



CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

500 questões gabaritadas
Técnico bancário Novo



CÓD: SL-087FV-24
7908433249993

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa	5
1. Língua Inglesa	33
2. Matemática Financeira	61
3. Noções de Probabilidade E Estatística	71
4. Comportamentos Éticos e Compliance	83
5. Conhecimentos Bancários	91
6. Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação	115
7. Conhecimentos e Comportamentos Digitais	129
8. Atendimento Bancário	147

A receita de Diolino Gomes Damasceno, ditada à Folha por seu filho Otaviano, parece trivial, mas a conhecida batida de coco resultante não é. Afinal, não é possível que uma bebida qualquer tenha encantado um time formado por Jorge Amado (diabético, tomava sem açúcar), Pierre Verger, Carybé, Mussum, João Ubaldo Ribeiro, Angela Rô Rô, Wando, Vinicius de Moraes e Pelé (tomava dentro do carro).

Baiano nascido em 1931 na cidade de Ipecaetá, interior do estado, Diolino abriu seu primeiro estabelecimento em 1968, no bairro do Rio Vermelho, reduto boêmio de Salvador. Localizado em uma garagem, ganhou o nome de MiniBar.

A batida de limão — feita com cachaça, suco de limão galego, mel de abelha de primeiríssima qualidade e açúcar refinado, segundo o escritor Ubaldo Marques Porto Filho — chamava a atenção dos homens, mas Diolino deu por falta das mulheres da época. É que elas não queriam ser vistas bebendo em público, e então arranjavam alguém para comprar as batidas e bebiam dentro do automóvel.

Diolino bolou então o sistema de atendimento direto aos veículos, em que os garçons iam até os carros que apenas encostavam e **saíam** em disparada. A novidade alavancou a fama do bar. No auge, chegou a produzir 6.000 litros de batida por mês.

SETO, G. *Folha de S. Paulo. Caderno "Cotidiano". 17 maio 2019, p. B2. Adaptado.*

A palavra **saíam** contém hiato acentuado.

Deve também ser acentuado o hiato de

- (A) juizes
- (B) rainha
- (C) coroo
- (D) veem
- (E) suada

3. CESGRANRIO - ASS ADM (UNIRIO)/UNIRIO/2019
Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Acentuação

Texto III

Beira-mar

Quase fim de longa tarde de verão. Beira do mar no Aterro do Flamengo próximo ao Morro da Viúva, frente para o Pão de Açúcar. Com preguiça, o sol começava a esconder-se atrás dos edifícios. Parecia resistir ao chamado da noite. Nas pedras do quebra-mar caniços de pesca moviam-se devagar, ao lento vai e vem do calmo mar de verão. Cercados por quatro ou cinco pescadores de trajas simples ou ordinários, e toscas sandálias de dedo.

Bermuda bege de fino brim, tênis e camisa polo de marcas célebres, Ricardo deixara o carro em estacionamento de restaurante nas imediações. Nunca fisgara pei-

xe ali. Olhado com desconfiança. Intruso. Bolsa a tiracolo, balde e vara de dois metros na mão. A boa técnica ensina que o caniço deve ter no máximo dois metros e oitenta centímetros para a chamada pesca de molhes, nome sofisticado para quebra-mar. Ponta de agulha metálica para transmitir à mão do pescador maior sensibilidade à fisgada do peixe. É preciso conhecimento de juiz para enganar peixes.

A uma dezena de metros, olhos curiosos viam o intruso montar o caniço. Abriu a bolsa de utensílios.

Entre vários rolos de linha, selecionou os de espessura entre quinze e dezoito centésimos de milímetro, ainda fiel à boa técnica.

— Na nossa profissão vivemos sempre preocupados e tensos: abertura do mercado, sobe e desce das cotações, situação financeira de cada país mundo afora. Poucas coisas na vida relaxam mais do que pescaria, cheiro de mar trazido pela brisa, e a paisagem marítima — costuma confessar Ricardo na roda dos colegas da financeira onde trabalha.

LOPES, L. *Nós do Brasil. Rio de Janeiro: Ponteio, 2015, p. 101. Adaptado.*

A presença ou ausência de acento gráfico nem sempre se repete quando uma palavra está no singular ou no plural. Quanto ao emprego do acento gráfico, a seguinte palavra se altera quando vai para o plural:

- (A) item
- (B) viúva
- (C) açúcar
- (D) fiel
- (E) técnica

4. CESGRANRIO - ATA (AGERIO)/AGERIO/2023
Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Formação e Estrutura das Palavras

Floresta amazônica vai virar savana

Pesquisadores afirmam que mudança no ecossistema da Amazônia é iminente

Se a Amazônia perder mais de 20% de sua área para o desmatamento, ela pode se descaracterizar de tal forma que deixaria de ser uma floresta e se transformaria em área de savana, alertam dois conceituados pesquisadores da área, em um artigo publicado recentemente. Hoje, o desmatamento acumulado está em 17%.

Os cientistas acreditam que as sinergias negativas entre desmatamento, mudanças climáticas e uso indiscriminado de incêndios florestais indicam um tipping point (ponto crítico), um ponto sem volta, para transformar as

partes Sul, Leste e central da Amazônia em um ecossistema não florestal se o desmatamento chegar a entre 20% e 25%.

Os pesquisadores partiram do conceito da “savanização” da Amazônia, que surgiu após a descoberta de que as florestas interferem no regime de chuvas. Na Amazônia, por exemplo, estima-se que metade das chuvas na região é resultado da umidade produzida pela evapotranspiração (a transpiração das árvores), que “recicla” as correntes de ar úmido provenientes do Oceano Atlântico.

