

# SIMULADO AMOSTRA

**BANCO DO BRASIL**

**Escriturário: Agente Comercial**



## PROVA OBJETIVA

### Língua Portuguesa

#### Texto I (Questões 01 e 02)

- 1 O Brasil é um dos poucos países no mundo com a possibilidade de ampliar áreas com a agropecuária. De fato, um estudo da ONU mostra que o país será o grande responsável por produzir os alimentos necessários para atender os mais de 9 bilhões de pessoas que habitarão o planeta em 2050. De acordo com pesquisadores da Embrapa, a região possui potencial e áreas para ampliação sustentável da agricultura. Portanto, a responsabilidade do agricultor brasileiro é muito grande.
- 2 A região amazônica se mostra promissora para a agricultura, pois ela é rica em um insumo fundamental, a água. Estados como Rondônia e Acre têm municípios que recebem até 2.800 milímetros de chuvas por ano. E isso proporciona a qualidade e a possibilidade de semear mais de uma cultura por ano.
- 3 Entretanto, as críticas internacionais, quanto ao uso e à ampliação da agricultura na região amazônica, são um limitante para a exploração dessas áreas. Para cada nova área aberta para a agricultura, parte deveria ser obrigatoriamente destinada à preservação ambiental, segundo as exigências dos países que compram nossos produtos agrícolas.

POPOV, Daniel. Canal Rural. 30 nov. 2021 – Adaptado

#### 01. De acordo com o texto, para atender às exigências internacionais, o país deve

- A conscientizar os agricultores da necessidade de ampliar seus negócios.
- B diversificar os tipos de culturas que exigem a utilização de muita água.
- C garantir a destinação de terras a atividades de preservação ambiental.
- D liberar as áreas de cultivo de produtos agrícolas na região amazônica.
- E restringir as terras amazônicas ao desenvolvimento da pecuária.

#### 02. No trecho “Portanto, a responsabilidade do agricultor brasileiro é muito grande.” (parágrafo 1), a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido, por

- A com o fim de
- B dessa forma
- C apesar de
- D porque
- E quando

#### 03. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, a concordância nominal está correta na palavra destacada em:

- A A agricultura sustentável e os cuidados com o meio ambiente são extremamente proveitosas para a preservação do planeta.
- B O desmatamento generalizado e a monocultura são inadequadas do ponto de vista ambiental.
- C O uso predatório do solo pode acarretar consequências como a desertificação e a arenização, que são considerados prejudiciais à natureza.
- D A região amazônica e o pantanal mato-grossense são conhecidas internacionalmente como patrimônios ambientais.
- E Os cuidados com o solo e as pesquisas em técnicas de plantio são necessários para que a produção de alimentos seja sustentável.

#### 04. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego adequado da vírgula está plenamente atendido em:

- A A criação de animais para a produção de alimentos, é de grande importância para o sustento de milhares de famílias.
- B A floresta Amazônica, apesar de parecer homogênea, possui muitas diferenças na sua vegetação.
- C A melhor maneira de proteger as povoações situadas nas margens dos rios, é procurar soluções que impeçam o comércio ilegal.
- D O estado do Amazonas apresenta, a maior população indígena do Brasil com aproximadamente trinta mil habitantes.
- E O número de estudiosos preocupados com o futuro do planeta, aumentou devido ao aquecimento global.

#### 05. O verbo destacado está flexionado INCORRETAMENTE em:

- A Ele, finalmente, reouve a fé perdida.
- B Assim que os vir, dê-lhes um forte abraço.
- C Propus, na verdade, maior reflexão.
- D Ninguém a deteu, embora sua escolha fosse arriscada.
- E Durante muito tempo, cri em ideias não plausíveis.

#### 06. A palavra acentuada pela mesma regra que se verifica na palavra símbolos é

- A já

- B está
- C respeitável
- D esferográfica
- E desenvolverá

**07. A colocação do pronome oblíquo átono está em acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:**

- A Poder-se-á levar a educação financeira para as salas de aula, o que será muito proveitoso.
- B Nos perguntam sempre sobre como gerir melhor a vida financeira.
- C As famílias nunca preocuparam-se com a educação financeira como parte da formação de seus filhos.
- D Aqueles que relacionam-se bem com o dinheiro têm uma vida mais organizada.
- E Compreenderia-se melhor o desempenho da empresa, se o mercado fosse estudado.

