

**LIVRO DE  
QUESTÕES**

# **CARREIRAS BANCÁRIAS**



## EXPEDIENTE

Diretora editorial  
Coordenação editorial  
Revisão  
Projeto gráfico  
Diagramação

**Juliana Pivotto**  
**Mari de Barros**  
**Equipe de Revisão Nova Concursos**  
**Equipe Nova Concursos**  
**Willian Lopes**

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Carreiras bancárias / [Silvana Guimarães Ferreira]...[et al].  
-- São Paulo : Nova Concursos, 2019.  
398 p. (Livro de Questões)

ISBN 978-65-80143-03-0

1. Serviço público - Brasil - Concursos 2. Concursos - Problemas, questões, exercícios I. Ferreira, Silvana Guimarães

CDU 35.08(079.1)

18-0272

Índices para catálogo sistemático:  
1. Serviço público - Brasil - Concursos

© 2019 - Todos os direitos reservados à



Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio ou processo, especialmente gráfico, fotográfico, fonográfico, videográfico, internet. Essas proibições aplicam-se também às características de editoração da obra. A violação dos direitos autorais é punível como crime (art. 184 e parágrafos, do Código Penal), com pena de prisão e multa, conjuntamente com busca e apreensão e indenizações diversas (artigos 102, 103, parágrafo único, 104, 105, 106 e 107, incisos I, II e III, da Lei nº 9.610, de 19/02/1998, Lei dos Direitos Autorais).

QT003-19-CARREIRAS-BANCARIAS

# APRESENTAÇÃO DA OBRA

Este livro da Coleção Questões Comentadas é mais uma ferramenta elaborada pela Editora Nova, que vai ajudar você a conquistar seus principais objetivos no âmbito dos concursos públicos. Está organizado por matérias, e cada matéria dividida em tópicos, exigidos no edital do cargo do concurso em questão. Também propusemos o comentário de todas as alternativas das questões de múltipla escolha.

Os autores de nossas obras têm larga experiência na área do concurso público, sendo muitos deles também responsáveis pelas aulas que você encontra em nossos *Cursos Online*. A teoria ensinada em nossos *Cursos* junto com o livro de questões comentadas, tornam-se uma importante ferramenta de aprendizagem e estudo.

O gabarito oficial das questões está de acordo com a lei vigente à época do concurso. Em alguns comentários, o autor, em respeito à atualização ocorrida na lei, propôs um comentário atualizado e diferente do gabarito oficial. Isto permite ao leitor entender a mudança por meio da resposta contextualizada sem a alteração do gabarito oficial em respeito à organizadora da prova do concurso.

Caro aluno, antes da prova, revise o comentário das questões deste livro. A meta é estudar até passar!

**Muito obrigado.**  
**Editores da Nova Concursos**

# SUMÁRIO

Língua Portuguesa.....	9
Matemática e Raciocínio Lógico-Matemático.....	53
Informática .....	117
Estatística.....	151
Língua Inglesa .....	165
Conhecimentos Bancários .....	195
Atualidades do Mercado Financeiro.....	289
Atendimento Bancário .....	309
Cultura Organizacional .....	331
Técnica de Vendas.....	353
Ética no Serviço Público .....	377

# LÍNGUA PORTUGUESA

## **Sobre a Autora**

### **Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco**

Graduada pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Adamantina. Especialista pela Universidade Estadual Paulista – Unesp

**1. (BACEN – TÉCNICO – CONHECIMENTOS BÁSICOS – ÁREA 1 E 2 – CESPE – 2013)**

Uma crise bancária pode ser comparada a um vendaval. Suas consequências sobre a economia das famílias e das empresas são imprevisíveis. Os agentes econômicos relacionam-se em suas operações de compra, venda e troca de mercadorias e serviços de modo que cada fato econômico, seja ele de simples circulação, de transformação ou de consumo, corresponde à realização de ao menos uma operação de natureza monetária junto a um intermediário financeiro, em regra, um banco comercial que recebe um depósito, paga um cheque, desconta um título ou antecipa a realização de um crédito futuro. A estabilidade do sistema que intermedeia as operações monetárias, portanto, é fundamental para a própria segurança e estabilidade das relações entre os agentes econômicos.

A iminência de uma crise bancária é capaz de afetar e contaminar todo o sistema econômico, fazendo que os titulares de ativos financeiros fujam do sistema financeiro e se refugiem, para preservar o valor do seu patrimônio, em ativos móveis ou imóveis e, em casos extremos, em estoques crescentes de moeda estrangeira. Para se evitar esse tipo de distorção, é fundamental a manutenção da credibilidade no sistema financeiro. A experiência brasileira com o Plano Real é singular entre os países que adotaram políticas de estabilização monetária, uma vez que a reversão das taxas inflacionárias não resultou na fuga de capitais líquidos do sistema financeiro para os ativos reais.

Pode-se afirmar que a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional é a garantia de sucesso do Plano Real. Não existe moeda forte sem um sistema bancário igualmente forte. Não é por outra razão que a Lei n.º 4.595/1964, que criou o Banco Central do Brasil (BACEN), atribuiu-lhe simultaneamente as funções de zelar pela estabilidade da moeda e pela liquidez e solvência do sistema financeiro.

Atuação do Banco Central na sua função de zelar pela estabilidade do Sistema Financeiro Nacional. Internet:

< [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br) > (com adaptações).

Os sujeitos das formas verbais “recebe”, “paga”, “desconta” e “antecipa” têm um mesmo referente: “um banco comercial”.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**2. (BANESTES – ANALISTA ECONÔMICO FINANCEIRO GESTÃO CONTÁBIL – FGV – 2018)**

Texto 2

“A prefeitura da capital italiana anunciou que vai banir a circulação de carros a diesel no centro a partir de 2024. O objetivo é reduzir a poluição, que contribui para a erosão dos monumentos”. (Veja, 7/3/2018)

A ordem cronológica dos fatos citados no texto 2 é:

- a) redução da poluição / banimento da circulação de carros / erosão dos monumentos;
- b) banimento da circulação de carros / erosão dos monumentos / redução da poluição;
- c) erosão dos monumentos / redução da poluição / banimento da circulação de carros;
- d) redução da poluição / erosão dos monumentos / banimento da circulação de carros;
- e) erosão dos monumentos / banimento da circulação de carros / redução da poluição.

### **3. (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – NÍVEL SUPERIOR – CONHECIMENTOS BÁSICOS – CESPE – 2014-ADAPTADA)**

A busca de uma convenção para medir riquezas e trocar mercadorias é quase tão antiga quanto a vida em sociedade. Ao longo da história, os mais diversos artigos foram usados com essa finalidade, como o chocolate, entre os astecas, e o bacalhau seco, entre os noruegueses, tendo cabido aos gregos do século VII a.C. a criação de uma moeda metálica com um valor padronizado pelo Estado. “Foi uma invenção revolucionária. Ela facilitou o acesso das camadas mais pobres às riquezas, o acúmulo de dinheiro e a coleta de impostos – coisas muito difíceis de fazer quando os valores eram contados em bois ou imóveis”, afirma a arqueóloga Maria Beatriz Florenzano, da Universidade de São Paulo. A segunda grande revolução na história do dinheiro, o papel-moeda, teve uma origem mais confusa. Existiam cédulas na China do ano 960, mas elas não se espalharam para outros lugares e caíram em desuso no fim do século XIV.

As notas só apareceram na Europa – e daí para o mundo – em 1661, na Suécia. Há quem acredite que cartões de crédito e caixas eletrônicos em rede já representam uma terceira revolução monetária. “Com a informática, o dinheiro se transformou em impulsos eletrônicos invisíveis, livres do espaço, do tempo e do controle de governos e corporações”, afirma o antropólogo Jack Weatherford, da Faculdade Macalester, nos Estados Unidos da América.

Internet: <<http://super.abril.com.br>> (com adaptações).

A expressão “essa finalidade” refere-se ao trecho “para medir riquezas e trocar mercadorias”.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**1.**

O sujeito das formas verbais “recebe”, “paga”, “desconta” e “antecipa” tem um mesmo referente: “um banco comercial”.

Ao texto: (...) em regra, um banco comercial que recebe um depósito, paga um cheque, desconta um título ou antecipa a realização de um crédito futuro = o sujeito dos verbos destacados é “um banco comercial”.

**GABARITO OFICIAL: CERTO****2.**

“A prefeitura da capital italiana anunciou que vai banir a circulação de carros a diesel no centro a partir de 2024. O objetivo é reduzir a poluição, que contribui para a erosão dos monumentos”.

Primeiro ocorreu a erosão dos monumentos (=1) devido à poluição; optou-se pelo banimento da circulação dos carros (=2) para que a poluição diminua (=3), o que preservará os monumentos.

**GABARITO OFICIAL: E****3.**

A expressão “essa finalidade” refere-se ao trecho “para medir riquezas e trocar mercadorias”.

Ao trecho: (...) A busca de uma convenção para medir riquezas e trocar mercadorias é quase tão antiga quanto a vida em sociedade. Ao longo da história, os mais diversos artigos foram usados com essa finalidade

(= com a finalidade de medir riquezas e trocar mercadorias).

**GABARITO OFICIAL: CERTO**



# MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO- -MATEMÁTICO

## **Sobre a Autora**

### **Sara Martins de Oliveira**

Especialista em Gestão Financeira e Contábil pela Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACULDADES FACCAT) de Tupã, São Paulo.

Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACULDADES FACCAT) de Tupã, São Paulo.

Tendo atuado como professora universitária da Faculdade da Alta Paulista (FADAP/FAP) de Tupã São Paulo, no Curso de Administração, e como Tutora Presencial da Universidade Anhanguera, do curso EAD de Ciências Contábeis.

Professora de conteúdo preparatório para concursos e banco de questões para graduação e pós-graduação em todo o país, entre eles Grupo Nova, SGS Academy, Maxi Educa, Solução Concursos e Opção Concursos.

Contadora.

**1. (BANRISUL – ADMINISTRAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – FAURGS – 2018)**

Considere os números naturais  $a$ ,  $b$  e  $c$ , e as igualdades  $a \cdot b = 380$ ,  $b \cdot c = 380$ ,  $a \cdot c = 361$ . Com essas informações, pode-se afirmar que o produto  $a \cdot b \cdot c$  é

- a) 6.080.
- b) 6.460.
- c) 6.840.
- d) 7.220.
- e) 7.600.

**2. (BANRISUL – ADMINISTRAÇÃO DE BANCOS DE DADOS – FAURGS – 2018)**

Considere  $a$ ,  $b$  e  $c$ , números naturais consecutivos tais que  $0 < a < b < c$ , e os resultados  $P$ ,  $Q$  e  $R$  das expressões

$$a \cdot b + b \cdot c = P,$$

$$(a + b) \cdot (b + c) = Q$$

$$\text{e } a \cdot b \cdot c = R.$$

Classificando os resultados  $P$ ,  $Q$  e  $R$  como números pares ou ímpares, é correto afirmar que

- a)  $P$  é par,  $Q$  é par e  $R$  é par.
- b)  $P$  é par,  $Q$  é ímpar e  $R$  é ímpar.
- c)  $P$  é par,  $Q$  é ímpar e  $R$  é par.
- d)  $P$  é ímpar,  $Q$  é par e  $R$  é ímpar.
- e)  $P$  é ímpar,  $Q$  é ímpar e  $R$  é par.

**3. (BANESTES – TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO – FGV – 2018)** O resultado da operação  $5 + 3 \times 7 - 4$  é:

- a) 14;
- b) 22;
- c) 24;
- d) 28;
- e) 52.

**4. (BANESTES – ANALISTA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS – FGV – 2018)** Os amigos Mário, Daniela e Tomás correram a meia maratona de Vitória. Mário fez a corrida em 1h53min17s, Daniela levou 1h47min24s e Tomás chegou 22min10s após Daniela.

Conclui-se que:

- a) Tomás chegou 16min17s depois de Mário;
- b) Tomás chegou 31min7s antes de Mário;
- c) Mário chegou 7min7s depois de Daniela;
- d) Mário chegou 7min7s antes de Tomás;
- e) Mário chegou 7min53s depois de Daniela.

## GABARITO COMENTADO

1.

Considerando os números naturais  $a$ ,  $b$  e  $c$ , e as igualdades  $a \cdot b = 380$ ,  $b \cdot c = 380$ ,  $a \cdot c = 361$ .

Temos que identificar o produto  $a \cdot b \cdot c$

$$a \cdot b = 380$$

$$b \cdot c = 380$$

$$a \cdot c = 361$$

$$b = 380/a$$

$$c = 361/a$$

$$b \cdot c = 380$$

$$380/a \cdot 361/a = 380$$

$$137180/a^2 = 380$$

$$a = 19$$

Aplicando o valor de  $a$ :

$$19 \cdot b = 380$$

$$b = 380/19$$

$$b = 20$$

Por fim, temos:

$$a = 19$$

$$b = 20$$

$$c = 19$$

A questão pede o produto de  $a \cdot b \cdot c$

$$19 \cdot 20 \cdot 19 = 7220$$

**GABARITO OFICIAL: D**

2.

