

SIMULADO AMOSTRA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Técnico Bancário Novo



CAIXA



PROVA OBJETIVA

Língua Portuguesa

Texto I (Questões 01 a 04)

Lixo nos mares

1 Os oceanos sofrem os efeitos das atividades humanas há milênios. Dejetos e resíduos orgânicos e inorgânicos gerados por essas atividades são levados para o mar por ventos, chuvas e rios, ou despejados diretamente ali. Os oceanos suportam toda essa sobrecarga? A resposta vem de análises que constatam sérios danos aos ecossistemas oceânicos: o lixo marinho, portanto, já é um grave problema ambiental.

2 O lixo de origem humana que entra no mar está presente nas imagens, hoje comuns, de animais emaranhados em materiais de todo tipo ou que ingeriram ou sufocaram com diferentes itens. Também é conhecida a imensa mancha de lixo que se acumula no chamado “giro” do oceano Pacífico Norte – os giros, existentes em todos os oceanos, são áreas em torno das quais se deslocam as correntes marinhas. Nas zonas centrais desses giros, as correntes têm baixa intensidade e quase não há ventos. Os resíduos que chegam ali ficam retidos e se acumulam, gerando enormes “lixões” oceânicos.

3 Detritos orgânicos (vegetais, animais, fezes e restos de alimento) não são considerados lixo marinho, porque em geral se decompõem rapidamente e se tornam nutrientes e alimentos para outros organismos. As fontes do lixo oceânico são comumente classificadas como “marinhas” (descartes por embarcações e plataformas de petróleo e gás) e “terrestres” (depósitos e descartes incorretos feitos em terra e levados para os rios pelas chuvas e daí para o mar, onde também chegam carregados pelo vento e até pelo gelo).

4 Apesar do sensacionalismo em torno desse tema, o estudo do lixo marinho tem bases científicas e envolve, em todo o mundo, cada vez mais pesquisadores e tomadores de decisão. Todos engajados na luta pela diminuição desse problema social e ambiental.

5 Os impactos ligados à presença do lixo no mar começaram a ser observados a partir da década de 1950, mas somente em 1975 foi definido o termo “lixo marinho”, hoje consagrado. Essa definição, da Academia Nacional de Ciências dos Estados Unidos, diz que é lixo marinho todo material sólido de origem humana descartado nos oceanos ou que os atinge por

rios, córregos, esgotos e descargas domésticas e industriais.

6 O número de publicações mundiais, científicas e não científicas, sobre lixo marinho começou a aumentar a partir da década de 1980. Esse aumento se deve a três processos: 1) a contínua e crescente substituição, em vários tipos de utensílios, de materiais naturais pelos sintéticos – estes, como o plástico, resistem por mais tempo à degradação no ambiente marinho e tendem a se acumular; 2) o baixo custo dos materiais sintéticos, que não incentiva sua reciclagem e favorece o descarte no ambiente e 3) o aumento, na zona costeira, do número de habitantes e embarcações, que podem contribuir para o descarte de lixo no ambiente marinho.

7 Mas como evitar que o “lixo nosso de cada dia” chegue ao mar? E como retirar o que já está lá? É nesse ponto que a conservação marinha e a gestão de resíduos sólidos se encontram e se complementam. Em 2013, realizou-se no Brasil a IV Conferência Nacional de Meio Ambiente, que formalizou 60 propostas sobre o meio ambiente. Duas enfocam o lixo marinho: a primeira está ligada à redução de impactos ambientais e a segunda é ligada à educação ambiental, com campanhas educativas de sensibilização sobre as consequências da disposição incorreta do lixo, com ênfase no ambiente marinho e nos danos causados à população humana.

Revista Ciência Hoje – Adaptado

01. O texto pode ser dividido em duas grandes partes. Na primeira parte, apresenta-se a explicação sobre as características do lixo marinho. Na segunda parte, a partir do quarto parágrafo, apresentam-se

- A campanhas de educação ambiental nas escolas.
- B comparações com outros países sobre ações legais.
- C fenômenos da natureza provocados por essa poluição.
- D iniciativas de estudo e redução dos impactos ambientais.
- E leis criadas para reduzir o impacto no meio ambiente.