**08. Assinale a opção em que a regência do verbo destacado está correta, segundo o registro culto e formal da língua.**

- A Informe-a que o período turbulento havia terminado.
- B Assistia a derrota daqueles que não acreditaram na oportunidade.
- C Diante de tamanha pressão, chegou no seu limite.
- D Neste momento, diante do ocorrido, todos reivindicam por tranquilidade de vida.
- E A constatação de que aquilo era verdadeiro custou-lhe dias difíceis.

**09. O acento grave indicativo de crase é necessário e está empregado de acordo com a norma-padrão em:**

- A É bom manter-nos à distância de dez passos.
- B O sol estava à pino e precisamos nos proteger do calor.
- C A volta à Portugal, seu país natal, fez meu pai muito feliz.
- D Com muito esforço, os idosos acompanham às novas tecnologias.
- E Sempre reconhecemos àqueles que são nossos verdadeiros amigos.

**10. A frase em que a concordância verbal atende ao que prevê a norma-padrão da língua portuguesa é:**

- A Restava cerca de quinze candidatos para a entrevista.
- B Não sou eu que elabora as perguntas para as entrevistas.

- C No futuro, a maioria das tarefas poderão ser realizadas por algoritmos.
- D Nenhum de nós estamos preparados para a responsabilidade daquele cargo.
- E Mais de um indicador são usados para a seleção dos profissionais durante as entrevistas.

## Língua Inglesa

### Texto II (Questões 11 a 15)

#### Financial System

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Matemática

16. Sejam A uma matriz quadrada de ordem 2 e B uma matriz quadrada de ordem 3, tais que  $\det A \cdot \det B = 1$ . O valor de  $\det(3A) \cdot \det(2B)$  é

- A 5
- B 6
- C 36
- D 72
- E 108

17. 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 2
- C 4
- D 8
- E 16

18. O funcionário de uma loja cometeu um erro ao reajustar o preço de um produto: ele aumentou o preço em 80%, quando o percentual correto de aumento era de 40%. Após o aumento de 80%, o produto passou a custar R\$ 450,00. Se o funcionário tivesse dado o aumento correto, de 40%, o produto teria passado a custar

- A R\$ 126,00
- B R\$ 270,00
- C R\$ 290,00
- D R\$ 350,00
- E R\$ 410,00

19. De quantas formas diferentes, em relação à ordem entre as pessoas, dois homens e quatro mulheres poderão ser dispostos em fila indiana, de

modo que entre os dois homens haja, pelo menos, uma mulher?

- A 10
- B 20
- C 48
- D 480
- E 720

**20. Em uma progressão aritmética de 5 termos e primeiro termo 5, a soma dos quadrados dos três primeiros termos é igual à soma dos quadrados dos dois últimos termos. O maior valor possível para o último termo dessa progressão aritmética é**

- A 5,5
- B 6
- C 7
- D 6,5
- E 7,5

### Atualidades do Mercado Financeiro

**21. A principal marca distintiva do Pix, em relação aos mecanismos de pagamento com cartões de débito automático, é que o Pix é um sistema de pagamento instantâneo criado pelo(s)**

- A Banco do Brasil
- B Banco do Nordeste
- C Banco Central do Brasil
- D bancos comerciais
- E bancos de investimento

**22. A partir do início de 2021, começou a primeira fase de implantação do open banking (sistema financeiro aberto) no Brasil. As instituições financeiras participantes devem obedecer a regras definidas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional. O open banking tem, entre outros, o objetivo de**

- A possibilitar o compartilhamento de informações, mediante autorização expressa de cada cliente, e a movimentação de suas respectivas contas bancárias, entre diferentes instituições financeiras.
- B criar um mercado eletrônico exclusivo para operação das fintechs.
- C permitir que mais instituições participem como bancos comerciais do mercado brasileiro, abrindo esse mercado.
- D controlar as operações de concessão de crédito de cada instituição financeira participante autorizada pelo Banco Central, dando mais transparência ao setor.

E recomendar a utilização de um sistema de informações único, de código aberto, para gestão de contas-correntes e suas movimentações, de modo a ser adotado por todas as instituições financeiras em operação no Brasil.

**23. As startups têm transformado os negócios. Um dos motivos para isso é que elas**

- A são ágeis, sempre vendem os seus produtos mais barato e visam a tornar-se um unicórnio.
- B inovam, transformam processos e têm potencial de rápido crescimento.
- C sempre são compradas com valores mais baixos que o mercado.
- D sempre possuem aplicativos para agilizar suas operações.
- E são sempre empresas de internet.