Devemos considerar que  $a$ ,  $b$  e  $c$ , números naturais consecutivos tais que  $0 < a < b < c$ , e os resultados  $P$ ,  $Q$  e  $R$  das expressões

$$a \cdot b + b \cdot c = P,$$

$$(a + b) \cdot (b + c) = Q$$

$$e \ a \cdot b \cdot c = R.$$

Tomando por base que  $a$ ,  $b$  e  $c$ , números naturais consecutivos tais que  $0 < a < b < c$ , podemos ter:

$$a = 1; b = 2; c = 3$$

Substituindo:

$$a \cdot b + b \cdot c = P$$

$$1 \cdot 2 + 2 \cdot 3 = 2 + 6 = 8;$$

Sendo assim  $P = 8$  (número par)

$$(a + b) \cdot (b + c) = Q$$

$$(1+2) \cdot (2+3) = 3 \cdot 5 = 15$$

Logo,  $Q = 15$  (número ímpar)

$$a \cdot b \cdot c = R$$

$$1 \cdot 2 \cdot 3 = 6;$$

Portanto  $R = 6$  (número par)

**GABARITO OFICIAL: C**

3.

Precisamos obter o resultado da operação  $5 + 3 \times 7 - 4$

Para tanto é preciso lembrar que em uma equação sempre devemos obedecer a seguinte ordem para resolução: 1ª Raiz ou Potência, 2ª Multiplicação ou Divisão, 3ª Soma ou Subtração.

Neste caso vamos começar pela multiplicação:

$$5 + 3 \times 7 - 4$$

$$5 + 21 - 4 = 22$$

**GABARITO OFICIAL: B**

4.

Por meio do enunciado da questão, sabemos que:

- Mário fez a corrida em 1h53min17s,

- Daniela levou 1h47min24s

- Tomás chegou 22min10s após Daniela.

Para facilitar o raciocínio, vamos converter as horas em minutos. Considerando que 1 hora equivale a 60 minutos, teremos:

$$\text{Mário } 60\text{min} + 53\text{min} + 17\text{s} = 113\text{min}17\text{s}$$

$$\text{Daniela } 60\text{min} + 47\text{min} + 24\text{s} = 107\text{min}24\text{s}$$

$$\text{Tomás } (107\text{min}24\text{s}) + 22\text{min}10\text{s} = 129\text{min}34\text{s}$$

A diferença entre Tomás e Mário será:

$$129\text{min}34\text{s} - 113\text{min}17\text{s} = 16\text{min}17\text{s}$$

Sendo assim, Tomás chegou 16min17s depois de Mário.

**GABARITO OFICIAL: A**

# INFORMÁTICA

## **Sobre o Autor**

### **Ovidio Lopes da Cruz Netto**

Doutorado e mestrado em Engenharia Biomédica, projeto que criou um software que facilita o aprendizado de crianças portadoras de síndrome de Down <[www.ovidio.eng.br/nossavida](http://www.ovidio.eng.br/nossavida)> e seu desenvolvimento social.

Pós-graduado em Engenharia de Software pela Universidade São Judas Tadeu, em 2008.

Formação de docentes para o Ensino Superior pela UNINOVE, em 2007.

Graduado em Engenharia da Computação pela UMC, em 2004.

Trabalha com educação desde o ano de 2003.

Tem vários cursos de Tecnologia Educacional, realizados no Brasil e também no exterior, como: Itália, Espanha, Malta, Costa Rica e Argentina.

Professor integrante do Banco de Avaliadores (BASis) do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) - INEP/MEC.

**1. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** São, respectivamente, um periférico de entrada de dados e um software:

- a) teclado e monitor touchscreen.
- b) planilha eletrônica e monitor.
- c) caixa de som e editor de texto.
- d) mouse e sistema operacional.
- e) banco de dados e modem.

**2. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** Ao clicar com o botão direito (destro) do mouse na área de trabalho do Windows 7 Home Basic em seu original, é exibida uma lista de opções dentre as quais uma que é denominada Opções gráficas que apresenta mais quatro sub-opções, EXCETO

- a) Barra de ferramentas.
- b) Ajuste do painel.
- c) Teclas de atalho.
- d) Ícone da bandeja.
- d) Rotação.

**3. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** Considere:

- I. Linhas de título.
- II. Última linha.
- III. Primeira coluna.
- IV. Colunas intermediárias.
- V. Última coluna.

No Word, ao escolher AutoFormatação de tabela (menu Tabela), pode-se escolher aplicar formatações especiais APENAS para o que consta em

- a) I e II.
- b) I, II e III.
- c) I, II, III e V.
- d) II, III, IV e V.
- e) II, III e IV.

**4. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** No Excel, a função TAXA retorna a taxa

- a) de pagamento de um empréstimo com base em pagamentos e em uma taxa de juros constantes.

- b) de juros por período em um empréstimo ou investimento.
- c) interna de retorno de uma série de fluxos de caixa.
- d) de depreciação dos dígitos da soma dos anos de um ativo para um período específico.
- e) de pagamento sobre um montante de um investimento com base em pagamentos e em uma taxa de juros constantes, periódicos.

**5. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** NÃO se trata de uma opção do menu Arquivo do Internet Explorer 9 (usando o Windows 7 Home Basic)

- a) Enviar.
- b) Trabalhar Offline.
- c) Importar e exportar.
- d) Editar com Microsoft Word.
- e) Adicionar site ao menu Iniciar.

**6. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)**

São apenas ferramentas de colaboração para compartilhamento imediato de informações e que exigem pouca reflexão:

- a) Redes sociais, Webblog e E-mail.
- b) Redes sociais, Twitter e Sala de chat.
- c) Twitter, Videoconferência e Webblog.
- d) Sala de chat, Videoconferência e Skype.
- e) Sala de chat, Fórum de Discussão e E-mail.

**7. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)**

Para rodar comandos remotamente, executar aplicativos gráficos, transferir arquivos e criar túneis seguros, entre outros recursos, NÃO se trata de uma ferramenta disponível de acesso remoto a computadores:

- a) WTS.
- b) SSH.
- c) FTP.
- d) VNC.
- e) NX Server.

**8. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)**

Uma técnica biométrica para controle de acesso que apresenta característica de natureza comportamental é a de reconhecimento

- a) de voz.
- b) do DNA.
- c) da íris.
- d) da face.
- e) da impressão digital.

## GABARITO COMENTADO

1.

A "Alternativa A" está incorreta, pois teclado é um periférico de entrada, mas monitor touchscreen não é um software, é um hardware;

A "Alternativa B" está incorreta, pois planilha eletrônica não é um periférico de entrada, é um software, e monitor não é um software, é um hardware;

A "Alternativa C" está incorreta, pois caixa de som é um periférico de saída. Editor de texto é um software;

A "Alternativa D" está correta, pois mouse é um periférico de entrada e sistema operacional é um software;

A "Alternativa E" está incorreta, pois banco de dados é um software e modem é um hardware.

**GABARITO OFICIAL: D**

2.

A "Alternativa A" está correta, pois apresenta a exceção da lista de sub-opções.

A Barra de ferramentas é comumente encontrada dentro dos aplicativos que editam os arquivos dos mais variados tipos;

**GABARITO OFICIAL: A**

3.

A "Afirmação IV" está totalmente fora de contexto em relação aos recursos de formatação de tabelas do Microsoft Word 2003, uma vez que não existem colunas intermediárias como um objeto para formatação.

**GABARITO OFICIAL: C**

4.

A "Alternativa A" está incorreta, pois não há nenhuma função no Excel que retorna a taxa de pagamento de um empréstimo com base em pagamentos e em uma taxa de juros constantes;

A "Alternativa B" está correta, pois retorna a taxa de juros por período em um empréstimo ou investimento;

A "Alternativa C" está incorreta, pois descreve o resultado da função "XTIR";

A "Alternativa D" está incorreta, pois descreve o resultado da função "SDA";

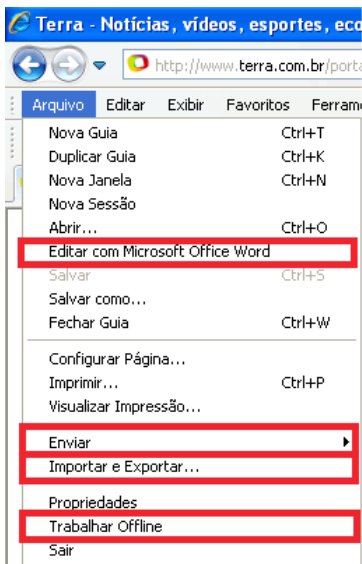
A "Alternativa E" está incorreta, pois não há nenhuma função no Excel que retorna a taxa de pagamento sobre um montante de um investimento com base em pagamentos e em uma taxa de juros constantes, periódicos.

**GABARITO OFICIAL: B**

5.

Todas as opções das "Alternativas A, B, C, D e E" estão disponíveis no menu arquivo do Internet Explorer 9 do Windows 7 Home Basic em sua configuração padrão. A opção "Adicionar site ao menu Iniciar" não se encontra no menu arquivo do referido navegador. A figura a seguir ajuda a ilustrar:





### GABARITO OFICIAL: E

6.

O conceito de “pouca reflexão” ou “bastante reflexão” está ligado (no caso desta questão) em pensar antes de compartilhar a informação, se a informação a ser compartilhada for confidencial e/ou íntima, requer mais atenção, ou seja, “mais reflexão”.

A “Alternativa A” está incorreta, pois em E-mail não acontece o compartilhamento imediato de informações, e em Webblog e em Redes Sociais é necessário ter bastante reflexão antes de compartilhar informações;

A “Alternativa B” está incorreta, pois em Redes Sociais é necessário ter bastante reflexão antes de compartilhar informações;

A “Alternativa C” está incorreta, pois em Webblog é necessário ter bastante reflexão antes de compartilhar informações;

A “Alternativa D” está correta, pois Sala de Chat, Videoconferência e Skype são formas síncronas de comunicação, ou seja, em tempo real (compartilhamento imediato de informações), e a comunicação exige pouca reflexão;

A “Alternativa E” está incorreta, pois em E-mail não acontece o compartilhamento imediato de informações.

### GABARITO OFICIAL: D

7.

WTS → Sigla de Windows Terminal Service, que é um sistema utilizado para acesso remoto;

SSH → Sigla de Secured Shell, que é um sistema utilizado para acesso remoto criptografado em ambientes baseados em UNIX;

FTP → Sigla de File Transfer Protocol, que é um protocolo de transferência de arquivos, normalmente usado para publicar páginas web;

VNC → Sigla de Virtual Network Computing, que é um aplicativo para acesso remoto;

NX Server → Um aplicativo que cria conexões X11 muito rápidas, também muito utilizado em sistemas operacionais GNU/Linux.

**GABARITO OFICIAL: C**

**8.**

Biometria [bio (vida)+ métrica (medida)] é o estudo estatístico das características físicas ou comportamentais dos seres vivos. Recentemente este termo também foi associado à medida de características físicas ou comportamentais das pessoas como forma de identificá-las unicamente.

A "Alternativa B" não é empregada em tecnologia da informação para controle de acesso

As "Alternativas C, D e D" também são consideradas biométricas, porém não representam características comportamentais.

**GABARITO OFICIAL: A**

# ESTATÍSTICA

## Sobre a Autora

### **Tatiana de Souza Carvalho**

Bacharel em Ciências Econômicas pela Fundação Instituto Tecnológico de Osasco-SP.

MBA em Gestão Financeira e Controladoria pela Fundação Getúlio Vargas-SP.

Curso de Formação de professores, realizado na UNIP-SP.

Experiência profissional multidisciplinar, adquirida em empresas de serviços e comércio.

Atuou na rotina administrativa e na financeira (contas a pagar e receber; fluxo de caixa; cobrança e faturamento; conciliação bancária; análise e conciliação contábil), operando sistemas de gestão como InterQuadran e Prosoft.

Participação em vários cursos e palestras de desenvolvimento e aprimoramento nas áreas de Finanças, Administração e Contabilidade, em instituições importantes como: Corecon, BM&FBOVESPA, SENAI, SEBRAE e SENAC.

Consultora voluntária em Gestão Social do Instituto GESC.

Professora do Centro Paula Souza ETEC, onde lecionou os cursos de Logística, Administração, Finanças e Serviço Jurídico.

Instrução: Em algumas das questões a seguir, preencha o campo designado com o código C, caso julgue o item CERTO; ou o campo designado com o código E, caso julgue o item ERRADO.

## MEDIDAS DE POSIÇÃO OU TENDÊNCIA CENTRAL

**1. (BACEN – ANALISTA ADMINISTRATIVO – SUPERIOR – FCC – 2006)** A média aritmética dos salários dos 100 empregados em uma empresa é de R\$ 1.500,00. Na hipótese de serem demitidos 20 empregados, que ganham cada um o salário de R\$ 2.500,00, e ser concedido, posteriormente, um aumento de 10% em todos os salários dos remanescentes, a nova média aritmética dos salários será de:

- a) R\$ 1 375,00
- b) R\$ 1 350,00
- c) R\$ 1 345,00
- d) R\$ 1 320,00
- e) R\$ 1 300,00

**2. (BACEN – ANALISTA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA – SUPERIOR – CESPE – 2013)** 2, 4, 8, 4, 8, 12, 32, 12, 15, 7, 5, 5, 3, 4, 24, 19, 4, 14. Os dados mostrados acima representam uma amostra, em minutos, do tempo utilizado na armazenagem de formulários no almoxarifado central de certa instituição por diversos funcionários. Com base nesses dados, julgue os próximos itens.  
A média da sequência de dados apresentada é superior ao dobro da moda.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**3. (BACEN – ANALISTA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA – SUPERIOR – CESPE – 2013)** Com relação às medidas estatísticas de dispersão e à distribuição normal, julgue os itens que se seguem.  
Numa curva normal, há coincidência entre os valores da média e da mediana, mas não da moda da distribuição.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**4. (BACEN – ANALISTA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA – SUPERIOR – CESPE – 2013)** 2, 4, 8, 4, 8, 12, 32, 12, 15, 7, 5, 5, 3, 4, 24, 19, 4, 14. Os dados mostrados acima representam uma amostra, em minutos, do tempo utilizado na armazenagem de formulários no almoxarifado central de certa instituição por diversos funcionários. Com base nesses dados, julgue os próximos itens.  
A distribuição de frequência acumulada para tempo de armazenagem observado na amostra inferior a 8 minutos é igual a 13, o que corresponde a uma frequência relativa superior a 0,60:

( ) CERTO ( ) ERRADO

ESTATÍSTICA

**5. (BACEN – ANALISTA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA – SUPERIOR – CESPE – 2013)** 2, 4, 8, 4, 8, 12, 32, 12, 15, 7, 5, 5, 3, 4, 24, 19, 4, 14. Os dados mostrados acima representam uma amostra, em minutos, do tempo utilizado na armazenagem de formulários no almoxarifado central de certa instituição por diversos funcionários. Com base nesses dados, julgue os próximos itens.