02. O trecho que apresenta uma descrição das fontes terrestres de lixo marinho é:

A “Os oceanos suportam toda essa sobrecarga? A resposta vem de análises que constataam sérios danos aos ecossistemas oceânicos: o lixo marinho, portanto, já é um grave problema ambiental.” (parágrafo 1)

B “O lixo de origem humana que entra no mar está presente nas imagens, hoje comuns, de animais emaranhados em materiais de todo tipo ou que ingeriram ou sufocaram com diferentes itens.” (parágrafo 2)

C “Também é conhecida a imensa mancha de lixo que se acumula no chamado ‘giro’ do oceano Pacífico Norte – os giros, existentes em todos os oceanos, são áreas em torno das quais se deslocam as correntes marinhas.” (parágrafo 2)

D “Detritos orgânicos (vegetais, animais, fezes e restos de alimento) não são considerados lixo marinho, porque em geral se decompõem rapidamente e se tornam nutrientes e alimentos para outros organismos.” (parágrafo 3)

E “depósitos e descartes incorretos feitos em terra e levados para os rios pelas chuvas e daí para o mar, onde também chegam carregados pelo vento e até pelo gelo.” (parágrafo 3)

03. O trecho do texto que aponta uma das causas para o aumento da preocupação mundial sobre o lixo marinho a partir da década de 80 é:

A “O lixo de origem humana que entra no mar está presente nas imagens, hoje comuns, de animais emaranhados em materiais de todo tipo ou que ingeriram ou sufocaram com diferentes itens.” (parágrafo 2)

B “Também é conhecida a imensa mancha de lixo que se acumula no chamado ‘giro’ do oceano Pacífico Norte – os giros, existentes em todos os oceanos, são áreas em torno das quais se deslocam as correntes marinhas.” (parágrafo 2)

C “Detritos orgânicos (vegetais, animais, fezes e restos de alimento) não são considerados lixo marinho, porque em geral se decompõem rapidamente e se tornam nutrientes e alimentos para outros organismos.” (parágrafo 3)

D “Os impactos ligados à presença do lixo no mar começaram a ser observados a partir da década de 1950, mas somente em 1975 foi definido o termo ‘lixo marinho’, hoje consagrado.” (parágrafo 5)

E “a contínua e crescente substituição, em vários tipos de utensílios, de materiais naturais pelos sintéticos – estes, como o plástico, resistem por mais tempo à degradação no ambiente marinho e tendem a se acumular” (parágrafo 6)

04. No trecho “Apesar do sensacionalismo em torno desse tema, o estudo do lixo marinho tem bases científicas” (parágrafo 4), a expressão destacada veicula a relação de

A causa

B concessão

C conclusão

D condição

E consequência

05. De acordo com as normas explicitadas no Manual de Redação da Presidência da República, as comunicações oficiais devem

A empregar o cabeçalho em todas as páginas do documento.

B escrever os pronomes de tratamento sempre por extenso.

C explicitar o significado de uma sigla todas as vezes em que ela for empregada.

D utilizar linguagem informal para transmitir informações relevantes.

E usar o título do cargo no gênero feminino para a identificação de signatárias do sexo feminino.

Língua Inglesa

Texto II (Questões 06 a 08)

The Strange Saga of Jack Teixeira Reveals New Security Challenges

Moments before his arrest by armed FBI agents on Thursday, a helicopter from a local news station caught footage of 21-year-old Jack Teixeira reading a book on the sun-splashed back porch of his house in North Dighton, Mass. In his front yard, meanwhile, FBI agents in camouflage tactical gear were climbing out of an armored vehicle, tightening the straps of their bullet-proof vests and gripping long guns. The dramatic scene playing out in a sleepy, riverside exurb underscored the peculiarity of a case that exposed military documents, complicated relations with U.S. allies, and triggered national embarrassment. Intelligence leaks of this magnitude in the past have been the result of an alienated whistle-blower, double agent or successful spy operation. Now arguably the most damaging disclosure of U.S. government documents in a decade may have stemmed from the hubris of a junior enlisted member in the Massachusetts Air National Guard who shared them in a small online chat group called Thug Shaker Central.

Time.com

06. According to the text, it is correct to say that while Teixeira was at home, a local news station was:

A recording Teixeira's video material.

- B searching for online news on Teixeira.
- C helping the FBI agents.
- D hiding inside a helicopter.
- E running to the back porch of Teixeira's house.

07. According to the text, it is correct to say that Jack Teixeira lives:

- A in a busy large city.
- B close to a local news station.
- C in a quiet and peaceful neighborhood.
- D with some friends.
- E inside a vehicle.

08. One of the reasons the FBI agents arrested Jack Teixeira was that he:

- A took issue with a group called Thug Shaker Central.
- B was part of a spy operation.
- C was an unauthorized member in the Massachusetts Air National Guard.
- D reported illegal activities within the government to someone in authority.
- E put in danger some government papers.

Texto III (Questões 09 e 10)

Donald Trump on Monday proposed collapsing the federal income tax rate from seven brackets down to three and called for allowing child-care expenses to be exempt from taxation in a speech allies hope will help the GOP presidential nominee turn the page on a tumultuous period some Republicans fear has severely damaged his campaign.

Overall, Trump offered few new details behind his economic vision, which he unveiled as a candidate last year. One notable exception was his call to enable families to "fully deduct" child-care expenses from their taxes. Some such expenses are already deductible; experts say that the additional amounts will largely benefit middle- and upper middle-class families.