**24. Uma investidora está querendo saber a relação entre a blockchain e o bitcoin. Em sua pesquisa, ela esclareceu sua dúvida, ao descobrir que**

- A blockchain é o meio utilizado para registrar e armazenar transações de bitcoin.
- B blockchain é a tecnologia de inteligência artificial aplicada na bitcoin.
- C bitcoin é uma moeda digital e blockchain é uma moeda em blocos.
- D bitcoin é tecnologia usada para implementar a blockchain.
- E bitcoin e blockchain são duas formas de implementar criptomoedas.

**25. Com o crescente avanço tecnológico, está cada vez mais fácil realizar operações bancárias sem que se precise ir pessoalmente a uma agência. Que nome se dá ao tipo de acesso bancário realizado em terminais, caixas eletrônicos e bancos 24 horas?**

- A Banco de Dados
- B Débito Automático
- C Home Office Banking
- D Internet Banking
- E Remote Banking

### Matemática Financeira

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

- A 0,0147 a.t.

- B 0,15 a.t.
- C 0,50% a.t.
- D 1,47% a.t.
- E 1,50% a.t.

27. Um imóvel de 100 mil reais é financiado em 360 prestações mensais, a uma taxa de juros de 1% ao mês, pelo Sistema de Amortização Francês (Tabela Price), gerando uma prestação de R\$ 1.028,61. Reduzindo-se o prazo do financiamento para 240 prestações, o valor de cada prestação é, em reais, aproximadamente,

Dado:  $(1,01)^{-120} = 0,3$

- A 1.099,00
- B 1.371,00
- C 1.428,00
- D 1.714,00
- E 2.127,00

28. Nas operações de empréstimo, uma financeira cobra taxa efetiva de juros, no regime de capitalização composta, de 10,25% ao ano. Isso equivale a cobrar juros com taxa anual e capitalização semestral de

- A 5%
- B 5,51%
- C 10%
- D 10,25%
- E 10,51%

29. Uma companhia com disponibilidade temporária de caixa aplicou R\$ 60.000,00, a uma taxa de juros compostos de 10% ao ano, para resgatar o valor do principal mais juros, ao final de 3 anos. O montante dessa aplicação, em reais, no dia do respectivo vencimento é,

- A 66.000,00
- B 72.600,00
- C 78.000,00
- D 79.860,00
- E 87.846,00

30. Um investimento rende juros mensais de taxa 2%, com capitalização mensal. Ao final de 3 meses, o percentual de juros, em relação ao capital inicial, é mais próximo de

- A 6,00%
- B 6,08%
- C 6,12%
- D 6,18%

- E 6,24%

## Conhecimentos Bancários

31. Com relação à Caderneta de Poupança, é correto afirmar:

- A Não há incidência de Imposto de Renda na Fonte sobre os rendimentos auferidos por investidores Pessoa Física.
- B Os recursos passam a render a partir do dia 1º do mês seguinte à data do depósito.
- C Os rendimentos são creditados a cada 30 dias.
- D Trata-se de um investimento garantido em sua totalidade pelo governo.
- E Trata-se de um investimento disponível apenas para pessoas físicas.

32. Qual é o sistema de registro e liquidação das operações com títulos públicos realizadas entre instituições financeiras?

- A SND
- B Selic
- C Cetip
- D Tesouro direto
- E CBLC

33. Os cartões de crédito são, às vezes, chamados de “dinheiro de plástico”. Seu uso crescente como meio de pagamento implica vários aspectos, EXCETO o(a)

- A ganho sobre a inflação para os possuidores de cartão, sendo os valores das compras pagos apenas no vencimento do cartão.
- B crédito automático até certo limite para os possuidores de cartão.
- C aumento da demanda de papel moeda pelos possuidores de cartão, para pagamento de suas transações.
- D aumento da segurança da transação, tanto para o comprador quanto para o vendedor.
- E indução ao crescimento de vendas para os estabelecimentos credenciados.

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

- A do Banco Central do Brasil.
- B do Ministério da Fazenda.
- C da Secretaria do Tesouro Nacional.

D do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.  
E do Conselho Monetário Nacional.

**35. O penhor mercantil é modalidade de garantia que pode ser exigida por operadores do Sistema Financeiro Nacional na formalização de operações de crédito em que**

A haja dispensa de fiel depositário.  
B o valor atualizado do bem não exceda 50% do valor financiado.  
C esse direito recaia sobre bens móveis.  
D o devedor possa substituir os bens empenhados sem autorização prévia do credor.  
E os recursos liberados permaneçam depositados na mesma instituição financeira.

**36. O Comitê de Política Monetária (COPOM)**

A divulga semanalmente a taxa de juros de curto prazo verificada no mercado financeiro.  
B tem como objetivo cumprir as metas para a inflação definidas pela Presidência da República.  
C é composto pelos membros da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil.  
D tem suas decisões homologadas pelo ministro da Fazenda.  
E discute e determina a atuação do Banco Central do Brasil no mercado de câmbio.