É inviável a elaboração de um histograma em decorrência do fato de ser este um conjunto de dados quantitativos discretos; dessa forma, apenas por meio de um gráfico de barras pode ser realizada a representação gráfica.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**6. (BACEN – ANALISTA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA – SUPERIOR – CESPE – 2013)** 2, 4, 8, 4, 8, 12, 32, 12, 1, 5, 7, 5, 5, 3, 4, 24, 19, 4, 14. Os dados mostrados acima representam uma amostra, em minutos, do tempo utilizado na armazenagem de formulários no almoxarifado central de certa instituição por diversos funcionários. Com base nesses dados, julgue os próximos itens.

A mediana é maior que o 50º percentil.

( ) CERTO ( ) ERRADO

## PROBABILIDADE

**7. (BACEN – ANALISTA DO BANCO CENTRAL – ÁREA 4 – SUPERIOR – FCC – 2006)** O número de automóveis modelo K vendidos diariamente em uma concessionária de veículos é uma variável aleatória discreta ( $X$ ) com a seguinte distribuição de probabilidades:

X	0	1	2	3
P(x)	m	n	m	n

O preço unitário de venda do modelo K é de R\$ 20.000,00 e somente em 20% dos dias tem-se vendas superiores a duas unidades. Se num determinado dia a receita de vendas referente a este modelo for positiva, a probabilidade de ela ser inferior a R\$ 60.000,00 é de:

- a) 60%
- b) 75%
- c) 80%
- d) 87,5%
- e) 90%

## GABARITO COMENTADO

1.

Total dos salários x total de funcionários

$$1500 \cdot 100 = 150.000$$

Total de salários x quantidade de funcionários demitidos  $2500 \cdot 20 = 50.000$

$150.000 - 50.000$  (salário dos funcionários - salário dos demitidos) +  $10.000$  (10% de aumento de salários remanescentes) /  $80$  (empregados atuais)

$$100.000 + 10.000 = 110.000$$

$$110.000 / 80 = 1.375,00$$

**GABARITO OFICIAL: A**

2.

$$\text{Média} = 2+4+8+4+8+1+2+32+12+1+5+7+5+5+3+4+24+19+4+14 / 20$$

$$\text{Média} = 8,2$$

$$\text{Moda} = 4 = 4 \cdot 2 = 8$$

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

3.

A curva normal tem sua distribuição simétrica, pois a média coincide com a mediana e a moda.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

4.

$f_i$  = frequência absoluta

$F$  = frequência acumulada

$F_{ri}$  = Frequência relativa acumulada

X	$f_i$	F		X	$f_i$	F
1	2	2		8	2	15
2	2	4		12	1	16
3	1	5		14	1	17
4	4	9		19	1	18
5	3	12		24	1	19
7	1	<b>13</b>		32	1	<b>20</b>

$$f_i < 8 = 13 \quad n = 20$$

$F_{ri}$  (Frequência Relativa Acumulada -  $F/n$ )

$$13/20 = 0,65$$

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

5.

Os histogramas também podem ser construídos a partir de tabelas de distribuição de frequência, cujas as variáveis não possuem intervalos de classe, ou seja, variáveis quantitativas discretas.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

6.

O percentil divide a distribuição em 100 partes iguais. Nesse caso o elemento central será o 50º termo que conseqüentemente sempre vai ser igual a mediana. Assim, a mediana é igual ao 50º percentil.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

7.

Probabilidade de vender 1 ou 2 unidades:

$$P(X > 0 / X < 3) = P(X > 0) \cap P(X < 3) / P(X < 3)$$

$$P(X > 0) \cap P(X < 3) = 1 \text{ ou } 2 \text{ unidades} = n + n$$

$$m + n + n + m = 1$$

A questão diz que  $P(X > 2) = 0,2$

Então,  $m = 0,2$  e  $n = 0,3$

Substituindo na fórmula,  $0,3 + 0,3 / 0,3 + 0,3 + 0,2 = 0,6 / 0,8 = 75\%$

**GABARITO OFICIAL: B**

# LÍNGUA INGLESA

## Sobre a Autora

### **Katiuska W. Burgos General**

Chilena. Autora, tradutora e revisora, com graduação em Letras (Português e Inglês) Pelo CEUNSP (Itú-SP).

Pós-graduação em Língua Espanhola Alicada à Tradução pela Universidade Gama Filho (SP).

Especialista em Planejamento de Cursos e Produção de Material Didático pela UNICAMP (Campinas-SP). Professora de Inglês, Português e Espanhol.

Foi professora titular de Espanhol para o curso de Espanhol na Universidade Estácio de Sá (Ibiúna-SP)

Foi professora titular de Análise Textual para o curso de Administração na Universidade Estácio de Sá. (Ibiúna e Cotia-SP)

Foi professora titular de Psicologia do Desenvolvimento para o curso de Pedagogia na Universidade Estácio de Sá. (Ibiúna-SP)

Aluna do curso de Direito na FMU.



TEXTO PARA AS QUESTÕES: 1, 2, 10, 11, 13

### **Bank Clerk Job Description**

#### Definition and Nature of the Work

Banks simplify people's lives, but the business of banking is anything but simple. Every transaction — from cashing a check to taking out a loan — requires careful record keeping. Behind the scenes in every bank or savings and loan association there are dozens of bank clerks, each an expert at keeping one area of the bank's business running smoothly.

New account clerks open and close accounts and answer questions for customers. Interest clerks record interest due to savings account customers, as well as the interest owed to the bank on loans and other investments. Exchange clerks, who work on international accounts, translate foreign currency values into dollars and vice versa. Loan clerks sort and record information about loans. Statement clerks are responsible for preparing the monthly balance sheets of checking account customers. Securities clerks record, file, and maintain stocks, bonds, and other investment certificates. They also keep track of dividends and interest on these certificates.

Other clerks operate the business machines on which modern banks rely. Proof operators sort checks and record the amount of each check. Bookkeeping clerks keep records of each customer's account. In addition to these specialists, banks need general clerical help — data entry keyers, file clerks, mail handlers, and messengers — just as any other business does.

#### **Education and Training Requirements**

Bank clerks usually need a high school education with an emphasis on basic skills in typing, bookkeeping, and business math. Knowledge of computers and business machines is also helpful. Prospective bank workers may be tested on their clerical skills when they are interviewed. Most banks provide new employees with on-the-job training.

#### Getting the Job

Sometimes bank recruiters visit high schools to look for future employees. High school placement offices can tell students whether this is the practice at their school. If not, prospective bank workers can apply directly to local banks through their personnel departments. Bank jobs may be listed with state and private employment agencies. Candidates can also check Internet job sites and the classified ads in local newspapers as well.

#### **Advancement Possibilities and Employment Outlook**

Banks prefer to promote their employees rather than hire new workers for jobs that require experience. Clerks frequently become tellers or supervisors. Many banks encourage their employees to further their education at night.

According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, employment of bank clerks was expected to decline through the year 2014, because many banks are electronically automating their systems and eliminating paperwork as well as many clerical tasks. Workers with knowledge of data processing and computers will have the best opportunities. In addition to jobs created through expansion, openings at the clerical level often occur as workers move up to positions of greater responsibility.

## Working Conditions

Although banks usually provide a pleasant working atmosphere, clerks often work alone, at times performing repetitive tasks. Bank clerks generally work between thirty-five and forty hours per week, but they may be expected to take on evening and Saturday shifts depending on bank hours.

## Earnings and Benefits

The salaries of bank clerks vary widely depending on the size and location of the bank and the clerk's experience. According to the Bureau of Labor Statistics, median salaries ranged from \$23,317 to \$27,310 per year in 2004 depending on experience and title. Generally, loan clerks are on the high end of this range, whereas general office clerks are on the lower end.

Banks typically offer their employees excellent benefits. Besides paid vacations and more than the usual number of paid holidays, employees may receive health and life insurance and participate in pension and profit-sharing plans. Some banks provide financial aid so that workers can continue their education.

Available at: <<http://careers.stateuniversity.com/pages/151/Bank-Clerk.html>>. Retrieved on: Aug. 22, 2017. Adapted.

### 1. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO - VERSÃO 1 - CESGRANRIO - 2018)

The main purpose of the text is to

- a) introduce the many categories of bank clerks one can find in a financial institution.
- b) present an overview of the career of a bank clerk to an eventual future professional.
- c) denounce the disadvantages associated with the clerk profession.
- d) discuss all the benefits offered to employees who work in a bank.
- e) ask for changes in the way bank recruiters select their future employees.

### 2. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO - VERSÃO 1 - CESGRANRIO - 2018)

In "Candidates can also check Internet job sites and the classified ads in local newspapers as well" (fifth paragraph), the modal verb can is replaced, without change in meaning, by:

- a) should
- b) must
- c) will
- d) may
- e) need

TEXTO PARA AS QUESTÕES: 3, 15, 16, 23, 24

## Why Millennials Don't Like Credit Cards

by Holly Johnson

Cheap, easy credit might have been tempting to young people in the past, but not to today's millennials. According to a recent survey by Bankrate of over 1,161 consumers, 63% of adults ages 18 to 29 live without a credit card of any kind, and another 23% only carry one card.

## The impact of the Great Recession

Research shows that the environment millennials grew up in might have an impact on their finances. Unlike other generations, millennials lived through economic hardships during a time when their adult lives were beginning. According to the Bureau of Labor Statistics, the Great Recession caused millennials to stray from historic patterns when it comes to purchasing a home and having children, and a fear of credit cards could be another symptom of the economic environment of the times. And there's much data when it comes to proving that millennials grew up on shaky economic ground. The Pew Research Center reports that 36% of millennials lived at home with their parents in 2012. Meanwhile, the unemployment rate for people ages 16 to 24 was 14.2% (more than twice the national rate) in early 2014, according to the BLS. With those figures, it's no wonder that millennials are skittish when it comes to credit cards. It makes sense that young people would be afraid to take on any new forms of debt. A Generation Plagued with Student Loan Debt.

### A Generation Plagued with Student Loan Debt

But the Great Recession isn't the only reason millennials could be fearful of credit. Many experts believe that the nation's student loan debt level might be related to it. According to the Institute for College Access & Success, 71% of millennials (or 1.3 million students) who graduated from college in 2012 left school with at least some student loan debt, with the average amount owed around \$29,400. With so much debt already under their belts, millennials are worried about adding any credit card debt to the pile. After all, many adults with student loan debt need to make payments for years, and even decades.

### How Millennials Can Build Credit Without a Credit Card

The fact that millennials are smart enough to avoid credit card debt is a good thing, but that doesn't mean the decision has its drawbacks. According to Experian, most adults need a positive credit history in order to qualify for an auto loan or mortgage. Even worse, having no credit history is almost as bad as having a negative credit history in some cases.

Still, there are plenty of ways millennials can build a credit history without a credit card. A few tips.

- Make payments on installment loans on time. Whether it's a car loan, student loan or personal loan, make sure to mail in those payments on time and pay at least the minimum amount required.
- Put at least one household or utility bill in your name. Paying your utility or household bills on time can help you build a positive credit history.
- Get a secured credit card. Unlike traditional credit cards, the funds secured credit cards offer are backed by money the user deposits.

Signing up for a secured card is one way to build a positive credit history without any risk. The fact that millennials are leery of credit cards is probably a good thing in the long run. After all, not having a credit card is the perfect way to stay out of credit card debt. Even though it might be harder to build a credit history without credit cards, the vast majority of millennials have decided that the plastic just isn't worth it. Available at <<http://money.usnews.com/money/blogs/my-money/2014/11/04/why-millennials-dont-like-creditcards>>. Retrieved on: Nov. 10th, 2014. Adapted.

**1.**

Cada enunciado desta questão pretende conferir o conhecimento do candidato a respeito de verbos bastante comuns em inglês, todos relacionados ao contexto da análise textual do trecho em discussão.

Em "a": Errado – O verbo introduce (introduzir) não reflete o propósito central do texto, pois ele não se restringe a introduzir as categorias de um funcionário de banco.

Em "b": Certo – O verbo present (apresentar) aparece acompanhado de overview (visão global) para dizer que o leitor terá uma "descrição geral do que trata uma carreira de bancário; desde seu ingresso até sua profissionalização". Observe cada subtítulo, que reforçam a intenção prestada no título – "Requisitos de educação e de treinamento"; "Como conseguir o emprego"; "Plano de carreira e perspectivas de emprego", e assim por diante.