On tax rates, business mogul said he would work with House Republicans and use the same three brackets they have proposed: 12 percent, 25 percent and 33 percent. Previously, Trump proposed tax brackets of 0 percent, 10 percent, 20 percent and 25 percent.

"For many American workers, their tax rate will be zero," said Trump.

The GOP nominee continued to leave large question marks about how he would pay for his plans and avoid ballooning the federal budget deficit. He included no new details on how he would limit the cost of his tax reform plan, which analysts have estimated would reduce federal revenues by as much as \$10

trillion over a decade. His child-care expense plan would presumably raise that cost even further.

Trump released a tax plan last year that would reduce the top income tax rate from 39.6 percent to 25 percent and bring down the top corporate rate from 35 percent to 15 percent. The plan would eliminate the estate tax and reduce tax rates to 10 percent for households earning \$100,000 or less.

Trump also did not spell out any federal spending cuts. In his remarks, Trump said he would offer more details in the coming weeks.

WashingtonPost.com – Adaptado

09. O significado do verbo collapsing (1º parágrafo), conforme empregado no texto, é

- A reduzindo.
- B entrando em colapso.
- C revertendo.
- D ajustando.
- E implementando.

10. Um sinônimo para unveiled (2º parágrafo), conforme usado no texto, é

- A revealed.
- B mentioned.
- C proposed.
- D sustained.
- E denied.

Matemática Financeira

11. Edmundo fez um empréstimo pessoal no valor de R\$ 40.000,00 em seu banco, onde a taxa de juros está 3,4% a.m. O montante em um trimestre será aproximadamente:

- A R\$ 42.200,00
- B R\$ 42.220,00
- C R\$ 43.220,00
- D R\$ 44.220,00
- E R\$ 45.220,00

12. O valor da prestação do mês 05 de um financiamento pelo sistema de amortização Francês (PRICE) é R\$ 277,40. O valor da prestação do mês 05, do mesmo financiamento, pelo sistema de amortização constante (SAC) é R\$ 224,00. Determine o valor da prestação do mês 05, desse mesmo financiamento, pelo sistema de amortização mista (SAM).

- A R\$ 501,40

- B R\$ 250,70
- C R\$ 330,80
- D R\$ 277,40
- E R\$ 224,00

13. Um título de crédito cujo valor de face era R\$ 53.280,00 foi descontado 4 meses antes do seu vencimento, segundo as regras do desconto racional, à taxa simples de desconto de 2,75% ao mês. O valor descontado desse título foi:

- A R\$ 5.280,00;
- B R\$ 5.860,80;
- C R\$ 6.850,00;
- D R\$ 47.419,20;
- E R\$ 48.000,00.

14. Sabe-se que o segundo termo de uma progressão geométrica crescente é igual a 8 e que seu oitavo termo é igual a 512. A razão dessa progressão é igual a

- A - 4.
- B - 2.
- C 0
- D 2.
- E 4.

15. Quando duas taxas são aplicadas sobre o mesmo capital, durante o mesmo período, produzindo os mesmos montantes, tem-se um caso de taxa:

- A nominal.
- B real.
- C efetiva.
- D equivalente.
- E líquida.

Noções de Probabilidade e Estatística

16. Uma rua tem 20 casas, das quais 2 não possuem aparelhos de TV. Serão sorteadas 5 casas para uma pesquisa de audiência. A probabilidade de que as 2 casas que não possuem aparelhos de TV sejam sorteadas é de:

- A 0,0526
- B 0,0478
- C 0,6432
- D 0,2375
- E 0,0003

17. Observe o conjunto de dados brutos a seguir, e em sequência, determine a sua respectiva mediana: (10 – 02 – 05 – 20 – 18 – 32 – 08 – 04 – 12 – 13)

- A 25.
- B 32.
- C 16.
- D 18.
- E 11.

18. Uma população é formada por 4 elementos, ou seja, {4, 5, 5, 8}. O coeficiente de variação, definido como o resultado da divisão do respectivo desvio padrão pela média aritmética da população, é igual a

- A 3/11.
- B 9/22.
- C 3/22.
- D 9/11.
- E 1/5.

19. Um levantamento amostral sobre o número de filhos de 50 funcionários foi realizado em uma empresa localizada em um município. Esse levantamento gerou a tabela a seguir:

Número de Filhos	Número de Funcionários
0	20
1	5
2	8
3	2
4	5
5	10
Total	50

O quartil médio do número de filhos dos funcionários da amostra é, aproximadamente:

- A 1,50
- B 2,00
- C 0,00
- D 4,00
- E 1,85

Instituição bancária	Banco 1	Banco 2	Banco 3	Banco 4	Banco 5
Número de agências	7	11	19	5	8

20. Suponha que certa região do País tenha apenas o quantitativo de agências bancárias mostrada no

quadro apresentado. Um morador dessa região tinha restrição para abrir conta no Banco 4, de modo que abriu uma conta em uma das agências disponíveis nas demais instituições bancárias. Considerando que ele não tinha nenhuma preferência em abrir conta em determinado banco e (ou) agência, a probabilidade de que ele tenha aberto a sua conta no Banco 1 é de

- A 14%.
- B 0,155.
- C um valor entre 7% e 14,5%.
- D igual a 7%.
- E maior que 15%.