**37. Uma companhia pode emitir debêntures para obter o financiamento de capital fixo e de capital de giro.**

A A compra e a venda de ações são realizadas no mercado secundário, permitindo, inclusive, a captação de investimento para as companhias abertas.  
B Se um cliente da corretora ABCD comprar 1.000 ações da empresa XYZW a R\$ 20,00 por ação e, posteriormente, vender todas essas ações por R\$ 21,00, então obterá um lucro líquido de R\$ 1.000,00.  
C As negociações são usualmente realizadas em home broker, uma plataforma eletrônica oferecida pelas corretoras, e o tempo de liquidação de uma venda de ações é D+1, semelhante ao DOC.  
D O cliente de uma corretora participante da Bolsa de Valores somente poderá comprar uma quantidade de ações múltipla do lote padrão de 100 unidades.  
E No mercado à vista de ações, há situações específicas em que as operações realizadas pelo investidor não exigem o recolhimento de imposto de renda.

**38. Embora as taxas de câmbio R\$/US\$, cotadas diariamente nos mercados de câmbio à vista, sejam expressas em valores nominais, ao longo do tempo essas taxas podem-se desviar de seus valores reais. Contribui para a apreciação real da moeda brasileira, em relação ao dólar norte-americano, a(o)**

A redução da produtividade média no Brasil, comparativamente à dos Estados Unidos  
B queda dos preços das commodities exportadas pelo Brasil  
C taxa de inflação no Brasil maior do que a taxa de inflação norte-americana  
D compra de reservas internacionais pelo Banco Central do Brasil  
E maior grau de incerteza no Brasil

**39. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) aplica-se a qualquer operação de tratamento de dados realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, desde que**

A os dados sejam utilizados apenas para fins particulares, jornalísticos ou artísticos.  
B os dados pessoais, objeto do tratamento, tenham sido coletados fora do território nacional.  
C a operação de tratamento seja realizada fora do território nacional.  
D a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços.  
E os dados pessoais tenham sido coletados de forma online, em meios digitais.

**40. Em 2008 foi constituído um sistema de normas pelas próprias instituições financeiras, com compromissos de conduta estabelecidos para que o mercado atue de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade. O comprometimento com as normas em questão é voluntário por parte das instituições financeiras brasileiras, sendo um exemplo de:**

A adequação ao acordo da Basileia;  
B cumprimento das resoluções do Banco Central;  
C supervisão bancária;  
D autorregulação bancária;  
E cumprimento das normas do mercado de capitais.

## **Conhecimentos de Informática**

**41. Um usuário que, utilizando o Explorador de Arquivos do Windows 10, clique, com o botão**

direito do mouse, um arquivo, selecione a opção **Propriedades** e clique **Detalhes** encontrará algumas informações referentes a esse arquivo. Assinale a alternativa que apresenta algumas dessas informações.

- A nome, tipo, tamanho e atributos
- B data do último acesso, nome, tipo e tamanho
- C data do último acesso, tipo, tamanho e atributos
- D data do último backup, data do último acesso, nome e tipo
- E nome, tipo, tamanho e data do último backup

**42. No âmbito do Windows 10, sobre a Área de Trabalho (Desktop), considere as afirmativas a seguir.**

- I. Cada usuário do sistema tem sua própria área de trabalho.
- II. Os arquivos localizados numa área de trabalho não podem ser visualizados por meio do Explorador de Arquivos.
- III. Não é possível ter pastas de arquivos localizadas na área de trabalho.

**Está correto o que se afirma em**

- A I e II, apenas.
- B I e III, apenas.
- C I, apenas.
- D II e III, apenas.
- E II, apenas.

**43. Nos programas antivírus, o recurso que tem o objetivo de impedir a ação de um malware no momento em que ele tenta se instalar no computador é denominado**

- A real time protection (proteção ativa).
- B quarentena.
- C log.
- D controle de acesso.
- E IDS.

**44. Assinale a alternativa que contém uma desvantagem de uma rede ponto a ponto.**

- A Não pode ser usada em redes pequenas.
- B Possui alto custo, uma vez que seus conectores e cabos são mais caros do que os utilizados nas outras topologias.
- C Tem nível alto de dificuldade quanto a sua montagem.
- D Apresenta dificuldade para expandir a rede.

E Não pode ser usada para conectar computadores pessoais; apenas é utilizada para conexão entre servidores.