Em "c": Errado – O verbo denounce (denunciar) não reflete a intenção comunicativa implícita no texto.

Em "d": Errado – O autor não nos oferece uma discussão (discuss) em torno aos benefícios de se trabalhar em um banco.

Em "e": Errado – Não se observa nenhum pedido (ask) de mudanças quanto à forma de recrutamento aplicada pelo setor bancário.

**GABARITO OFICIAL: B****2.**

Os verbos modais podem servir de grande ajuda para percebermos a ideia de um autor a respeito de determinada situação.

Em "a": Errado – Should pode indicar conselho ou recomendação;

Em "b": Errado – Must pode indicar necessidade, proibição, obrigação ou até dar-nos a oportunidade de inferir determinada informação.

Em "c": Errado – Will é usado toda vez que se pretende expressar uma ideia no futuro, que tenha sido pensada ou decidida no momento em que se fala ou que não expresse uma reflexão feita com antecipação.

Em "d": Certo – Da mesma forma que o verbo "can", may pode significar "poder", como em "candidates can also check Internet job sites..." (os candidatos também podem verificar sites de empregos...). Porém, o verbo may nunca substitui o verbo can, quando este se refere a habilidades físicas.

Em "e": Errado – Need indica necessidade, portanto não é sinônimo de can.

**GABARITO OFICIAL: B**

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## **Sobre a Autora**

### **Camila Ferreira Ribeiro**

Graduação em Administração pela Universidade de Suzano – Unisuz.

Pós-graduação em Marketing pela Faculdade Sumaré.

Licenciatura Plena em Formação Pedagógica.

Professora na ETEC de Esportes Curt Walter Otto Baumgart – Centro de Educação Tecnológica Paula Souza.

Coordenadora Pedagógica na ETEC de Esportes Curt Walter Otto Baumgart – Centro de Educação Tecnológica Paula Souza.

Membro da Comissão de Análise e Avaliação de Projetos da Lei Paulista de Incentivo ao Esporte da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude do Estado de São Paulo.

Palestrante e Consultora Empresarial.

## ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA

**1. (BANESE – TÉCNICO BANCÁRIO – FCC – 2012)** Para abertura de conta bancária a pessoa jurídica deve apresentar:

- I. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- II. Contrato social de constituição e suas atualizações.
- III. Ficha-proposta no padrão da instituição financeira.
- IV. Documentos que qualifiquem e autorizem seus representantes legais.

Está correto o que se afirma em:

- a) I e II, apenas.
- b) III e IV, apenas.
- c) II e IV, apenas.
- d) I e III, apenas.
- e) I, II, III e IV.

**2. (CEF – TÉCNICO BANCÁRIO NOVO – CESGRANRIO – 2012)** No ato de abertura de uma conta-corrente, os bancos devem apresentar aos clientes todas as condições básicas para movimentação e encerramento de conta.

Essas condições devem constar, obrigatoriamente, no(a):

- a) folheto de propaganda do banco;
- b) contrato de abertura de conta-corrente;
- c) site do banco, para consulta de todos os interessados;
- d) intranet do banco, para consulta dos funcionários;
- e) proposta para cadastro no Banco Central.

**3. (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – TÉCNICO BANCÁRIO NOVO – CESPE – 2014)** Julgue os próximos itens, relativos à abertura e à movimentação de contas-correntes.

Candidato a cargo legislativo que esteja inscrito no CCF não pode abrir conta-corrente.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**4. (BNB – ANALISTA BANCÁRIO – CESPE – 2018)** No que se refere a procedimentos para abertura, movimentação e encerramento de conta-corrente, julgue os itens a seguir.

Para a abertura de conta-corrente, é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante o preenchimento de ficha-proposta, cujas informações deverão ser verificadas pela instituição financeira a partir dos documentos originais apresentados.

( ) CERTO ( ) ERRADO

## ATENDIMENTO NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**5. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESPE – 2009)** Julgue os itens a seguir, acerca do atendimento prioritário obrigatório nas instituições financeiras. O atendimento prioritário garantido por lei estende-se, entre outros, aos maiores de sessenta anos de idade, às gestantes, aos portadores de necessidades especiais, às pessoas com criança de colo e aos turistas estrangeiros oriundos de países de língua diversa da língua portuguesa.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**6. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESPE – 2009)** Julgue os itens a seguir, acerca do atendimento prioritário obrigatório nas instituições financeiras. O atendimento prioritário regulamentado por lei compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**7. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESPE – 2009)** Julgue os itens a seguir, acerca do atendimento prioritário obrigatório nas instituições financeiras. A permanência de cão-guia no interior de agência bancária pode ser licitamente impedida por funcionário responsável, mesmo diante da apresentação da carteira de vacinação atualizada do animal.

( ) CERTO ( ) ERRADO

## ATIVIDADES BANCÁRIAS

**8. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESPE – 2008)** Sob o ponto de vista das instituições financeiras bancárias, as operações podem ser classificadas como passivas, ativas, de serviços financeiros e de captação de recursos. Acerca das operações das instituições financeiras bancárias, julgue os próximos itens. A atividade bancária é mais orientada por produto que por cliente, pois um mesmo cliente pode ser consumidor, concomitantemente, de diversos produtos.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**1.**

Em "a": Errado – Para abertura de conta bancária de pessoa jurídica são necessárias todas as documentações apresentadas na questão, logo essa alternativa encontra-se incompleta.

Em "b": Errado – Para abertura de conta bancária de pessoa jurídica são necessárias todas as documentações apresentadas na questão, logo essa alternativa encontra-se incompleta.

Em "c": Errado – Para abertura de conta bancária de pessoa jurídica são necessárias todas as documentações apresentadas na questão, logo essa alternativa encontra-se incompleta.

Em "d": Errado – Para abertura de conta bancária de pessoa jurídica são necessárias todas as documentações apresentadas na questão, logo essa alternativa encontra-se incompleta.

Em "e": Certo – Todas as alternativas estão corretas, visto que para a abertura de conta bancária de pessoa jurídica são necessários todos os documentos apresentados na questão.

**GABARITO OFICIAL: E****2.**

Em "a": Errado – O folheto de propaganda do banco apresenta informações básicas e convidativas para aquisição dos serviços bancários pelo cliente, não tendo a obrigatoriedade de apresentar as condições básicas para movimentação e encerramento da conta

Em "b": Certo – Os bancos devem, obrigatoriamente, apresentar as condições básicas para movimentação e encerramento de conta, bem como informações sobre tarifas bancárias, no contrato de abertura da conta-corrente.

Em "c": Errado – Os bancos não possuem a obrigatoriedade em apresentar no site as condições básicas para movimentação e encerramento de conta.

Em "d": Errado – A intranet é um sistema interno onde os clientes não possuem acesso.

Em "e": Errado – As condições básicas de movimentação e encerramento de conta devem constar no contrato de abertura da conta-corrente.

**GABARITO OFICIAL: B****3.**

O cidadão candidato a cargo legislativo, em relação à abertura de conta-corrente, possui os mesmos direitos que um cidadão comum. Em relação à inscrição no CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos) não há proibição de abertura de conta-corrente, mas sim de emissão de novas folhas de cheque para o correntista.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**



4. Para abertura de conta-corrente é obrigatório o preenchimento do documento Ficha-Proposta. O preenchimento da Ficha Proposta é considerado como a proposta que o cliente está fazendo ao banco para abertura da conta. Os documentos originais devem ser apresentados para verificação da veracidade das informações.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

5. O atendimento prioritário garantido por lei em instituições financeiras não se estende aos turistas estrangeiros. De acordo com a Lei nº 10.048/2000, art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência).

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

6. De acordo com a Lei nº 10.048/2000, art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º O art. 1º, por sua vez, estabelece que terão atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

7. A permanência de cão-guia no interior da agência não pode ser impedida mediante apresentação da carteira de vacinação atualizada do animal. De acordo com o Decreto nº 5.296/2004, art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida [...] art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º § 1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros: [...] VIII - admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa portadora de deficiência ou de treinador nos locais dispostos no caput do art. 5o, bem como nas demais edificações de uso público e naquelas de uso coletivo, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

8. Incorreto dizer que as atividades bancárias são orientadas mais aos produtos do que aos clientes. Ao contrário, as atividades bancárias são orientadas aos clientes com produtos e serviços que visam satisfazer suas necessidades.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

# ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

## **Sobre o Autor**

### **Carlos Alexandre Quiqueto**

Graduado em Administração de Empresas e Sistema de Informação.

Pós-graduando em Esp. Adm. TI.

Administrador.

Analista de Sistemas e Consultor em TI.

Instrução: Em algumas das questões a seguir preencha o campo designado com o código C, caso julgue o item CERTO ou com o código E, caso julgue o item ERRADO.

**1. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)** Uma instituição financeira capta recursos a taxas pós-fixadas e aplica-os no mercado financeiro a taxas prefixadas. Esse descasamento entre ativo e passivo atingiu em junho de 2018 o patamar de R\$ 100 milhões, sujeitando a instituição a um risco de mercado relacionado a eventuais variações desfavoráveis no valor de mercado das taxas de juros.

Com referência a essa situação hipotética, julgue o seguinte item.

Uma forma de a instituição financeira proteger-se do risco de mercado gerado pelo descasamento de ativos e passivos é recorrer ao mercado futuro de taxas de juros, que costuma ser operado em bolsas de valores por meio de contratos padronizados sujeitos a mecanismos que se propõem a reduzir os riscos da operação, como a margem de garantia e os ajustes diários.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**2. (ARTESP – ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE TRANSPORTE I – ECONOMIA – FCC /2017)** No contexto das atividades financeiras públicas:

- a) o resultado positivo do Banco Central do Brasil deixou de ser transferido ao Tesouro Nacional.
- b) o orçamento público cria os recursos necessários para a execução das despesas fixadas.
- c) a fixação de despesas em montante não superior às receitas previstas atende ao princípio da transparência.
- d) a dívida flutuante representa os passivos financeiros que necessitam de autorização orçamentária para seu pagamento.
- e) um exemplo de aplicação do princípio da unidade de caixa se dá com a Conta Única do Tesouro Nacional.

**3. (UEPB – ADMINISTRADOR – CPCON/2017)** Em todo processo de tomada de decisão é essencial verificar e analisar o comportamento (valor) do dinheiro ao longo do tempo. Assim, NÃO se pode afirmar que:

- a) as taxas de juros se referem sempre a uma unidade de tempo e podem ser representadas equivalentemente de duas maneiras: taxa percentual e taxa unitária.
- b) na capitalização de juros, simples ou composto, a taxa proporcional é sempre igual à taxa equivalente de juros.
- c) o uso de juros simples restringe-se principalmente às operações praticadas no âmbito do curto prazo.
- d) a capitalização contínua se processa em intervalos de tempo bastante reduzidos – caracteristicamente em intervalo de tempo infinitesimal.
- e) as principais questões básicas que a Matemática Financeira procura responder estão voltadas para a relação dinheiro e tempo.

**4. (CÂMARA DE GOIÂNIA-GO – ASSESSOR TÉCNICO LEGISLATIVO – ECONOMISTA – CS –UFG/2018)** Qual item financeiro pode ser considerado como renda variável:

- a) Caderneta de poupança.
- b) Títulos públicos pré e pós-fixados.
- c) Certificado de depósito bancário (CDB).
- d) Contratos futuros de opções.

**5. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Tendo em vista que estudos do Banco Central do Brasil, com base em dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), revelaram que, em 2017, as 277 empresas brasileiras que obtiveram recursos no mercado de capitais tiveram custos menores que aquelas que se financiaram por meio dos canais tradicionais de crédito bancário, julgue o próximo item, relativo aos instrumentos de captação de recursos disponíveis no mercado de crédito e no mercado de capitais para as empresas brasileiras.

A forma pela qual o juro é calculado em operação de desconto bancário resulta em taxa efetiva de operação com valor superior à taxa nominal do desconto aplicado na transação.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**6. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Tendo em vista que estudos do Banco Central do Brasil, com base em dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), revelaram que, em 2017, as 277 empresas brasileiras que obtiveram recursos no mercado de capitais tiveram custos menores que aquelas que se financiaram por meio dos canais tradicionais de crédito bancário, julgue o próximo item, relativo aos instrumentos de captação de recursos disponíveis no mercado de crédito e no mercado de capitais para as empresas brasileiras.

No desconto de títulos, empréstimo mediante a garantia de um título representativo de crédito futuro, o valor liberado ao tomador do crédito será igual à soma dos valores nominais dos títulos cujos direitos estiverem sendo cedidos à instituição financeira responsável pela concessão do empréstimo.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**7. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Tendo em vista que estudos do Banco Central do Brasil, com base em dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), revelaram que, em 2017, as 277 empresas brasileiras que obtiveram recursos no mercado de capitais tiveram custos menores que aquelas que se financiaram por meio dos canais tradicionais de crédito bancário, julgue o próximo item, relativo aos instrumentos de captação de recursos disponíveis no mercado de crédito e no mercado de capitais para as empresas brasileiras.