Comportamentos Éticos e Compliance

21. Dois amigos de longa data pretendem empreender, em sociedade, para prestação de serviços, que serão especificados no contrato social a ser elaborado. Um deles, sem comunicar ao seu futuro sócio, realiza pesquisas para certificar a idoneidade financeira do amigo. Para isso, contata o gerente de instituição financeira que, por força dos laços profissionais com quem pediu a pesquisa, fornece os elementos constantes nos cadastros de dados que indicam a vida financeira do outro. Nos termos da Lei Complementar nº 105/2001, e suas alterações, as informações prestadas

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

22. O princípio da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, que dá garantia de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados aos titulares, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento, é o (a)

- A finalidade.
- B adequação.
- C necessidade.
- D livre acesso.
- E qualidade dos dados.

23. À luz da Lei n.º 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, assinale a opção correta.

- A Na esfera administrativa, as sanções de advertência e suspensão serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis por atos lesivos previstos na lei.
- B No caso de aplicação de sanção, a manifestação jurídica da advocacia pública ou do órgão de assistência jurídica, ou equivalente, do ente público é dispensável.
- C Os efeitos do acordo de leniência não serão estendidos às pessoas jurídicas que integram o mesmo grupo econômico, de fato e de direito, mesmo que firmem o acordo em conjunto, respeitadas as condições nele estabelecidas.
- D A aplicação das sanções previstas na lei não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.
- E Na esfera administrativa, as sanções às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos na lei não poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

24. Ao longo das últimas décadas, stakeholders em geral e, especificamente, sócios, acionistas, administradores, puderam observar os diversos benefícios gerados pela adoção de boas práticas na função da governança corporativa, como as listadas corretamente a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- A A separação das competências.
- B A prevenção, detecção e resposta a desvios.
- C A mitigação de conflitos de interesses.
- D O aumento da transparência e da prestação de contas.
- E O fomento da equidade e da responsabilidade socioambiental.

25. Um gerente de um determinado banco participa de vários projetos de investimentos em tecnologias de ponta. Antes da divulgação dos editais para escolha dos projetos mais adequados, ele procura um parente e lhe apresenta todos os detalhes necessários para que esse parente possa apresentar uma candidatura ao financiamento. Nos termos do Código de Conduta da Caixa Econômica Federal, caso esses fatos fossem vinculados a a servidor da instituição, estaria caracterizado(a)

- A ato de solidariedade

- B empreendedorismo indevido
- C conflito de interesses
- D atividade paralela
- E quebra de decoro

Conhecimentos Bancários

26. A administração da CEF deve obedecer aos seguintes preceitos, EXCETO

- A desconcentração da autoridade administrativa
- B aplicação de princípios de responsabilidade social empresarial
- C adoção de estrutura complexa, típica da Administração Pública
- D desburocratização de serviços e operações
- E administração de negócios direcionada pelo gerenciamento de risco

27. 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

28. Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, o Banco Central do Brasil (BCB) é considerado emprestador de última instância, porque uma de suas principais operações ativas é fornecer

- A crédito direto aos consumidores.
- B crédito destinado ao financiamento de capital de giro.
- C crédito a instituições financeiras que enfrentam problemas de liquidez.
- D crédito de longo prazo destinado ao financiamento do investimento.
- E crédito de longo prazo destinado ao financiamento da compra da casa própria.

29. Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, algumas instituições funcionam com o objetivo principal de prover recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. Tal objetivo envolve tarefas típicas dos bancos

- A de investimento

- B de desenvolvimento
- C centrais
- D múltiplos
- E comerciais

30. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o conjunto de instituições e instrumentos que possibilitam a transferência de recursos entre os agentes econômicos superavitários e os deficitários. Essa transferência é possível por conta:

- A dos mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial;
- B da atuação dos bancos comerciais;
- C da atuação dos bancos centrais;
- D das bolsas de valores;
- E da atuação da CVM.

31. No Sistema Financeiro Nacional, identificam-se os bancos-sombra (shadow banks) como bancos que

- A possuem diversos tipos de carteiras em suas operações ativas.
- B se especializam em transações financeiras como bancos estrangeiros.
- C se concentram em transações financeiras no mercado local.
- D realizam operações financeiras à margem do sistema de regulação e supervisão do Banco Central do Brasil.
- E se originam a partir de indivíduos que se associam para prestar serviços financeiros a seus associados.

