganados.

c) O servidor deve ter o hábito de apresentar-se impecável para atendimento ao público.

d) Ouvir o cidadão sem interrompê-lo, prestando atenção nos detalhes.

e) Utilizar linguagem adequada no atendimento ao cidadão e esforçar-se para compreender a mensagem recebida.

67. Uma cultura corporativa pode ser compreendida quanto ao fato de serem ambientalmente adaptativas ou não adaptativas, apresentando para cada um dos tipos tanto comportamentos visíveis, quanto valores expressos. Os gerentes de agência bancária cuja cultura é não adaptativa apresentam comportamentos nos quais

a) prestam muita atenção a toda sua clientela e iniciam mudanças operacionais básicas sempre que necessário para servir seus legítimos interesses, mesmo que isso acarrete correr alguns riscos.

b) encorajam, por meio de premiações, a capacidade de transformação, a autonomia para a tomada de decisão e o livre agir para a geração de resultados.

c) atuam isoladamente, política e burocraticamente, tendo como resultado a quase impossibilidade de mudar estratégias rapidamente, para se ajustarem ou para se aproveitarem das mudanças em seus ambientes de negócios.

d) se preocupam consigo mesmos, seu grupo de trabalho e produtos, tendendo a valorizar o processo gerencial, o clima organizacional e a tomada de decisão.

e) refletem profundamente sobre as necessidades de seus clientes, acionistas e empregados, valorizando as pessoas em situações de mudanças de processos.

68. À capacidade de demonstrar postura e aparência adequadas para o bom atendimento ao público se dá o nome de

- a) discrição.
- b) apresentação.
- c) conduta.
- d) cortesia.
- e) comunicabilidade.

69. Expressões adequadas no atendimento telefônico são:

- a) vou transferir a ligação; pêra aí; meu amor.
- b) alô; chuchu; espere um pouquinho.
- c) fofa; um momento, por favor; heim.
- d) bom dia; às ordens; à disposição.
- e) anjo; oi; por favor.

70. Os princípios fundamentais que regem um atendimento telefônico ideal são pautados na

- a) simplicidade, desinibição e alteração da voz.
- b) liberalidade, curiosidade e impostação da voz.
- c) brevidade, formalidade e contenção da voz.
- d) introspecção, emoção e entonação da voz.
- e) atenção, cordialidade e modulação da voz.

71. De acordo com o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), assinale a alternativa correta.

a) A responsabilidade do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, depende de prova irrefutável de sua culpa.

b) O serviço é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

c) O fornecedor de serviços será responsabilizado pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços mesmo quando provar que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro.

d) No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

e) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.

72. O atendimento prioritário dado às pessoas portadoras de deficiência compreende

a) a distribuição de brindes e descontos na aquisição de equipamentos de informática, bem como a disponibilização de pessoal capacitado

para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla.

b) o tratamento diferenciado, que inclui, entre outros: assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis, mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de cadeirantes, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

c) serviço obrigatório de acompanhante para portadores de mobilidade reduzida nos espaços públicos destinados ao lazer, às compras e à alimentação.

d) menu em braille, tradutor para língua brasileira de sinais, e canil para cães-guia em centros comerciais, teatros, cinemas e restaurantes.

e) a criação de juizados especiais do portador de deficiência nos tribunais de justiça dos estados.

73. A respeito dos conceitos de ética, moral e virtude, é correto afirmar:

a) A vida ética realiza-se no modo de viver daqueles indivíduos que não mantêm relações interpessoais.

b) Etimologicamente, a palavra moral deriva do grego *mos* e significa comportamento, modo de ser, caráter.

c) Virtude deriva do latim *virtus*, que significa uma qualidade própria da natureza humana; significa, de modo geral, praticar o bem usando a liberdade com responsabilidade constantemente.

d) A moral é influenciada por vários fatores como, sociais e históricos; todavia, não há diferença entre os conceitos morais de um grupo para outro.

e) Compete à moral chegar, por meio de investigações científicas, à explicação de determinadas realidades sociais, ou seja, ela investiga o sentido que o homem dá a suas ações para ser verdadeiramente feliz.