Uma forma de obtenção de crédito bancário pelas empresas é a conta garantida, caso em que a liberação dos recursos está condicionada ao oferecimento de garantias pelo tomador do crédito.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**8. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Com a Lei nº 12.865/2013, novas competências foram conferidas ao Banco Central do Brasil: disciplinar os arranjos de pagamento e estabelecer medidas que promovam a competição e a inclusão financeira no processo de prestação de serviços de pagamento, bem como zelar pela eficiência, pela solidez e pelo regular funcionamento desses arranjos de pagamento, assim como das instituições de pagamento. Considerando essas novas competências do Banco Central, julgue o seguinte item. A conta de pagamento é instrumento obrigatório para as instituições de pagamento que utilizam exclusivamente instrumentos de pagamento pré-pago.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**9. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Uma companhia aberta deseja cancelar o seu registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Para tanto, deverá fazer uma oferta pública de aquisição de ações (OPA), na qual manifestará o compromisso de adquirir uma quantidade específica de ações, a preço e prazo determinados, oferecendo a todos os acionistas, em condições igualitárias, a possibilidade de alienar as suas ações. A OPA está sujeita a uma série de condições, muitas delas estabelecidas pela Instrução CVM nº 361/2002. Com referência ao citado normativo, julgue o item que se segue. A OPA é operação típica do mercado secundário, podendo ser realizada tanto em ambiente de bolsa de valores como por meio de uma entidade de balcão organizado.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**10. (POLÍCIA FEDERAL – PERITO CRIMINAL FEDERAL – ÁREA 1 – CESPE/2018)**

Uma companhia aberta deseja cancelar o seu registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Para tanto, deverá fazer uma oferta pública de aquisição de ações (OPA), na qual manifestará o compromisso de adquirir uma quantidade específica de ações, a preço e prazo determinados, oferecendo a todos os acionistas, em condições igualitárias, a possibilidade de alienar as suas ações. A OPA está sujeita a uma série de condições, muitas delas estabelecidas pela Instrução CVM nº 361/2002. Com referência ao citado normativo, julgue o item que se segue. Não é permitida a utilização de valores mobiliários como forma de pagamento da OPA.

( ) CERTO ( ) ERRADO

1. Risco de Variação das Taxas de Juros. Uma instituição financeira está exposta ao risco de variação de taxas de juros quando trabalha descasada de prazos entre seus ativos (aplicações) e passivos (captações). Admita, por exemplo, uma instituição financeira que tenha aplicado \$ 100 milhões na concessão de créditos com prazo de dois anos. Para financiar estes ativos, o banco captou o mesmo montante de \$ 100 milhões com prazo de resgate de um ano.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

2. Em "a": Errado – LRF art. 7º O resultado do Banco Central do Brasil, apurado após a constituição ou reversão de reservas, constitui receita do Tesouro Nacional, e será transferido até o décimo dia útil subsequente à aprovação dos balanços semestrais.
- Em "b": Errado – O orçamento público ALOCA os recursos necessários para a execução das despesas fixadas.
- Em "c": Errado – A fixação de despesas em montante não superior às receitas previstas atende ao princípio do equilíbrio.
- Em "d": Errado – Houve inversão dos conceitos:  
Decreto 93872 art.115. A dívida pública abrange a dívida flutuante e a dívida fundada ou consolidada
- § 1º A dívida flutuante compreende os compromissos exigíveis, cujo pagamento independe de autorização orçamentária; § 2º A dívida fundada ou consolidada compreende os compromissos de exigibilidade superior a 12 (doze) meses contraídos mediante emissão de títulos ou celebração de contratos para atender a desequilíbrio orçamentário, ou a financiamento de obras e serviços públicos, e que dependam de autorização legislativa para amortização ou resgate.
- Em "e": Certo – Decreto 93872 Art. 1º A realização da receita e da despesa da União far-se-á por via bancária, em estrita observância ao princípio de unidade de caixa (Lei nº 4.320/1964, art. 56 e Decreto-lei nº 200/1967, art. 74).

**GABARITO OFICIAL: E**

3. Em "a": Errado – As taxas de juros nem sempre se referem a uma unidade de tempo e podem ou não ser representadas equivalentemente de duas maneiras: taxa percentual e taxa unitária.
- Em "b": Certo – Na capitalização de juros, simples ou composto, a taxa proporcional é sempre igual à taxa equivalente de juros.
- Taxa Proporcional: As taxas de juros proporcionais são aquelas aplicadas a capitalização simples (juros simples) onde a divisão de uma taxa por períodos menores irá apresentar dentro da soma dos períodos a mesma soma. Simplificando, para a obtenção de uma taxa mensal de um investimento que rende 10% ao ano, simplesmente dividimos os 10% pelos 12 meses verificando então uma taxa proporcional de 0,833% ao mês.

Taxa Equivalente: As taxas equivalentes irão produzir um mesmo montante que a outra operação, porém com períodos de capitalização diferentes da taxa original. No mesmo exemplo o investimento que rende 10% ao ano, tem uma taxa equivalente de 8,26% a.m.

Observação: Quando tratamos de Juros Simples ou Capitalização Simples, a Taxa Proporcional ou Taxa Equivalente é indiferente.

Em "c": Errado – O uso de juros simples não se restringe-se às operações praticadas no âmbito do curto prazo.

Em "d": Errado – A capitalização contínua se processa em intervalos de tempo bastante reduzidos, caracteristicamente em intervalo de tempo infinitesimal.

Em "e": Errado – As principais questões básicas que a Matemática Financeira procura responder estão voltadas para a relação dinheiro e tempo.

#### **GABARITO OFICIAL: B**

4.

Em "a": Errado – Caderneta de poupança. Rendimento fixo por lei: 0,5% a.m. quando Selic for igual ou menor que 8,5% a.a. ou 70% do valor da Selic quando esta for maior de 8,5% a.a. Em "b": Errado – Títulos públicos pré e pós-fixados. Os títulos pré expressão um valor esperado de ganho fixo. Os pós fixados apesar de sua variação são geralmente agregados ao um fator fixo de ganhos mínimo da inflação.

Em "c": Errado – Certificado de depósito bancário (CDB). São taxados no valor do CDI.

Em "d": Certo – Contratos futuros de opções. Flutuam ao valor de mercado, logo não há uma taxa fixa.

#### **GABARITO OFICIAL: D**

5.

Os descontos são nomeados simples ou compostos em função do cálculo dos mesmos terem sido no regime de juros simples ou compostos, respectivamente.

Os descontos (simples ou compostos) podem ser divididos em:

Desconto comercial, bancário ou por fora;

Desconto racional ou por dentro;

Descontos simples;

Por Fora (Comercial ou Bancário).

O desconto é calculado sobre o valor nominal (S) do título, utilizando-se taxa de juros simples

$Df = S.i.t.$

#### **GABARITO OFICIAL: CERTO**

6.

Ao apresentar um título para desconto, o cliente não recebe seu valor total, pois são descontados diversos encargos sobre o seu valor nominal como por exemplo: taxa de desconto (juros), IOF (imposto sobre Operações Financeiras) e taxa administrativa.

#### **GABARITO OFICIAL: ERRADO**

7.

A conta garantida não exige o oferecimento de garantias para a liberação do crédito. O processo é justamente o contrário: o crédito é oferecido e pode ser liquidado com o oferecimento de garantia.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

8.

A conta de pagamento é um registro individualizado das transações de pagamento (transferências e pagamento de contas e de compras) realizadas em nome do usuário final. A conta pode ser pré-paga, com aporte inicial para que sejam realizadas transações de pagamento via cartão, telefone, internet, etc. A conta também pode ser pós-paga, mantida pelas instituições financeiras e instituições de pagamento para abertura de limites de gastos em cartão de crédito, por exemplo.

Segundo a Circular 3.680 do BACEN:

Art. 1º Esta Circular dispõe sobre a conta de pagamento utilizada pelas instituições de pagamento para registro de transações de pagamento de usuários finais. 1º A conta de pagamento mencionada no caput é de uso obrigatório pelas instituições de pagamento emissoras de moeda eletrônica e de instrumento de pagamento pós-pago.

Ou seja, a conta de pagamento não é obrigatória para as instituições de pagamento que utilizam exclusivamente instrumentos de pagamento pré-pago.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

9.

Uma oferta pública de aquisição de ações (OPA) é uma operação por meio da qual um acionista ou uma sociedade pretende comprar uma participação ou a totalidade das ações de uma empresa cotada em Bolsa. O termo em inglês muito utilizado para tratar da OPA, quando a mesma busca a aquisição de controle de outra empresa, é "take over".

A OPA, no Brasil, encontra fundamento nos art. 257 e seguintes da Lei Federal nº 6.404 de 1976, mais tarde substituída pela Instrução 358 da CVM, que exige a intervenção de uma instituição financeira de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas pelo ofertante. Esta oferta tem de ser publicada na imprensa e deve conter o número mínimo de ações que o adquirente se propõe a adquirir e, se for o caso, o número máximo; o preço e as condições de pagamento; a subordinação da oferta ao número mínimo de aceitantes e a forma de rateio entre os aceitantes, se o número deles ultrapassar o máximo fixado; o procedimento que deverá ser adotado pelos acionistas aceitantes para manifestar a sua aceitação e efetivar a transferência das ações; o prazo de validade da oferta, que não poderá ser inferior a 20 dias e; informações sobre o ofertante.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**



**10.**

A oferta pública de aquisição de ações, conhecida no mercado como OPA, é a oferta na qual um determinado proponente manifesta o seu compromisso de adquirir uma quantidade específica de ações, a um preço e prazo determinados, respeitando determinadas condições. O intuito é oferecer a todos os acionistas, em igualdade de direitos, a possibilidade de alienar as suas ações em situações que normalmente envolvem mudanças na estrutura societária da companhia. As OPA's podem ser obrigatórias ou voluntárias.

As OPA's obrigatórias são as expressamente previstas na Lei nº 6404/1976. Diz a legislação societária brasileira que, nas hipóteses de cancelamento de registro de companhia aberta, de aumento de participação de acionista controlador que impeça a liquidez de mercado das ações remanescentes e ainda no caso de alienação de controle acionário, a realização da OPA é obrigatória e estabelece algumas regras para a sua realização.

[http://www.investidor.gov.br/menu/Menu\\_Investidor/ofertas/opas.html](http://www.investidor.gov.br/menu/Menu_Investidor/ofertas/opas.html).

Tal forma de liquidação é permitida.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

# ATENDIMENTO BANCÁRIO

## **Sobre a Autora**

### **Silvana Guimarães Ferreira**

Bacharel em Direito.

Especialização em Gestão Empresarial e Gestão de Projetos;

Consultora Empresarial e Coordenadora de Projetos.

Empresária.

Palestrante nas áreas de:

- Desenvolvimento Pessoal;
- Atendimento e Vendas;
- Relações Comportamentais.

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO

**1. (BANESTES – ASSISTENTE SECURITÁRIO - FGV – 2018)** Todo atendimento passa por momentos da verdade, que são os contatos entre o cliente e as empresas. Esses contatos são preciosos porque:

- a) são avaliados apenas nos primeiros momentos;
- b) criam as condições para que as objeções sejam vencidas;
- c) podem favorecer uma venda, se forem de boa qualidade;
- d) são construídos pelos profissionais de atendimento;
- e) podem ser uniformizados e replicados no momento da verdade.

## PROPAGANDA E PROMOÇÃO

**2. (BANESTES – ASSISTENTE SECURITÁRIO – FGV – 2018)** Uma ação que faz parte do mix de marketing, muito utilizada pelas organizações que prestam serviços, representada pela oferta de incentivos e vantagens para os clientes e que visa a aumentar significativamente as vendas é o(a):

- a) promoção;
- b) publicidade;
- c) propaganda;
- d) merchandising;
- e) posicionamento.

**3. (CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO –CESPE – 2014)** Entre as funções da propaganda, inclui-se a de agregar valor às ofertas de mercado.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**4. (CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO –CESPE – 2014)** Com relação às ferramentas de propaganda e promoção, julgue os itens subsequentes. A proposição de venda única, que é uma estratégia criativa de propaganda, consiste em se apresentar uma afirmativa genérica acerca da oferta de mercado.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**5. (CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO – CESPE – 2010)** O anúncio de um banco veiculado na televisão, pago, inovador e específico, por si só caracteriza exemplo de

- a) network.
- b) marketing de relacionamento.
- c) endomarketing.
- d) propaganda.
- e) campanha publicitária.

**6. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – FCC – 2010)** O conjunto de atividades de comunicação impessoal, sem intermediários, entre a empresa e o cliente, via correio, fax, telefone, internet ou outros meios de comunicação, que visa obter uma resposta imediata do cliente e a concretização da venda do produto ou serviço, denomina-se

- a) marketing direto.
- b) propaganda.
- c) merchandising.
- d) publicidade.
- e) promoção.

**7. (BANPARÁ – TÉCNICO BANCÁRIO - ESPP – 2012)** A grosso modo podemos dizer que a Propaganda explica por que os clientes devem usar um produto ou serviço; tenta modelar as atitudes de mercado em relação à marca. Quando associada à Promoção de vendas, os anúncios e campanhas resultam em uma combinação poderosa. Leia abaixo algumas definições sobre promoção de vendas e assinale a alternativa correta.

- a) A Promoção de Vendas serve exclusivamente para alavancar a venda de produtos que não foram bem aceitos no mercado. Induz a venda a curto prazo, para cumprimento de metas.
- b) Resumidamente é sempre uma ferramenta para evitar o prejuízo sobre os estoques de produtos que não deram certo. Uma forma de ceder às pressões do comércio.
- c) A Promoção de Vendas não mantém relação direta com a Propaganda, são atividades independentes e devem ser consideradas sempre de forma isolada.
- d) Promoções de Vendas é sempre uma forma de vencer a concorrência acreditando que o preço baixo supera a qualidade do produto.
- e) A Promoção de Vendas diz respeito ao incentivo e recompensas que induzem o cliente a comprar agora e não depois. Para uma melhor eficácia, deve ser compatível e agregar valores à marca.