32. Em 5 de outubro de 2020 foi lançado oficialmente no Brasil um novo sistema de pagamentos por meio digital fácil, rápido, sem tarifas. Estamos falando do:

- A Pix.
- B Ted.
- C Doc.
- D Repasse.
- E Passe.

33. Uma das tendências observadas no sistema financeiro contemporâneo é o aparecimento e a difusão das chamadas fintechs de crédito e dos bancos digitais. O principal aspecto do modelo de negócios dessas instituições é o(a)

- A atendimento presencial
- B uso de recursos tecnológicos avançados
- C redução da concorrência bancária

- D redução da oferta de serviços bancários
- E eliminação da insegurança bancária

34. 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.

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 redesconto
- 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

36. O Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) faz parte do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e se responsabiliza pela

- A fixação da taxa de juros dos depósitos por um dia entre as instituições financeiras (depósitos interfinanceiros – DI).
- B liquidação de negociações e custódia de títulos públicos federais.
- C liquidação de negociações e custódia de ações negociadas nas bolsas de valores
- D regulamentação das instituições financeiras monetárias com recursos líquidos.
- E operação do mercado de divisas internacionais no Brasil.

37. A remuneração da caderneta de poupança sofreu mudanças em 2012. O objetivo foi adequar a mais popular forma de investimentos do brasileiro à nova realidade de juros do país. A mudança consistiu em:

- A Atrelar a remuneração da caderneta de poupança à inflação acrescida de uma taxa de juros.
- B Tributar os depósitos acima de R\$ 50 mil.
- C Atrelar a remuneração da caderneta de poupança à variação da TR mais 70% da Selic, quando a taxa básica de juros chegar a 8,5% ao ano ou menos.
- D Permitir saques a qualquer tempo, ou seja, passou a ter liquidez diária.
- E Atrelar a remuneração da caderneta de poupança à variação do dólar acrescida de uma taxa de juros.

38. Um dos documentos necessário para a abertura de conta em banco é o comprovante de residência ou domicílio. Sabendo disso, assinale a alternativa correta referente ao domicílio da pessoa física:

- A É considerado domicílio da pessoa física o lugar onde ela estabelece a sua residência com ânimo definitivo.
- B É considerado domicílio da pessoa física o lugar onde ela estabelece sua residência e sua conta bancária com ânimo definitivo.
- C É considerado domicílio da pessoa física o lugar onde ela estabelece sua residência e o local de instalação de telefone fixo com ânimo definitivo.
- D É considerado domicílio da pessoa física o lugar onde ela estabelece sua residência e o local de votação em eleições municipais com ânimo definitivo.
- E É considerado domicílio da pessoa física o lugar onde ela estabelece sua residência e o seu local de trabalho com ânimo definitivo.

39. Os serviços possuem quatro características principais: a imaterialidade ou intangibilidade, a inseparabilidade, a perecibilidade e a variabilidade dos produtos financeiros com as suas respectivas premissas, que afetam a elaboração de programas de marketing pelos bancos. A opção que se mostra incompatível com a característica específica dos serviços mencionados é:

- A os produtos bancários vendidos são intangíveis, pois não podem ser vistos, nem sentidos, nem ouvidos, sendo que a percepção de qualidade se faz pelas imagens tangíveis das instalações, funcionários e equipamentos das agências do banco;
- B a característica da inseparabilidade na venda de serviços financeiros ocorre porque a pessoa encarregada de prestar o serviço é parte dele, e, na maioria das vezes, o cliente também está presente quando o serviço é executado, havendo a interação entre eles;
- C na área da prestação de serviços de assistência 24 horas, a variabilidade está presente, por exemplo, quando se solicita um reboque ou um chaveiro; pelo

fato de dependerem de quem os fornece, de onde e quando serão fornecidos, tais serviços não são padronizados;

D de forma diferenciada dos produtos tangíveis, os serviços financeiros não podem ser estocados e, portanto, se não forem realizados no momento adequado, perdem a finalidade, o que caracteriza sua perecibilidade;

E a imaterialidade dos serviços se evidencia quando um determinado serviço precisa ser realizado por um prestador específico, sendo o serviço produzido e consumido simultaneamente, inclusive com a participação ativa do cliente, o que pode vir a afetar os resultados.

40. De acordo com a Lei nº 8.036/1990, algumas aplicações aprovadas pelo Conselho Curador do FGTS são realizadas exclusivamente para operações de crédito destinadas às entidades hospitalares filantrópicas, bem como a instituições sem fins lucrativos que atuam no campo para pessoas com deficiência e que participam do Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar, em percentual máximo a ser definido pelo Ministério da Saúde. Essas operações devem preencher, dentre outros requisitos, o da consignação de

- A pagamentos
- B recebíveis
- C valores
- D bens
- E coisas

Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação

41. Um técnico bancário está utilizando o programa MS-Word, que integra o Microsoft 365 em sua configuração padrão, para elaborar um documento de quatro páginas, cuja orientação inicial está em modo “retrato”. Desejando melhorar a visualização da tabela que ocupa a quarta página do documento, ele decide ajustar a orientação dessa página para modo “paisagem”. Com esse objetivo, a primeira ação a ser executada pelo técnico bancário deverá ser inserir no final da terceira página do documento a adequada quebra de

- A bloco.
- B coluna.
- C linha.
- D margem.
- E seção.