**45. Considere os endereços de e-mail exibidos a seguir.**

**andre@gmail.com**  
**andre@gmail.com.br**

**É correto afirmar que**

- A o primeiro é inválido porque não identifica o país onde foi registrado.
- B os dois são distintos e válidos, pois e-mails registrados nos Estados Unidos não usam o sufixo de país.
- C o segundo foi registrado no Brasil e o primeiro é universal, pois é registrado automaticamente em todos os países.
- D o segundo não poderia existir se o primeiro já tivesse sido registrado.
- E os dois são equivalentes, pois referem-se ao mesmo e-mail.

**46. Isabela pretende enviar um e-mail para um grupo de colegas, de modo que cada um deles receba o e-mail sem saber que outros o receberam. O recurso usualmente encontrado para esse tipo de procedimento é identificado nos aplicativos gerenciadores de e-mail por:**

- A Cc
- B Cco
- C Fwd
- D Inbox
- E Outbox

**47. O Microsoft Edge é um navegador da Internet que, ao ser aberto, oferece um ambiente de consulta a conteúdos da Web. Esse ambiente é formado por**

- A janelas e guias.
- B localizar na página.
- C captura da web.
- D ferramentas Microsoft Office.
- E caixas de entrada.

**48. O modelo assíncrono de cursos em EAD (Ensino a Distância) é caracterizado por um ensino.**

A em que os alunos e instrutores interagem em tempo real através de salas de aula virtuais, utilizando uma combinação de métodos.

B do tipo autoestudo, no qual o aluno pode escolher dentre uma variedade de mídias, completar os trabalhos de acordo com uma agenda estabelecida e submeter ao instrutor todo o material para avaliação.

C em que os alunos têm que realizar avaliações presenciais para obtenção de certificação oficial.

D que apenas combina a interação dos alunos e instrutores em tempo em salas de aula virtuais e o autoestudo por meio de escolhas dentre uma variedade de mídias.

E que combina a interação dos alunos e instrutores em tempo em salas de aula virtuais, o autoestudo por meio de escolhas dentre uma variedade de mídias e as avaliações presenciais para obtenção de certificação oficial.

**49. O Microsoft Teams possui recursos que apoiam reuniões de times de trabalho em discussões, tais como o desenho ou a readequação de procedimentos organizacionais. Uma opção disponível para reuniões é o lobby, que funciona como**

- A discador de chamadas pinnedGroup
- B integrador de armazenamento com o OneDrive
- C integrador de tarefas com o calendário
- D notificador do feed de atividades
- E uma sala de espera de reuniões

**50. Trata-se de uma das redes sociais de maior audiência na Internet e que permite a criação de páginas e grupos e venda de produtos pelos seus usuários. A descrição em questão se refere ao**

- A Instagram.
- B Pinterest.
- C LinkedIn.
- D Facebook.
- E Blogger.

**51. Diferente do Windows, que possui o Windows Explorer como seu gerenciador de arquivos, o Linux possui alguns gerenciadores dependendo de sua distribuição. Qual das alternativas a seguir NÃO é conhecidamente um gerenciado de arquivos do Linux?**

- A Nautilus.
- B Xfe.
- C Dolphin.
- D Konqueror.
- E Minur.

**52. No MS Word, para salvar um documento com um nome novo, mantendo-se a versão anterior, pode-se usar a opção**

- A Salvar.
- B Compartilhar.
- C Salvar como.
- D Novo.
- E Fechar.

**53. Analise a imagem e responda.**



**A opção “Rodapé” está localizada na guia Inserir, do programa de edição de texto MS-Word, e tem como função:**

- A apresentar informações como título, autor e número de página, sendo repetido na parte inferior de cada página.
- B adicionar anotação sobre determinada parte do documento.
- C inserir imagens do computador, da biblioteca de imagens de estoque ou de fontes online.
- D dividir o texto em duas ou mais colunas.
- E adicionar uma anotação no pé da página fornecendo mais informações sobre algo em seu documento.

**54. No MS-Excel versão em português, qual das opções abaixo retorna a soma dos valores contidos na linha 2?**

	A	B	C	D
1	6	10	15	9
2	8	12	5	7
3	11	3	9	1

- A =SOMA(linha:2)
- B =SOMA(A2:D2)
- C =SOMA(2A:2D)
- D SOMA(A2:D2)
- E SOMA(linha:2)

**55. No MS PowerPoint o item da barra de ferramentas em que encontramos a opção “testar intervalos” através da qual programamos a temporização da mudança de slides é:**

- A Inserir.
- B Animações.
- C Exibição.
- D Apresentação de Slides.
- E Design.