### SATISFAÇÃO, VALOR E RETENÇÃO DE CLIENTES

**8. (BANESTES – ASSISTENTE SECURITÁRIO – FGV – 2018)** 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 COMENTADO

1.

Em "a", Errado – ocorre em qualquer episódio que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização.

Em "b", Errado – as objeções são vencidas na hora do atendimento, onde se está negociando e o cliente faz colocações que precisam ser derrubadas.

Em "c", Certo – uma venda é consequência de vários momentos da verdade, que compõem o ciclo de serviço, quanto mais MV's bem sucedidos, mais chance da venda acontecer.

Em "d", Errado – não se trata de exclusividade de ninguém na organização, qualquer pessoa, de qualquer cargo ou departamento, cria MV.

Em "e", Errado – não pode ser uniformizado, pois, como trata-se de pessoas, para cada uma é um momento que se cria, de acordo com a circunstancia e seu perfil.

**GABARITO OFICIAL: C**

2.

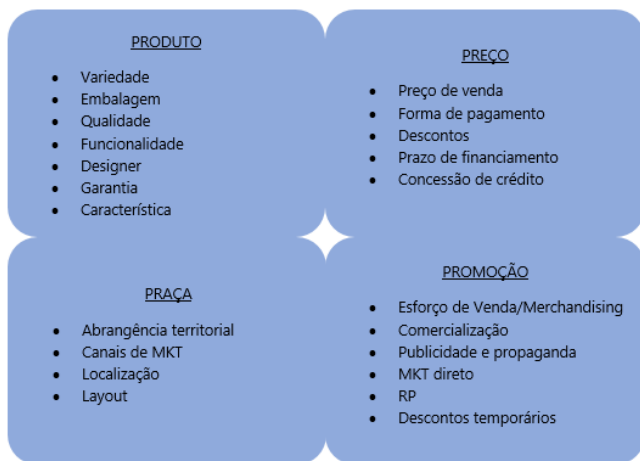
Em "a", Certo - promoção é um conjunto de métodos e recursos que tem por objetivo aumentar o volume de vendas de um produto ou serviço durante um período de tempo determinado.

Em "b" e "c", Errado – são ferramentas usadas na promoção.

Em "d", Errado – Merchandising significa ação de vendas NO PONTO DE VENDA. É outra ferramenta de promoção.

Em "e", Errado – trata-se do conjunto de estratégias que a organização faz uso para atribuir valor à sua marca, objetivando ocupar uma posição diferenciada junto a seu público.

Questão que trata do MIX DE MARKETING. Estamos falando do tão conhecido 4 P's.



**GABARITO OFICIAL: A**

3.

A Propaganda é uma das ferramentas que o MKT utiliza para projetar o produto/serviço. Através dela os clientes são informados sobre os serviços existentes, suas características, benefícios, vantagens, além de passar informações sobre a empresa, de forma que que isso tudo agrega valor e instiga a necessidade ou desejo de comprá-los.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

4.

A questão está se referindo a proposta única de valor é aquilo que diferencia seu negócio, empreendimento ou marca. É o que faz com que você se destaque de seus concorrentes e ganhe espaço no mercado. É também a definição de seu ponto forte e aquilo que faz com que você ganhe um espaço especial na mente e na preferência de seus potenciais clientes.

Exemplos:

- Maneira de auxiliar no convencimento de seus clientes
- Explicação das características daquilo que você oferece
- Breve argumento de como seu produto ou serviço se diferencia
- Texto que deixe claro aquilo que você oferece e seu diferencial

Se como vimos, se trata de algo que carrega o conceito de algo próprio, único, não é cabível a adoção de uma afirmativa genérica.

**GABARITO OFICIAL: ERRADO**

5.

Em "a", Errado – é capacidade de estabelecer uma rede de contatos ou uma conexão com algo ou com alguém.

Em "b", Errado – trata-se de ferramenta de aproximação e fidelização dos clientes junto à organização.

Em "c", Errado – é o marketing interno, apresenta estratégias para promover a melhora da relação e empenho dos profissionais.

Em "d", Certo – Segundo Keller & Kotler (2006, p. 566), propaganda é "qualquer forma paga de apresentação não pessoal e promocional de ideias, bens ou serviços por um patrocinador identificado".

Em "e", Errado – Uma campanha publicitária envolve diversas etapas de planejamento, criação e execução para que seja possível atingir um objetivo e a mensagem seja transmitida aos receptores de forma coesa e convincente. A propaganda é um dos elementos que faz parte da campanha.

**GABARITO OFICIAL: D**

6.

Em "a", Certo – é aquele que foca seus esforços no público que de fato tem interesse em determinado produto ou serviço, sem intermediários.

Em "b", Errado – são ferramentas usadas na promoção.

Em "c", Errado – significa ação de vendas NO PONTO DE VENDA. É outra ferramenta de promoção.

Em "d", Errado – Na definição de Philip Kotler, publicidade é "qualquer forma, não pessoal, de apresentação ou promoção de ideias, bens ou serviços, paga por um patrocinador identificado.

Em "e", Errado – promoção é um conjunto de métodos e recursos que tem por objetivo aumentar o volume de vendas de um produto ou serviço durante um período de tempo determinado.

**GABARITO OFICIAL: A**

7.

Em "a", Errado – o erro está em afirmar que essa é a finalidade exclusiva, pois, até pode ser usado para esse fim, porém, não é o único.

Em "b", Errado – trata-se de ações para promover o produto em curto prazo e impulsionar um faturamento maior, pode até trabalhar com ações para esse tipo de produtos, porém, não se resume a essa finalidade.

Em "c", Errado – a propaganda é uma das ferramentas utilizadas pela promoção.

Em "d", Errado – a promoção objetiva promover a marca e soluções oferecidas pela organização, que não estão, necessariamente, vinculados a um preço baixo.

Em "e", Certo – é uma ferramenta que comunica, atrai, incentiva, convida à negociação.

**GABARITO OFICIAL: E**

8.

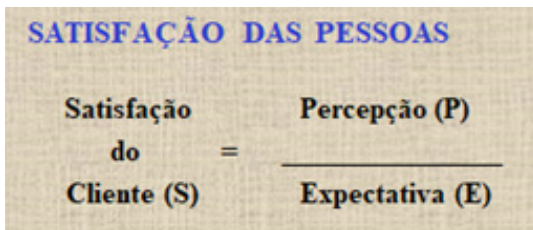
Em "a", Errado – não é quem presta o atendimento que julga a satisfação, e sim quem o recebe.

Em "b", Errado – a expectativa pode ser baixa e ainda sim produzir satisfação.

Em "c", Errado – a satisfação está relacionada com a expectativa e a percepção do serviço.

Em "d", Errado – a percepção deve sim ser positiva, porém, não se trata de algo comum aos clientes, essa percepção é individual.

Em "e", Certo – conforme equação abaixo:



**SATISFAÇÃO DAS PESSOAS**

$$\text{Satisfação do Cliente (S)} = \frac{\text{Percepção (P)}}{\text{Expectativa (E)}}$$

**GABARITO OFICIAL: E**

# CULTURA ORGANIZACIONAL

## **Sobre o Autor**

### **Cristiano Silva**

Graduado em Administração pela UNINOVE.

Graduado em Gestão Pública pela UNICESUMAR.

Na área de docência, larga experiência na orientação à aprendizagem do aluno.

Professor de cursos preparatórios para concursos públicos desde 2005.

Professor de Administração e Gestão, transmitindo de modo didático o conhecimento destas disciplinas com o objetivo de aprovar o aluno no concurso público.

Aprovado em concursos públicos: no concurso da Secretaria do Planejamento e Saúde da Prefeitura de Guarulhos (agente administrativo da área de gestão pública). Concursos da Caixa Econômica Federal, CPTM e Prefeitura de Mogi das Cruzes.

Autor de livros publicados pela Nova Concursos, editora líder em materiais didáticos, cursos on-line e videoaulas voltados à preparação para a carreira pública.



### 1. (BANCO DO BRASIL - BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO - CESGRANRIO – 2014)

As atividades realizadas em uma empresa diferem das realizadas nas demais empresas em função de diversos aspectos, sejam esses operacionais, culturais, mercadológicos, dentre outros.

A cultura organizacional, que contribui ativamente para a diferenciação entre as organizações, é criada e preservada pelas pessoas que, juntas, formam a organização. Essa abordagem tem como base que a cultura organizacional é

- a) facilmente mudada
- b) relativa ao mercado
- c) construída socialmente
- d) estruturada no nível operacional
- e) desvinculada da história da organização

### 2. (BANCO DO BRASIL - BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO - CESGRANRIO – 2014)

A cultura organizacional é identificada nas atividades realizadas na empresa e nas relações mantidas pela organização, seja com parceiros externos ou internos.

A cultura organizacional é refletida

- a) no sistema de tradições regionais adotado na formação inicial da empresa.
- b) na maneira como a empresa estabelece o grau de autonomia dado aos empregados.
- c) nos valores pessoais dos empregados de todos os níveis da empresa.
- d) nos aspectos racionais do processo de tomada de decisão utilizado na empresa.
- e) nas estratégias organizacionais que são impostas pelo mercado.

### 3. (BANCO DO BRASIL - NÍVEL SUPERIOR – CESGRANRIO – 2014)

Uma empresa do setor financeiro está passando por uma reestruturação para se adaptar ao novo ambiente macro- econômico que, nos últimos anos, tem apresentado maior concorrência e mais dinamismo.

Um dos diretores, que participava das discussões sobre essa reestruturação, argumentou que a mudança necessária seria complexa porque, segundo ele, como a cultura da empresa estava errada, seria necessário contratar um consultor para realizar as mudanças culturais identificadas como fundamentais para a atuação da empresa nesse novo ambiente.

Diante desses argumentos, constata-se que a proposição do diretor está

- a) correta, porque uma empresa que tem uma cultura organizacional errada somente poderá consertá-la mediante a ajuda de profissionais externos, que saberão identificar quais os pontos que precisam ser modificados.

- b) correta, porque a cultura é um elemento da empresa que é constituído por valores externos que, para serem modificados, precisam do apoio de profissionais independentes dos processos organizacionais.
- c) correta, porque culturas erradas não permitem que a organização se torne competitiva, e somente consultores externos são capazes de identificar as mudanças necessárias.
- d) incorreta, porque não existe cultura certa ou errada, uma vez que a cultura é formada pelos integrantes da empresa, através de seus aspectos formais e informais que facilitam ou impedem que os seus objetivos e as suas estratégias sejam atingidos
- e) incorreta, porque culturas erradas somente podem ser corrigidas pelos diretores ou pelos proprietários da empresa, que determinam as relações de mercado existentes no ambiente externo, sua estrutura de poder e hierarquia.

#### **4. (BANCO DO BRASIL - CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO – 2014)**

A cultura é aprendida, transmitida e partilhada. É resultante de um aprendizado por condicionamento social. Ela é construída ao longo do tempo. Em termos empresariais, a cultura também é expressa na maneira como as coisas são feitas, como a empresa está estruturada, etc.

Dessa forma, a cultura organizacional cria o(a)

- a) abordagem sistêmica da administração
- b) identidade organizacional
- c) público-alvo da empresa
- d) cenário do macroambiente organizacional
- e) relação entre o ambiente externo e o grau de incerteza interno

#### **5. (BACEN - ANALISTA DO BANCO CENTRAL - ÁREA 4 – CESGRANRIO – 2010)**

Constata-se, cada vez mais, que as organizações modernas devem ter uma cultura inovadora. Isso significa que é preciso que a

- a) harmonia e o acordo entre os indivíduos e as unidades sejam vistos como evidências de um desempenho superior.
- b) mudança na organização seja vista como a quebra de paradigmas e a busca de uma nova identidade organizacional.
- c) organização dê muita ênfase à objetividade e à especificidade.
- d) organização tenha um desenho mecanicista com forte especialização do trabalho, das regras e dos procedimentos verticalizados.
- e) organização tenha uma estrutura orgânica e descentralizada, com foco nos sistemas abertos.

#### **6. (BNDES - PROFISSIONAL BÁSICO – ADMINISTRAÇÃO – CESGRANRIO – 2008)**

“O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) é uma empresa pública federal que tem por missão contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País. Essa característica eleva o grau de responsabilidade de seus administradores e empregados quanto à lisura e transparência na condução dos negócios da Instituição.” Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/empresa/etica.asp>.

A passagem retrata a importância da cultura organizacional para o processo de gestão cuja essência, pelo texto, é compreendida pela forma como

- a) a empresa cuida da gestão de seu negócio, envolvendo todos os colaboradores.
- b) a empresa conduz e valoriza seus conceitos e propósitos organizacionais.
- c) a empresa administra e cultua seus valores organizacionais.
- d) as pessoas, hierarquicamente, valorizam os propósitos e valores organizacionais.
- e) os dirigentes conduzem internamente os valores e as premissas organizacionais.

**7. (BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO – ADMINISTRAÇÃO – CESPE – 2010)** Acerca de cultura organizacional, julgue os itens a seguir.

O treinamento no trabalho é um rito de reprodução da cultura organizacional que pode ser utilizado por um banco.