42. Qual ferramenta de gráfico dinâmico do MS Excel do Office 365 em português permite ao usuário filtrar datas de forma interativa?

- A Linha do Tempo
- B Estilos de Gráfico
- C Conexões de Relatório
- D Elementos do gráfico
- E Barras e colunas

43. Assinale a alternativa que indica corretamente o nome do recurso ou ferramenta do MS PowerPoint do Microsoft 365 em português que possibilita ao usuário ver e editar a linha do tempo das animações em um slide.

- A Opções de Efeito
- B Painel de Animação
- C Visualizar Animações
- D Editor de Animações
- E Painel de Transição

44. O departamento em que você trabalha irá fazer uma reunião que necessita ser a distância. Diante de uma gama de softwares para essa reunião, você ficou de apontar dois que possibilitem o tráfego de som, imagem e chat (bate-papo). Nesse sentido, você sugeriu corretamente as duas seguintes opções de softwares que, via internet, possibilitam a execução de reuniões a distância:

- A Gmail e Microsoft Outlook.
- B Facebook e YouTube.
- C Spotify e Gmail.
- D Microsoft Teams e Zoom.
- E Google meeting e Microsoft Outlook

45. Ao enviar uma mensagem de correio eletrônico, colocou-se o colaborador João em cópia, em um campo denotado por “CCo”. Isto significa que

- A João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- B João não irá receber a mensagem original, apenas eventuais respostas dos demais destinatários, e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- C João irá receber a mensagem original, assim como eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.
- D João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários,

e estes irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.

E João irá receber a mensagem original, mas não irá receber eventuais respostas dos demais destinatários, e estes não irão saber que João havia sido copiado na mensagem original.

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

46. O desenvolvimento e treinamento da inteligência emocional nas organizações têm crescido muito. Um funcionário que tem uma inteligência emocional pouco desenvolvida geralmente:

- A mantém a calma em situações de estresse.
- B percebe facilmente o que os colegas estão sentindo.
- C é capaz de interpretar a reação dos demais.
- D ignora os próprios gatilhos emocionais.
- E tem consciência das emoções que sente.

47. Pensamento computacional pode ser definido como sendo os processos de pensamento envolvidos na formulação de problemas e suas soluções, para que estas sejam representadas de uma maneira que possam ser efetivamente executadas por um agente de processamento de informações. Utiliza-se de pilares para prover as habilidades básicas, que são necessárias para a resolução de problemas. O pilar do pensamento computacional, o qual envolve a mecanização das soluções, ou de suas partes, permitindo que as máquinas ajudem a solucionar problemas é:

- A Análise.
- B Abstração.
- C Viabilidade.
- D Automação.
- E Digitação.

48. O gestor de um setor bancário considera que um líder deve sempre optar por um padrão de liderança mais adequado para cada equipe e situação em que ela se encontra. De acordo com os fundamentos da liderança, apontados por Chiavenato (2020), esse modelo de liderança é denominado:

- A Autocrática.
- B Liberal.
- C Situacional.
- D Democrática.
- E Consultiva.

49. Design thinking é uma abordagem de aprendizagem investigativa por projetos a partir das necessidades das pessoas envolvidas em que elas colaboram de forma intensa para encontrar alguma solução que é projetada entre todos” (MORAN, 2021). Sendo assim, são etapas do design thinking, EXCETO:

- A Empatizar.
- B Idear.
- C Justificar.
- D Prototipar.
- E Testar.

50. Na metodologia Scrum, os membros do time apresentam sua contribuição para o produto na etapa denominada

- A retrospectiva.
- B sprint planning.
- C sprint review.
- D burndown chart.
- E daily.

Atendimento Bancário

51. Um profissional de marketing digital é contratado para criar uma campanha publicitária para um banco. Visando aumentar a eficácia da campanha, por meio de um alcance mais preciso dos clientes em potencial, o profissional deve realizar

- A uma amostragem sistemática.
- B uma matricialização especial.
- C uma integração vertical.
- D uma segmentação de mercado.
- E um clientelismo comportamental.

52. Conforme seus conhecimentos, qual dos seguintes princípios fundamentais é essencial para garantir a satisfação do cliente a longo prazo:

- A Proatividade e antecipação de necessidades.
- B Flexibilidade e adaptabilidade.
- C Compromisso e dedicação.
- D Consistência e confiabilidade.
- E Inovação e criatividade.