## Vendas e Negociação

**56. O Instagram é uma rede social baseada em imagens, e o Twitter limita a escrita a 280 caracteres. Talvez por isso, o marketing digital seja comumente associado ao uso de imagens e vídeos. No entanto, o uso de texto é muito importante e decisivo na atração de consumidores em plataformas como websites, blogs e e-mail. O uso de conteúdo textual informativo e atraente, otimizado para persuadir consumidores a comprarem os produtos de uma empresa é denominado**

- A recall
- B ebooking
- C copyright
- D copywriting
- E cooperating

**57. Dos produtos a seguir, aquele que possui como uma de suas principais características a intangibilidade é:**

- A logística.
- B serviços.
- C construção civil.
- D agronegócios.
- E indústria.

**58. Com relação aos tipos de perfil de clientes, assinale a alternativa correta.**

- A O perfil seguro espera uma explicação, pois está em busca de detalhes lógicos para o seu problema.
- B Com o perfil simpático, deve-se ter cuidado com a fala.
- C O perfil de aparência impecável não negocia.
- D O perfil de cliente furioso espera qualidade e comprometimento e quer que aquilo que foi prometido seja viável e capaz de se cumprir no prazo estipulado.
- E No perfil informatizado, a tecnologia não é um fator primordial para a solução do problema.

**59. Em um órgão público, um cidadão dirige-se ao balcão de atendimento. O funcionário que o atende presta todas as informações solicitadas pelo cidadão, mas sem olhar para ele, tratando-o de maneira distante e formal, limitando-se a responder estritamente o que lhe é perguntado. Ao fim do atendimento, o cidadão demonstrou insatisfação. Na situação descrita, o atendimento foi:**

- A adequado, pois a atenção no tratamento ao cidadão não é indispensável a um atendimento de qualidade;
- B adequado, pois informar apenas o estritamente necessário caracteriza um atendimento efetivo;
- C adequado, porque foi tempestivo e efetivo;
- D inadequado, porque não foi nem tempestivo, nem suficiente;
- E inadequado, porque o bom atendimento envolve prover as informações solicitadas e um bom tratamento.

**60. Sobre as técnicas de negociação para efetuar vendas, analise as afirmativas a seguir.**

- I. É fundamental que o vendedor faça perguntas para que se descubra qual o motivador da compra a ser realizada.
- II. O vendedor precisa conhecer o negócio do seu cliente, ter postura, empatia e saber mostrar que o seu produto agregará valor.
- III. Não é necessário que o vendedor controle toda a negociação.

**Assinale:**

- A se somente a afirmativa I for correta.
- B se somente a afirmativa II for correta.
- C se somente a afirmativa III for correta.
- D se somente as afirmativas I e II forem corretas.
- E se somente as afirmativas II e III forem corretas.

**61. O comportamento do consumidor é influenciado por características que, embora não possam ser controladas pelos profissionais de marketing, devem ser levadas em consideração. O fator que mais influencia o comportamento de consumo de um indivíduo**

- A é a renda, pois determina as preferências distintas por produtos e marcas.
- B é a cultura, pois os valores básicos, percepções e desejos de um indivíduo são aprendidos ao se crescer em determinada sociedade.
- C é a percepção, pois é a forma como cada um seleciona, organiza e interpreta informações.
- D são as redes sociais, pois ao ver o que as celebridades usam os consumidores moldam suas escolhas.
- E é a família, pois o hábito de consumo dos pais molda o dos filhos.

**62. No que se refere à capacidade de negociação, assinale a alternativa correta.**

- A A barganha integrativa tem o foco voltado para o relacionamento em curto prazo.
- B A barganha distributiva une os negociadores e facilita o trabalho conjunto no futuro.
- C Um exemplo clássico de barganha integrativa é a negociação salarial nas empresas.
- D Na barganha distributiva, os interesses primários dos negociadores estão opostos um ao outro.
- E A barganha integrativa trabalha com uma dinâmica do tipo “ganhar a qualquer custo”.

**63. Um sistema de pesquisa de mercado obtém informações com base em dados primários e dados secundários. A respeito das vantagens do uso de dados secundários em comparação aos dados primários, assinale a alternativa correta.**

- A Precariedade na coleta de dados.
- B Diversidade na classificação dos dados.
- C Avaliação precisa do grau de exatidão das informações coletadas.
- D Muitas perspectivas e variedade de dados.
- E Dados sempre adequados e aderentes aos objetivos da pesquisa de mercado.