( ) CERTO ( ) ERRADO

### CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL

**8. (BACEN - TÉCNICO DO BANCO CENTRAL - ÁREA 1 – CESGRANRIO – 2010)**

Analise as proposições a seguir, referentes a clima organizacional.

I - O clima organizacional reflete o espírito das pessoas da organização, como elas se relacionam entre si e com a organização, como administram seus conflitos, como lidam com seus temores e percepções nos diversos momentos por que passa a organização.

II - Os respondentes de uma pesquisa de clima organizacional realizam uma sequência de operações bastante complexa - perceber-interpretar-descrever o que veem na empresa - de forma inteiramente consciente, mesmo que se saiba que grande parte da realidade é de fato percebida de forma não consciente e que, mesmo assim, influencia nosso comportamento.

III - O clima organizacional não é gerado apenas pelo que as pessoas sentem e pensam, mas também confirmado pelo que as pessoas correspondentemente fazem e, desse modo, é algo que vai das predisposições internas e profundas do indivíduo (valores) às suas manifestações pessoais observáveis (atitudes e comportamentos).

IV - O clima é uma característica estanque de uma organização, determinado pela influência de elementos internos como mudanças no corpo diretivo, programas de demissão, benefícios oferecidos, relações chefe subordinado, e externos, como globalização da economia, pacotes econômicos governamentais, desemprego.

São corretas APENAS as proposições

- a) I e II.
- b) I, II e III.
- c) I, II e IV.
- d) I, III e IV.
- e) III e IV.

**1.**

Em "a": A cultura organizacional não é facilmente mudada, pois ela cria uma identidade da organização e portanto uma certa raiz. Aliás a cultura é de difícil mudança.

Em "b": A cultura organizacional é relativa aos seus preceitos e maneira de pensar e agir. É relativa aos valores institucionais.

Em "c": A cultura organizacional depende das pessoas e portanto construída socialmente, ou seja, pelos valores e princípios norteadores.

Em "d": A cultura organizacional é estruturada no nível estratégico da instituição e repassada para os demais níveis.

Em "e": Um dos artefatos da cultura organizacional é a história, logo significa que tem total vínculo com a cultura da instituição.

**GABARITO OFICIAL: C****2.**

Em "a": Com o tempo a organização terá seus próprios valores e se alteram também ao longo desse tempo.

Em "b": Realmente o grau de autonomia dado aos empregados faz com que a cultura seja percebida.

Em "c": Cada pessoa tem suas convicções, princípios e valores e isso não significa que serão os mesmos da instituição, aliás o que vai fazer parte da cultura são os valores compartilhados.

Em "d": Os aspectos racionais do processo de tomada de decisão estão inseridos no planejamento e gestão da organização.

Em "e": Se estratégias são impostas pelo mercado, então não se relaciona diretamente com a cultura organizacional.

**GABARITO OFICIAL: B****3.**

Em "a": A argumentação do diretor está errada e além do mais se a cultura precisa passar por um processo de mudança isso não vai ocorrer somente com a ajuda de profissionais externos.

Em "b": A argumentação do diretor está errada, precisamos levar em consideração que a cultura organizacional pode passar por mudanças e vai depender também dos processos organizacionais.

Em "c": A argumentação do diretor em informar que a cultura está errada não procede e outra disfunção na alternativa é o fato de informar que somente consultores externos são capazes de identificar fatores para mudanças, quando na verdade os próprios membros são capazes de enxergar necessidades de mudanças.

Em "d": Realmente não existe cultura certa ou errada, cada organização tem a sua própria cultura, pois se torna a identidade da organização. O que pode ser verificado é a necessidade de mudanças e a organização vai se adaptando ao ambiente sem perder a sua essência.

Em "e": Cultura organizacional pode ser mudada por todos, inclusive pelos colaboradores. É um processo de conscientização e envolvimento global.

**GABARITO OFICIAL: D**

4.

Em "a": Abordagem sistêmica é uma concepção de administração, aliás é uma teoria administrativa em que se entende que a organização não é uma parte, mas sim um "todo" e que precisa interagir com o ambiente.

Em "b": A cultura organizacional cria a identidade da organização, pois trata dos costumes, hábitos e valores que são compartilhados pelos membros e passa a se tornar a essência da organização.

Em "c": O público-alvo está inserido no aspecto de acordo com o produto ou serviço ao qual a organização comercializa.

Em "d": Cenário macroambiente é o estudo voltado à estratégia que a organização precisa estabelecer para ter um maior desempenho perante seus concorrentes.

Em "e": Relação entre o ambiente externo e grau de incerteza interno tem mais sentido quando se pensa no planejamento estratégico e análises que a organização necessita fazer para alcance dos objetivos.

**GABARITO OFICIAL: B**

5.

Em "a": Harmonia e o acordo não necessariamente é significado de inovação, pois está mais ligada à interação com o ambiente em ter uma visão holística (enxergar o todo).

Em "b": Uma nova identidade organizacional está mais para mudança da cultura organizacional.

Em "c": Enfatizar objetividade e especificidade está relacionada aos valores e costumes.

Em "d": Ter um desenho mecanicista, regras e procedimentos nos remete à burocracia, implica em rotinas.

Em "e": Estrutura orgânica e descentralizada é uma organização seja voltada à integração e a tomada de decisão passa a ser também dos níveis inferiores (operacionais), além disso que interaja com o ambiente externo e portanto sistêmica (sistema aberto).

**GABARITO OFICIAL: E**

6.

Em "a": Está ligada à política institucional, ou seja, gestão do negócio no intuito de integração dos colaboradores.

Em "b": A empresa conduz e valoriza seus conceitos e propósitos organizacionais está relacionado aos valores.

Em "c": A empresa administra e cultua seus valores organizacionais está mais relacionado à própria cultura da organização.

Em "d": Não se pode dizer que ocorre de maneira hierárquica a valorização dos propósitos e valores organizacionais.

Em "e": Os dirigentes tem papel importante na cultura de uma organização, porém o enunciado está mais voltado para a gestão do negócio como um todo.

**GABARITO OFICIAL: A**

7.

Alguns dos conceitos que temos a respeito da cultura organizacional é com referência aos seus níveis, sendo um deles conhecido como ARTEFATOS. Dentre os artefatos temos os "COMPORTAMENTAIS", também chamados de ritos, rituais e cerimônias. O treinamento pode ser considerado um rito, pois passa a ser algo do cotidiano da organização e por meio do treinamento é possível observar o comportamento do indivíduo/colaborador.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

8.

Em "I": Clima organizacional é conjunto de percepções e emoções dos membros da organização e como as pessoas vão lidar com os conflitos.

Em "II": Perceber – interpretar e descrever é algo extremamente complexo e como se relaciona com a sequência informada.

Em "III": O clima organizacional é conjunto de percepções e emoções, inclui o que as pessoas sentem e pensam e fazem.

Em "IV": O clima não tem como característica "estranque", ao contrário tem como característica "oscilante", pois muda constantemente e as mudanças podem ocorrer instantaneamente.

**GABARITO OFICIAL: B**

# TÉCNICA DE VENDAS

## **Sobre o Autor**

### **Cristiano Silva**

Graduado em Administração pela UNINOVE.

Graduado em Gestão Pública pela UNICESUMAR.

Na área de docência, larga experiência na orientação à aprendizagem do aluno.

Professor de cursos preparatórios para concursos públicos desde 2005.

Professor de Administração e Gestão, transmitindo de modo didático o conhecimento destas disciplinas com o objetivo de aprovar o aluno no concurso público.

Aprovado em concursos públicos: no concurso da Secretaria do Planejamento e Saúde da Prefeitura de Guarulhos (agente administrativo da área de gestão pública). Concursos da Caixa Econômica Federal, CPTM e Prefeitura de Mogi das Cruzes.

Autor de livros publicados pela Nova Concursos, editora líder em materiais didáticos, cursos on-line e videoaulas voltados à preparação para a carreira pública.





**1. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESGRANRIO)** Uma instituição financeira pretende implantar um treinamento para aumentar as vendas sugestivas junto aos clientes cadastrados no seu banco de dados.

Um exemplo de ação de venda sugestiva é o(a)

- a) orientação às operadoras de telemarketing para não ofertarem novos produtos para clientes que tiverem declarado expressamente esse desejo.
- b) utilização de dados sobre a movimentação da conta-corrente para envio de propostas oportunas para empréstimos.
- c) monitoramento dos hábitos de consumo dos clientes para dar-lhes informações sobre as vantagens de empresas parceiras.
- d) oferecimento de informações sobre a cobrança de impostos que impactam os investimentos da família.
- e) revisão dos financiamentos dos clientes preferenciais quando os juros baixam, informando-lhes os novos valores a serem pagos.

**2. (BANPARÁ – TÉCNICO BANCÁRIO - INAZ DO PARÁ – 2014)** Analise a imagem a seguir e marque a alternativa que não corresponde à assertiva incorreta:



Fonte: <http://quiaavare.com/noticia/7201/dia-do-operador-de-telemarketing>

- a) O telemarketing possui um papel fundamental no que tange aos processos de relacionamento interpessoal com o cliente, desta forma sua aplicabilidade não necessita de planejamento, pois irá envolver o lado subjetivo do indivíduo.
- b) A fidelização do cliente não está relacionada à qualidade de atendimento do SAC, uma vez que, somente a propaganda e o telemarketing são suficientes para o alcance de tal objetivo.

- c) O telemarketing deve ser visto como uma ferramenta de utilização planejada do telefone com o intuito de obtenção de lucro, captação e manutenção de clientes.
- d) A pesquisa mercadológica pode ser considerada como uma etapa facultativa do processo de planejamento do telemarketing, uma vez que, é possível identificar as fragilidades e satisfações do mercado somente com o uso da internet.
- e) A atividade de telemarketing terá insucesso se depender da definição de objetivos, estrutura adequada, equipamentos apropriados e profissionais bem treinados e capacitados.

**3. (BACEN - ANALISTA - GESTÃO E ANÁLISE PROCESSUAL – CESPE – 2013)** Julgue os itens seguintes, a respeito do relacionamento com os públicos.

Segundo Margarida Kunsch, a comunicação interna não deve ser confundida com endomarketing nem ser considerada de modo isolado do conjunto das demais atividades da organização; deve ser participativa e utilizar todos os instrumentos possíveis, como as novas mídias.

( ) CERTO ( ) ERRADO

## MARKETING DE RELACIONAMENTO

**4. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESGRANRIO – 2015)** Um banco estabeleceu como ação obrigatória em seu relacionamento com clientes corporativos a retomada de contato com esses clientes nas seguintes ocasiões: um mês, seis meses e um ano após a venda de qualquer serviço ou produto. Dessa forma, seria possível não só mensurar o nível de satisfação dos clientes e, em função desse resultado, oferecer-lhes a possibilidade de orientação, como também acolher sugestões de melhoria em relação ao que foi adquirido.

Essa ação implantada pelo banco refere-se à(ao)

- a) lean marketing
- b) serviço de pós-venda
- c) venda programada
- d) reversão de demanda declinante
- e) individual marketing

**5. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESGRANRIO – 2015)** Ao selecionar um determinado banco para abrir uma conta, um empresário analisou os benefícios que a instituição lhe proporcionaria em relação aos custos que lhe seriam cobrados pelos serviços prestados. Entre os atributos de sua análise constavam a solidez do banco, as conveniências proporcionadas, a qualidade dos serviços prestados e o relacionamento interpessoal estabelecido.

Essa análise realizada pelo empresário compõe o que se denomina

- a) lealdade do cliente
- b) valor percebido pelo cliente
- c) benevolência
- d) análise de marketing
- e) potencial de mercado

**6. (BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO – CESGRANRIO – 2015)** Como forma de manter o relacionamento com os clientes, a estratégia dos bancos é a de procurar reforçar os benefícios dos serviços. Durante o atendimento, esses benefícios devem ser reforçados pelo escriturário, principalmente os de natureza psicológica, os quais se relacionam à maneira como os clientes percebem a capacidade de a empresa atender às suas necessidades.

Ao apresentar ao cliente o Brasil Prev, por exemplo, que benefício psicológico pode ser invocado pelo escriturário?

- a) Índice de retorno do investimento
- b) Valor compatível das mensalidades
- c) Conforto e segurança no futuro
- d) Desconto no imposto de renda
- e) Maior rendimento da categoria

**8. (BANPARÁ – TÉCNICO BANCÁRIO – FADESP – 2018)** O grande objetivo do marketing de relacionamento é fazer com que os clientes se tornem fãs dos produtos e serviços prestados pela empresa. Neste sentido, para criar um plano de marketing de relacionamento, a empresa precisa

- a) implantar uma cultura de fidelização de clientes no âmbito de sua diretoria, pois a relação entre a empresa e o cliente se inicia no contato do cliente com sua alta direção.
- b) ter um sistema de atendimento que cativa e conquiste exclusivamente seu colaborador, de forma que este esteja satisfeito no momento da relação com o cliente.
- c) estimular que os clientes falem de seus produtos e serviços de maneira positiva, mostrando a importância de tê-los na sua vida.
- d) fazer com que os clientes omitam suas reclamações ou desejos em relação aos seus produtos e serviços, evitando propaganda negativa.
- e) promover ações direcionadas para seus gerentes comerciais, fazendo com que eles se sintam a peça mais importante dessa relação comercial.