53. As técnicas de vendas de produtos financeiros podem ser definidas como um conjunto de metodologias e práticas aplicadas em todas as etapas do processo de vendas. Elas têm como objetivos potencializar as chances de vendas e

umentar o número de fechamentos; nesse processo, há também etapas posteriores, como as que visam a

- A reter e fidelizar os clientes.
- B converter clientes.
- C prospectar vendas.
- D nutrir vendas.
- E captar novos clientes.

54. A respeito das técnicas de atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- A O atendimento por telefone, representado pelo telemarketing, pode ser ativo ou passivo.
- B No atendimento presencial, nunca ocorrerá o atendimento e o tratamento da demanda de forma simultânea.
- C O cliente que encaminha uma demanda por e-mail espera que a resposta seja encaminhada por contato telefônico.
- D O atendimento via chat consiste em um bate-papo informal.
- E O retorno do contato realizado pelo fale conosco deve ser realizado somente por e-mail.

55. Atender com qualidade o cliente ou satisfazê-lo é uma filosofia empresarial baseada na parceria que consiste em não apenas tratar bem quem está do outro lado, mas somar benefícios a produtos e serviços, com o propósito de superar as expectativas. Tal filosofia:

- A privilegia os interesses da empresa e as necessidades do cliente.
- B leva a um aumento do volume de negócios, mas não da fidelidade do cliente.
- C centra-se no fato de que as pessoas não estão dispostas a pagar mais por serviços de qualidade.
- D prioriza o estabelecimento de um canal direto de comunicação entre o cliente e a empresa, por meio do qual o primeiro é regularmente ouvido e suas críticas/sugestões são transformadas em especificações de melhores produtos e serviços.
- E enfatiza que a articulação entre os diferentes departamentos da empresa deve ser cautelosa.

56. O Instagram é uma rede social baseada em imagens, e o Twitter/X 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. O atendimento ao cliente exige que o profissional que atue nesta área tenha um comportamento adequado. Considerando esta premissa, há algumas atitudes adequadas a serem tomadas pelo profissional atendente para que haja um atendimento satisfatório ao cliente, EXCETO:

- A Ser comunicativo.
- B Adotar atitude defensiva e agressiva.
- C Saber ouvir.
- D Ser paciente.
- E Ser intuitivo.

58. Considerando ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, relacione os conceitos básicos por ele definidos e seus respectivos exemplos.

1. Acessibilidade
2. Barreira
3. Ajuda Técnica
4. Desenho Universal

- Rampas de acesso para cadeirantes e sinalização em Braille em prédios públicos.
- Programas que fazem leitura de tela com voz para pessoas com deficiência visual.
- Um empregador que hesita em contratar um candidato qualificado por causa de sua deficiência.
- Um edifício projetado de forma que possa ser bem utilizado por pessoas com e sem deficiência.

Assinale a opção que indica a relação correta, na ordem apresentada.

- A 1 – 3 – 2 – 4.
- B 1 – 4 – 2 – 3.
- C 4 – 2 – 3 – 1.
- D 2 – 4 – 3 – 1.
- E 4 – 3 – 2 – 1.

59. A garantia de prioridade do idoso compreende, entre outras, atendimento preferencial junto aos órgãos públicos e privados. Entre os idosos, deve-se observar a prioridade especial, atendendo-se preferencialmente suas necessidades em relação

aos demais idosos, assegurando-se esta prioridade especial aos maiores de

- A 73 anos.
- B 75 anos.
- C 70 anos.
- D 80 anos.
- E 68 anos.

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.

PROVA DE REDAÇÃO

- A Redação, de caráter eliminatório, deverá ser feita com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente. A Redação deve ser estruturada na forma de texto em prosa do tipo dissertativo-argumentativo, e valerá 100,0 (cem) pontos;
- Será atribuída nota ZERO à Redação do candidato que: a) fugir ao tipo de texto em prosa dissertativo-argumentativo; b) fugir ao tema proposto; c) apresentar texto sob forma não articulada verbalmente em língua portuguesa (apenas com desenhos, números e palavras soltas ou em forma de verso); d) assinar e/ou apresentar qualquer sinal que, de alguma forma, possibilite a identificação do candidato; e) escrever a lápis, em parte ou na sua totalidade.

Leia, com atenção, os textos a seguir:

Quadros graves de desnutrição e óbitos marcam a crise humanitária encontrada nas comunidades indígenas que fazem parte da Reserva Yanomami. Embora eles tenham vasto conhecimento botânico e historicamente se sustentem pela coleta de alimentos no solo, além de pesca e caça, a sobrevivência dos yanomami vem sendo ameaçada pela contaminação das águas e do solo, devido à prática do garimpo ilegal e à fuga da caça, pela presença dos garimpeiros – tais problemas espalham-se pela área de mais de 9 milhões de hectares, localizada em florestas e montanhas do norte do Brasil e do sul da Venezuela.