Técnicas de Vendas

74. A respeito das técnicas de atendimento ao público, é correto afirmar que o(a)

a) procura contínua por padrões de excelência no atendimento ao público está desvinculada dos mecanismos de avaliação.

b) prestação do atendimento se baseia na concessão da informação correta, independentemente da forma como ela é transmitida.

c) ótica do cidadão não oferece critérios válidos para programas de avaliação do atendimento ao público.

d) avaliação de satisfação do usuário é pautada por critérios que prescindem de envolver a ótica do cidadão.

e) bom atendimento implica no fornecimento das informações solicitadas, evitando-se trazer informações adicionais, ainda que o cliente as solicite.

75. O canal de marketing direto aplicado em organizações de serviços que utilizam tecnologia de telecomunicação, de forma planejada, estruturada e controlada, para estabelecer contatos de comunicação, serviços de apoio e vendas de produtos diretamente a clientes finais ou intermediários da organização, é denominado

a) Venda por mala direta.

b) Venda direta.

c) Venda por catálogo.

d) Telemarketing.

e) Marketing on-line.

76. Em vendas, o conhecimento dos produtos é fundamental por permitir que:

a) o vendedor passe autoridade ao discorrer sobre o acúmulo de informações que ele detém;

b) o comprador perceba a profundidade do conhecimento do vendedor;

- c) o comprador obtenha as informações técnicas que só o vendedor pode dar;
- d) o vendedor mostre segurança e habilidade para responder objeções;
- e) comprador e vendedor possam estar em equilíbrio com relação às informações.

77. A qualidade no atendimento ao público envolve

- a) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discrição e objetividade.
- b) concentração, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discrição e objetividade.
- c) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discrição e subjetividade.
- d) comunicabilidade, apresentação, concentração, economicidade, tolerância, discrição e subjetividade.
- e) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficácia, tolerância, discrição e objetividade.

78. A interiorização de universidades públicas no Brasil, sob a ótica do marketing, pode ser entendida como uma estratégia de melhoria dos canais de distribuição de serviços aos cidadãos. Nesse sentido, a qual elemento do composto de marketing essa estratégia se refere?

- a) Preço
- b) Produto
- c) Praça
- d) Promoção
- e) Produção

79. Uma das formas de aumentar a retenção de clientes é reduzir as deserções. Um banco que não tenha o pessoal treinado de forma adequada, cujos gerentes não cumpram as promessas de serviços feitas e cujos funcionários responsáveis pelo atendimento ajam com rudeza, está estimulando a deserção

- a) de gestão

- b) de serviço
- c) de mercado
- d) tecnológica
- e) organizacional

80. Com relação à satisfação do cliente, pode-se dizer que é:

- a) o fruto do julgamento do colaborador de atendimento;
- b) o resultado da criação de uma expectativa alta;
- c) o encantamento do cliente com o que ele recebeu do serviço;
- d) o conjunto de percepções do serviço positivas e comuns aos clientes;
- e) a relação entre o que o cliente percebeu do serviço e o que ele esperava.

Gabarito – 1º Simulado

01	D	21	C	41	A	61	C
02	E	22	D	42	C	62	D
03	C	23	B	43	C	63	A
04	B	24	E	44	A	64	B
05	B	25	E	45	D	65	C
06	B	26	A	46	C	66	A
07	A	27	D	47	C	67	C
08	C	28	A	48	D	68	B
09	A	29	A	49	E	69	D
10	D	30	D	50	B	70	E
11	B	31	C	51	C	71	D
12	D	32	C	52	E	72	B
13	C	33	E	53	B	73	C
14	B	34	E	54	A	74	A
15	D	35	C	55	A	75	D
16	B	36	D	56	B	76	D
17	B	37	E	57	B	77	A
18	C	38	B	58	C	78	C
19	E	39	A	59	B	79	B
20	A	40	C	60	D	80	E



SIMULADOSBR
ESTUDE COM A GENTE!