**1.**

Em "a": Uma operação de telemarketing visa ofertar novos produtos aos seus clientes. Caso o cliente se manifeste contrário em receber informação de novos produtos é preciso respeitá-lo, porém isso não será uma ação de venda sugestiva. Em "b": A instituição financeira têm informações pertinentes e atualizadas de seus clientes e claro que inclui a movimentação da conta, nesse sentido propostas serão enviadas para fechamento de negócios.

Em "c": A instituição em ações de vendas visa repassar informações das suas vantagens.

Em "d": Repassar informações sobre o impacto da cobrança de impostos não é uma ação de vendas e claro que tal informação deve ser repassada ao cliente quando o próprio solicitar.

Em "e": Um boa vantagem e diferencial para o cliente, mas não em si uma venda. Ao informar juros baixo de um financiamento que o cliente já tinha feito a ação contribuirá para fidelização.

**GABARITO OFICIAL: B****2.**

Em "a": O telemarketing, importante ferramenta e metodologia de vendas, necessita de planejamento e gestão adequados para um bom funcionamento.

Em "b": A linha de frente seja físico ou virtual é importantíssimo para a fidelização do cliente e nesse caso inclui o SAC, portanto é preciso que seja compatível com as necessidades do cliente e está diretamente relacionado com a qualidade de atendimento contribuindo para fidelização.

Em "c": O telemarketing é uma importante ferramenta de gestão de vendas, necessita de planejamento adequado com roteiros, scripts e formas de se relacionar com o cliente.

Em "d": A pesquisa mercadológica não deve ser entendida como uma etapa facultativa e identificar as fragilidades e satisfações são possíveis tanto pelo uso da internet como informações de atendimento que ocorreram em ambiente físico.

Em "e": Ao contrário que afirma a alternativa, quando se define objetivos, estrutura, equipamentos e profissionais treinados é que se consegue obter sucesso na operação de telemarketing.

**GABARITO OFICIAL: C****3.**

O endomarketing é uma espécie de venda para dentro, uma ação para os colaboradores. Não um venda de produtos ou serviços para os funcionários, mas vender uma ideia, conceitos, valores. Uma ação que ocorre dentro da organização que vai além da comunicação interna, pois refere-se ao fato de não somente repassar informações e sim ter um envolvimento de todos.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

4.

Em "a": Lean marketing uma forma da empresa colocar seu produto ou serviço o quanto antes no mercado para ter um retorno (feedback) o mais rápido possível. Em "b": De acordo com o enunciado da questão a organização está fazendo um pós-venda e nada mais é que um serviço oferecido ao cliente no intuito de medir seu nível de satisfação e insatisfação dessa forma é possível melhorar ainda mais os produtos e serviços repassados aos clientes.

Em "c": Na verdade não se trata de uma venda e sim de um serviço oferecido ao cliente para se ter um feedback (retroalimentação).

Em "d": Demanda declinante é um consumo que diminui ao passar do tempo com certa tendência, porém não se trata do caso explanado no enunciado da questão.

Em "e": Individual marketing é um método utilizado para cada cliente de forma personalizada, de acordo com o enunciado o banco instituiu uma ação que acontecerá com todos os clientes.

**GABARITO OFICIAL: B**

5.

Em "a": Lealdade do cliente refere-se ao vínculo que tem com a instituição e mesmo com percalços há fidelidade por parte dele (cliente).

Em "b": Valor percebido pelo cliente refere-se à relação custo x benefício que enxerga nos produtos ou serviços oferecidos pela instituição. Quando se tem mais benefícios percebe-se um diferencial (valor) em que é maior. Valor não se refere ao monetário e sim aquilo que agrega como diferencial.

Em "c": Benevolência tem mais sentido no ânimo do cliente em adquirir o produto ou serviço da empresa, mas como consta no enunciado o empresário está fazendo uma análise mais criteriosa.

Em "d": Potencial de marketing é a força que a organização tem no mercado em que atua, seu nível de crescimento e desenvolvimento.

**GABARITO OFICIAL: B**

6.

Em "a": Pensando em previdência o cliente não está necessariamente pensando no retorno do investimento como um benefício maior a ser tratado.

Em "b": O valor das mensalidades é encarado como um dos custos que o cliente terá para obter o serviço.

Em "c": Brasil Prev é um serviço voltado à aposentadoria e portanto ligado ao futuro como forma de assegurar conforto e a própria segurança conforme mencionado na alternativa.

Em "d": Desconto no imposto de renda não será encarado como um benefício e sim um custo.

Em "e": Maior rendimento da categoria não é o fator mais relevante para o produto informado no enunciado da questão.

**GABARITO OFICIAL: C**

7.

Marketing direto é aquele que tem justamente um contato direto (reto) com o cliente com interação imediata. O exemplo citado no enunciado da questão "Telemarketing" corresponde ao tipo de marketing informado.

**GABARITO OFICIAL: CERTO**

8.

Em "a": A relação não se inicia no contato do cliente com a alta direção da instituição e dificilmente isso acontecerá.

Em "b": O erro da alternativa está em transmitir uma ideia de cativar de maneira EXCLUSIVA o colaborador quando na verdade é preciso que ocorra um envolvimento de todos "stakeholder's" (partes interessadas).

Em "c": O enunciado da questão menciona em tornar os clientes fãs dos produtos e serviços e portanto a alternativa está condizente, pois cliente satisfeito e feliz com que a organização consegue entregar se tornará um potencial divulgador.

Em "d": As reclamações até fazem parte para melhoria dos serviços prestados pela instituição, uma forma de transparência é inerente ao tipo de produto ou serviço oferecido.

Em "e": A peça mais importante de uma relação comercial sempre será o cliente.

**GABARITO OFICIAL: C**

# ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

## **Sobre o Autor**

### **Fernando Paternostro Zantedeschi**

Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Bacharel em Direito, com pós-graduação em Direito Constitucional e Administrativo. Atuou na Advocacia-Geral da União (AGU). Atualmente é autor e revisor de obras jurídicas de concursos públicos e exame da OAB.

**1. (BANPARÁ – TÉCNICO BANCÁRIO – FADESP – 2018)** Assim como a empresa, seus colaboradores devem nutrir valores essenciais à boa convivência e produtividade. Uma definição adequada de valor diz respeito ao(a):

- a) significado de felicidade, esforço, competição, disputa e valentia, na medida em que valores humanos equivalem a interesses materiais que afetam a conduta das pessoas.
- b) disciplina, que reflete automaticamente o desejo de crescimento financeiro e material, tendo em vista a melhoria dos padrões da vida familiar.
- c) crise de consciência, necessária e saudável, para que o ser humano enfrente seus obstáculos e supere sua humanidade.
- d) sentido de força, coragem, eficiência, eficácia, poder e capacidade de luta e vitória sobre seus adversários e concorrentes.
- e) conjunto de características de uma determinada pessoa, que determina a forma como ela se comporta e interage com outros indivíduos e com o meio ambiente.

**2. (BANPARÁ – TÉCNICO BANCÁRIO – EXATUS – 2018)** As virtudes dos integrantes de uma organização definem o seu clima ético e seus stakeholders solidificam sua confiança na empresa a partir da identificação e percepção que têm de sua cultura. Em relação à ética nas organizações, assinale a alternativa correta:

- a) A ética organizacional significa não ao individualismo e a seus subprodutos: não ao egocentrismo e corporativismo.
- b) A ética deve estar presente apenas nos níveis do negócio, reflete seus costumes e moral estabelecidos, além de relações humanas fundamentais e plurais globais.
- c) A ética não é um elemento a mais na organização e precisa estar dissociada das decisões corporativas.
- d) Para se introduzir ou reforçar a ética empresarial, a empresa precisa rever a relação que estabeleceu entre a hierarquia, colocando a organização como o centro de tudo.
- e) A ética organizacional significa não ao coletivo reforçando a necessidade de valores individuais se sobrepondo aos da organização.

**3. (BANESTES – TÉCNICO BANCÁRIO – MAKIYAMA – 2015)** A respeito do que se pode entender sobre o disposto no Guia de Conduta Ética do Sistema Financeiro Banestes acerca do Relacionamento com os Concorrentes, deve-se considerar os padrões de conduta que seguem:

I - A competitividade não deve, de modo algum, existir, mantendo-se, assim, um relacionamento pautado na civilidade.



II - A obtenção de informações não deve, de modo algum, dar-se de maneira ilícita, mas transparente, preservando-se o sigilo dessas informações.

III - As informações devem ser fidedignas e disponibilizadas por meio de fontes autorizadas.

Está correto o exposto em:

- a) I e II, apenas.
- b) II e III, apenas.
- c) I, apenas.
- d) II, apenas.
- e) I, II e III.

## ÉTICA PROFISSIONAL NAS EMPRESAS

**4. (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – TÉCNICO BANCÁRIO – CESGRANRIO – 2012)** Suponha que a empresa WW é cliente da CEF e postule ao seu gerente informações detalhadas sobre o período de cinco anos, época em que possuía conta na agência.

De acordo com o Código de Ética da CEF, sabe-se que as:

- a) prestações de contas já são apresentadas mensalmente, e a agência não deverá apresentar novas.
- b) informações constantes do banco de dados da instituição financeira devem estar à disposição do cliente.
- c) informações com prazo superior a um ano somente devem ser prestadas se o cliente demonstrar necessidade.
- d) informações bancárias postuladas já foram prestadas e somente serão desarquivadas por ordem judicial.
- e) informações que forem de período superior a um ano dependem de autorização superior.

**5. (BANCO DA AMAZÔNIA – TÉCNICO BANCÁRIO – CESGRANRIO – 2018)**

Nos termos do Código de Ética do Banco da Amazônia, os presentes ofertados que, por qualquer razão, não possam ser recusados, devem ser doados a entidades carentes cadastradas no:

- a) serviço social
- b) banco de dados
- c) cadastro pessoal
- d) bairro da agência
- e) município de atuação

**1.**

Em "a": Errado – Valores não são considerados interesses materiais.

Em "b": Errado - Valor não é sinônimo de disciplina ou de crescimento financeiro ou material.

Em "c": Errado - Valor não é sinônimo de crise de consciência.

Em "d": Errado - Valor não é sinônimo ou assemelhado à luta ou vitória sobre adversários.

Em "e": Certo - Valores são o conjunto de características de uma determinada pessoa ou organização, que determinam a forma como a pessoa ou organização se comportam e interagem com outros indivíduos e com o meio ambiente. O Código de Ética é baseado nos valores humanos que buscam a perfeição, tais quais lealdade, honestidade, verdade, etc.

**GABARITO OFICIAL: E****2.**

Em "a": Certo – Conforme dispõe o Decreto nº 1.171/1994, em seu item XIII, o servidor que trabalha em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação.

Em "b": Errado – A ética não se limita a apenas os níveis do negócio.

Em "c": Errado – A ética deve estar presente nas decisões corporativas.

Em "d": Errado - A organização deve estar em harmonia com a hierarquia, o respeito e a ética, e não ser o "centro de tudo".

Em "e": Errado - A atividade pública exercida com ética é grande oportunidade para o engrandecimento de todos, tanto a nível individual quanto a nível coletivo.

**GABARITO OFICIAL: A****3.**

Afirmativa "I": Falsa – A competitividade Pode ser exercida desde que baseando-se na ideia de lealdade. Orientação do princípio da eficiência da atuação dos agentes públicos disposta no caput do art. 37 da Constituição Federal.

Afirmativa "II": Verdadeira - Os agentes públicos estão adstritos à legalidade, não podendo agir de maneira ilícita. Trata-se de expressão do art. 37 da Constituição Federal.

Afirmativa "III": Verdadeira - A divulgação de informações fidedignas e de fontes verossímeis atende ao princípio da publicidade do art. 37 da Constituição Federal.

**GABARITO OFICIAL: B****4.**

Em "a": Errado – O entendimento previsto na alternativa viola o princípio da publicidade (art. 37, CF/1988), o dever de prestação de contas da Caixa consta no seu Código de Ética: "Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios."

Em "b": Certo – Tal entendimento está de acordo com o princípio da publicidade (art. 37, CF/1988), bem como na seção do dever de prestação de contas da Caixa e seu Código de Ética: "Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios."

Em "c": Errado – O prazo para guarda de documentos bancários é de 5 anos, conforme dispõe a Resolução nº 2.582/1998 do Bacen, e a Lei nº 9.613/1998.

Em "d": Errado - A Caixa tem obrigação de prestar orientações e informações corretas aos clientes conforme seu Código de Ética, como desdobramento do princípio da publicidade (art. 37, CF/1988), não havendo vedação em tais dispositivos à prestação de informações que já prestadas em outros momento.

Em "e": Errado - Não há vedação no Código de Ética da Caixa para a prestação de informações de período superior a um ano.

**GABARITO OFICIAL: B**

**5.**

Em "a": Errado – Não há previsão de doação de presentes a entidades cadastradas no serviço social no Código de Ética do Banco da Amazônia.

Em "b": Certo - Os presentes que, por qualquer razão, não possam ser recusados, devem ser doados a entidades carentes cadastradas no Banco de dados ou incorporados ao patrimônio da Instituição (art. 13, parágrafo segundo, Código de Ética do Banco da Amazônia).

Em "c": Errado – Não há previsão de doação de presentes a entidades constadas no cadastro pessoal no Código de Ética do Banco da Amazônia.

Em "d": Errado – Não há previsão de doação de presentes a entidades cadastradas no bairro da agência no Código de Ética do Banco da Amazônia.

Em "e": Errado – Não há previsão de cadastro de entidades carentes no município da atuação no Código de Ética do Banco da Amazônia.

**GABARITO OFICIAL: B**