Para reverter desnutrição, só 'dar comida' não basta: A situação é descrita por Marco Túlio, vice-presidente da SBMFC (Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade), como a pior que já viu em seus 20 anos de carreira. “É algo que eu e meus colegas vimos em fotos nos livros durante a faculdade de Medicina, mas como algo que não acontecia mais no Brasil, somente em países longínquos e muito vulneráveis.” O cenário, aponta Marco Túlio, é resultado de uma desnutrição crônica, ou seja, muito tempo se passou sem que os integrantes da comunidade recebessem nutrição adequada. [...]

Fome yanomami: por que reverter quadros de desnutrição é tão difícil. Disponível em: <https://www.bbc.com>

Operação da Polícia Federal (PF) e do Ministério Público Federal (MPF), em novembro de 2022, mirou suspeitas de desvio no uso de verba para remédios na área Yanomami, e então foi decretada, em 20.jan.2023, pelo Governo Federal, emergência de saúde pública. A suspeita era de que só 30%, de mais de 90 tipos de medicamentos fornecidos por uma das empresas contratadas pelo distrito sanitário indígena local (DSEI-Y), teriam sido devidamente entregues. “Dados relativos à cobertura de tratamento para verminose demonstram que o esquema deixou 10.193 crianças desassistidas, aprofundando a tragédia humanitária dos Yanomami”, diz o MPF, que pediu a nomeação de interventor para gerir o distrito sanitário. Conforme o MPF, há “claras evidências de que a mesma prática se estenda a outros medicamentos licitados”. Segundo o documento, os indícios sugerem a participação de agentes públicos e privados em práticas fraudulentas. Entre 2020 e 2022, diz o MPF, o DSEI-Y recebeu mais de R\$ 200 milhões. [...]

Yanomami: MPF apontava crise na saúde desde 2021 e desvios na compra de remédios. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br>

Considerando que os fragmentos de texto apresentados têm caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo a respeito do seguinte tema: **Desafios para a proteção dos yanomami e de outros povos originários no Brasil do século 21.**

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

Gabarito

Simulado Amostra – Caixa Econômica Federal

NÍVEL MÉDIO

Técnico Bancário Novo

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

Modelo de Redação

Zygmun Baumam defende que não são as crises que mudam o mundo, e sim nossa reação a elas. No entanto, não é possível verificar uma ação interventiva na procura por caminhos para o combate à tragédia humanitária em curso na Terra Indígena Yanomami, presente de forma caótica na sociedade brasileira. Dessa forma, percebe-se a configuração de um problema complexo que se enraíza na presença da garimpagem ilegal de ouro e cassiterita e na violência sexual de mulheres e crianças.

Diante desse cenário, o povo Yanomami está tendo seus rios envenenados, suas árvores cortadas e famílias mortas por invasores por conta do garimpo ilegal de recursos minerais de valor. Nesse sentido, ao se referir à ganância, Jesus Cristo, ao se dirigir a escribas e fariseus hipócritas, criticou-os por limparem o exterior do prato, deixando o interior cheio de rapina e imundícia. Tal concepção se aplica aos exploradores dos Yanomami pela busca desenfreada por riquezas sem se importarem com a crise humanitária causada pelas ações nefastas contra essa parcela da população. Assim, é imperioso apagar essa prática de ambição e a invasão de terras indígenas demarcada pelo exagerado interesse financeiro do ouro e da cassiterita.

Ademais, outra causa para esse pernicioso cenário é o aliciamento de mulheres indígenas e adolescentes, o que envolve assédio, violência e abuso sexual praticado por garimpeiros invasores. Nessa óptica, a série “Maid” gira em torno de Alex (Margaret Qualley), uma jovem mãe que vive um relacionamento abusivo com o seu namorado e pai de sua filha. Nessa esteira, fora da ficção, mulheres indígenas e adolescentes Yanomami submetem-se a exploradores que propõem a troca de comida por sexo, além da venda de porções de arroz em troca de ouro. Logo, a redução da oferta de comida, causada pela destruição do meio ambiente, faz de mulheres e de crianças indefesas reféns de abusos sexuais dos garimpeiros.

É urgente, portanto, que o Estado – responsável pelo acolhimento das demandas indígenas – promova políticas públicas para erradicar a tragédia humanitária dos povos Yanomami no Brasil. Isso deve ser feito por meio de campanhas informativas em plataformas de “streaming”, como YouTube, Netflix, TikTok, que ressaltem a importância de cuidar do índio e da preservação do habitat natural dele. Essa medida tem a finalidade de acabar com a garimpagem ilegal e com a violência sexual contra mulheres e crianças indígenas. A partir dessas ações, será possível lidar da melhor maneira, de fato, com essa crise, como defendeu Baumam.