**64. O crescimento do marketing no mundo digital desponta como tendência irreversível. Não basta conhecer os conceitos já estabelecidos, mas também é necessário criar a presença online da companhia de forma mais adequada, bem como sua estratégia de marketing digital para essa nova era, podendo vir a utilizar diferentes ações de marketing digital. O texto a seguir discorre sobre uma das ações de marketing digital: “Ações que utilizam o celular como veículo ou mídia para divulgação de produtos ou serviços, atividades de relacionamento com clientes ou prospects, enfim, é a canalização de estratégias e campanhas de marketing e comunicação para a palma da mão das pessoas. É sem dúvida o melhor caminho para se operacionalizar o marketing de forma superpersonalizada”. O texto está se referindo à seguinte estratégia (ação) de marketing digital:**

- A mobile marketing.
- B redes e mídias sociais (Facebook, Twitter).
- C marketing viral.
- D e-commerce.
- E sites de buscas (Google, Yahoo, Bing).

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

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

**66. Segundo a Resolução CMN nº 4.949/2021, que dispõe quanto aos princípios e aos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, assinale a alternativa correta.**

- A Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 10 anos.
- B A Resolução CMN nº 4.949/2021 cuida dos princípios e dos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.
- C As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive nos guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.
- D A Resolução CMN nº 4.949/2021 aplica-se às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo BCB no exercício de sua competência legal.
- E As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 não precisam indicar ao BCB o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas daquela resolução.

**67. O inbound marketing é uma estratégia baseada**

- A no conteúdo e se destina exclusivamente a manutenção de um relacionamento sólido e afetivo com o cliente.
- B nas técnicas de SEO (Search Engine Optimization) e dispensa a interação com o cliente.
- C em ações promocionais nos pontos de venda, estabelecendo uma relação de troca com os clientes através de brindes.
- D em mensagens atrativas e conteúdos autorais para atrair o cliente para um relacionamento duradouro com a marca.

E em estratégias digitais de difícil monitoramento das interações e que atingem os clientes com mensagens padrão.

**68. De acordo com a Lei 13.146/15, toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. Em relação a tal direito, NÃO é correto afirmar que:**

A considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

B a pessoa com deficiência está obrigada à fruição de benefícios decorrentes de ação afirmativa.

C a pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

D a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa, inclusive para, entre outros, casar-se e constituir união estável, exercer direitos sexuais e reprodutivos e exercer o direito à guarda, à tutela, à curatela e à adoção, como adotante ou adotando, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

E é dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.

**69. Tendo em conta o Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.**

A O crime de fazer afirmação falsa ou enganosa, ou de omitir informação relevante relacionada a produto ou serviço, inadmite modalidade culposa.

B Prevê como circunstância agravante a prática de quaisquer dos crimes contra pessoa portadora de deficiência mental ou física.

C Prevê como pena, além da privativa de liberdade, dentre outras, a publicação, em órgãos de comunicação de grande circulação, da notícia sobre os fatos e a condenação.

D Os crimes nele previstos podem ser praticados tanto por pessoa física quanto jurídica, restando condicionada a responsabilidade dessa última à imputação simultânea da pessoa natural que atua em seu benefício.

E Os crimes nele previstos podem ser praticados tanto por pessoa física quanto jurídica, não se exigindo a

imputação simultânea da pessoa natural que atua em seu nome, para a responsabilização penal.

**70. A Política Nacional das Relações de Consumo deverá seguir os seguintes princípios:**

A incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

B reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, restrita à comercialização de produtos no mercado.

C prevalência do interesse do consumidor e compatibilização de sua proteção com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica.

D educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo, quando isso for economicamente viável.

E coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos que possam causar prejuízos aos consumidores, quando for possível, dadas as peculiaridades do mercado de consumo.

## PROVA DE REDAÇÃO

- A prova deverá ser feita com caneta esferográfica fabricada em material transparente, de tinta preta (preferencialmente) ou azul, com grafia legível, a fim de não prejudicar o seu desempenho quando da correção pela Banca Examinadora, não sendo permitida a interferência e a participação de terceiros, salvo o caso em que o candidato tenha solicitado condição especial para a realização das provas;
- A prova de redação (2ª etapa) será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos;
- A fuga completa ao tema proposto é motivo suficiente para que a redação não seja corrigida em qualquer outro de seus aspectos, recebendo nota 0 (zero).

### Leia, com atenção, os textos a seguir:

O que é um aplicativo ou um programa? É um tipo de software que funciona como um conjunto de ferramentas desenhado para realizar tarefas e trabalhos específicos no seu computador. Enquanto os sistemas operacionais são encarregados de fazer funcionar o seu computador, os programas são apresentados como ferramentas para melhorar as tarefas que você realiza. Alguns exemplos destes programas ou aplicativos são os processadores de texto, como o Microsoft Word, as planilhas de cálculo, como o Excel; e as bases de dados, como o Microsoft Access.. [...]

Qual a diferença entre um aplicativo e um programa? Disponível em: <https://www.gcfaprendelivre.org>

O aplicativo (app) de caronas do Google, o Waze Carpool, deve chegar ao Brasil ainda neste ano. O anúncio foi feito pela executiva Di-Ann Eisnor, diretora global do Waze (ferramenta de navegação de trânsito gratuita e em tempo real), nesta quarta-feira (22), no Google for Brasil – evento realizado pela empresa em São Paulo para falar sobre o mercado brasileiro e compartilhar novidades.

O novo app é um produto do Waze e conecta usuários com rotas similares, analisando os seus endereços cadastrados como casa e trabalho no aplicativo. Utilizando os recursos de mapeamento do Waze, ele combina parceiros de carona de uma mesma rede local de usuários, facilitando viagens. “Ao invés de usarmos o Waze sozinhos – como acontece em São Paulo e na maior parte das cidades – vamos usá-lo juntos”, afirmou Di-Ann, que revelou ainda que São Paulo é a cidade com o maior número de usuários ativos mensais no Waze, enquanto o Brasil é o segundo país, depois dos EUA. No aplicativo de caronas, o motorista vai receber uma contribuição do passageiro que pegar a carona para ajudar nos custos da gasolina.

Google lança aplicativo de caronas pelo waze no Brasil. Disponível em: <https://www.correio24horas.com.br>

Considerando que os textos apresentados têm caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo-argumentativo a respeito do seguinte tema: **Aplicativos fazem do mundo um lugar melhor?**

**Rascunho**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

**Gabarito Rascunho**

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

**Gabarito**

**Simulado Amostra – Banco do Brasil**

**NÍVEL MÉDIO**

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

**Modelo de Redação**

É indiscutível que a evolução cognitiva da espécie humana traz consigo novos aparatos que buscam, em última instância, trazer mais comodidade à própria sobrevivência. Nesse contexto, sem prejuízo de outros, os aplicativos despontam como uma ferramenta muito popular nos tempos atuais, sobretudo se considerarmos o período de confinamento em decorrência da pandemia, cenário que estreitou a relação entre humanos e máquinas (computadores). Entretanto, a despeito das comodidades oferecidas por ferramentas tecnológicas, é preciso olhar o outro lado e ponderar quais consequências a interação entre pessoas e máquinas traz para nossa saúde, enquanto indivíduo, e para nossa evolução, enquanto espécie.

A evolução, seja biológica ou tecnológica, é tomada como um evento unidirecional. Na primeira hipótese até é possível considerar que ela não retroage. Mas, no segundo caso, a evolução tecnológica precisa ser sempre pensada e repensada, de forma que seja possível usá-la como uma aliada da vida e não como uma concorrente. Nesse contexto, os aplicativos, sejam eles voltados para equipamentos móveis ou para computadores convencionais devem atuar como ferramentas que facilitem a vida cotidiana sem interferir na vida biológica de cada um. Pois só através de um uso equilibrado é que será possível extrair todos os benefícios propostos pelos aplicativos em potencial.

Dito isso, cabe salientar que um aplicativo ou software qualquer por si só não tornará nossa vida mais fácil ou o mundo em um lugar melhor. Essas variáveis dependerão do uso que se faz desse instrumento tecnológico. Logo, em qualquer caso, o diferencial é a pessoa humana. O usuário é que definirá, com base no uso, se determinados aplicativos facilitarão sua vida ou se criarão dificuldades. Não é raro notícias sobre consequências danosas dos mal de aplicativos, ou que esses são usados como meios para aplicação de golpes por estelionatários. Isso evidencia que é preciso cautela ao responder se os aplicativos fazem do mundo um lugar melhor.

Pelo exposto, os aplicativos são sem dúvida fruto do processo de evolução tecnológica, entretanto o seu uso determinará de que forma ele irá interagir conosco, podendo ser uma ferramenta transformadora para o bem ou para o mal. Sendo assim, é preciso que as pessoas adquiram consciência dessas duas vertentes da tecnologia antes de incorporá-la a sua vida cotidiana. Tal conscientização passa inevitavelmente pela necessidade de políticas governamentais que insiram nos sistemas educacionais temáticas que tratem das consequências do mau uso das ferramentas tecnológicas, que mostrem os dois lados da evolução científica. Para que cada indivíduo usuário desses sistemas possa responder com convicção se os aplicativos fazem do mundo um lugar melhor.