Caso perca uma quantidade grande de árvores, a floresta recicla menos chuva, ficando mais suscetível a incêndios. O fogo altera a vegetação, favorecendo o avanço de gramíneas onde antes havia espécies florestais. O resultado desse processo ecológico é que grandes fragmentos de florestas se transformam em savanas ou cerrados, descaracterizando a Amazônia como a conhecemos hoje.

A primeira estimativa de qual seria o tipping point para a Amazônia virar savana foi feita em um estudo em 2007, e chegou à conclusão de que esse valor era de 40% de florestas derrubadas. Só que esse estudo avaliou apenas uma variável, o desmatamento. Segundo um dos autores, quando se consideram outros fatores, como os incêndios florestais e o aquecimento global, essa margem diminui consideravelmente. Os focos de incêndio têm aumentado. O aquecimento global já está acontecendo, com um aumento de 1 grau Celsius na temperatura média da Amazônia.

De acordo com uma especialista em ciência e Amazônia, a hipótese de savanização precisa ser encarada com seriedade, porque a floresta amazônica tem resiliência, ela consegue resistir a algum desmatamento. Mas essa possibilidade não é infinita, chega a um ponto que não tem retorno. Além disso, é preciso considerar a população da região, investindo na produção com sustentabilidade.

Uma das propostas para que se possa evitar o tipping point é o reflorestamento. Com esse objetivo, o Brasil se comprometeu, na Conferência da ONU sobre Clima em Paris, em 2015, a reflorestar 12 milhões de hectares até 2030.

CALIXTO, B. *O Globo. Sociedade. Rio de Janeiro, 22 fev. 2018. Adaptado.*

No trecho “metade das chuvas na região é resultado da umidade produzida pela evapotranspiração (a **transpiração** das árvores)” (parágrafo 3), a palavra destacada é derivada do verbo **transpirar**, com o acréscimo do sufixo “ção”.

O grupo em que todos os verbos também formam substantivos pelo acréscimo do sufixo “ção” é:

- (A) ceder, conservar, repercutir
- (B) conceder, transgredir, poluir
- (C) evaporar, inserir, preservar
- (D) renovar, devastar, admitir
- (E) transmitir, permitir, introduzir

5. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

O pronome destacado foi utilizado na posição correta, segundo as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, em:

- (A) A associação brasileira de mercados financeiros publicou uma diretriz de segurança, na qual mostra-se a necessidade de adequação de proteção de dados.
- (B) A segurança da informação já transformou-se em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa.
- (C) Naquele evento, ninguém tinha-se incomodado com o palestrante no início do debate a respeito de privacidade digital.
- (D) Apesar das dificuldades encontradas, sempre referimo-nos com cuidado aos nossos dados pessoais, como CPF, RG, e-mail, para proteção da vida privada.
- (E) Quando a privacidade dos dados bancários é mantida, como nos garantem as instituições, ficamos tranquilos.

6. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Colocação Pronominal

O que é o QA e por que ele pode ser mais importante que o QI no mercado de trabalho

Há algum tempo, se você quisesse avaliar as perspectivas de alguém crescer na carreira, poderia considerar pedir um teste de QI, o quociente de inteligência, que mede indicadores como memória e habilidade matemática.

Mais recentemente, passaram a ser avaliadas outras letrinhas: o quociente de inteligência emocional (QE), uma combinação de habilidades interpessoais, autocontrole e comunicação. Não só no mundo do trabalho, o QE é visto como um *kit* de habilidades que pode nos ajudar a ter sucesso em vários aspectos da vida.

Tanto o QI quanto o QE são considerados importantes para o sucesso na carreira. Hoje, porém, à medida que a tecnologia redefine como trabalhamos, as habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também

objective, because “from day one the right solutions and the right technologies were properly planned and properly positioned in order to enable the extraction and the production with almost zero carbon footprint”, as the Emissions Director at Schlumberger vocalized about a year ago.

Innovations and technologies are key to the energy transition, from floating wind farms to solar photovoltaic farm developments, waste-to-fuel projects and green hydrogen, shaping Guyana’s energy transition and future. All this requires not only massive financial support but an innovation-oriented and technology-friendly environment, with a strong emphasis on education, training and research. Nevertheless, the decision in Guyana on what technologies to adopt and how much to innovate will have a big impact on results over the long term and the government should base it on a clear vision and roadmap.

Available at: <https://www.newsamericasnow.com/guyana-oi-technology-and-innovation-the-gate-way-to-development-caribbean-news/>. Retrieved on: April 26, 2023. Adapted

In the section of paragraph 6 “the government **should** base it on a clear vision and roadmap”, the modal verb **should** indicates

- (A) a desirable action
- (B) a thoughtless action
- (C) an unpredictable action
- (D) an arbitrary action
- (E) a dynamic action

20. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/ADMINISTRAÇÃO/2023

Assunto: Língua Inglesa (Inglês) - Interpretação de Textos (Understanding)

How space technology is bringing green wins for transport

Space technology is developing fast, and, with every advance, it is becoming more accessible to industry. Today, satellite communications (satcoms) and space-based data are underpinning new ways of operating that boost both sustainability and profitability. Some projects are still in the planning stages, offering great promise for the future. However, others are already delivering practical results.

The benefits of space technology broadly fall into two categories: connectivity that can reach into situations where terrestrial technologies struggle to deliver and the deep, unique insights delivered by Earth Observation (EO) data. Both depend on access to satellite networks, particularly medium earth orbit (MEO) and low earth orbit (LEO) satellites that offer low-latency connectivity and frequently updated data. Right now, the satellite supplier market is booming, driving down the cost of access to satellites. Su-

pliers are increasingly tailoring their services to emerging customer needs and the potential applications are incredible – as a look at the transportation sector shows.

Satellite technology is a critical part of revolutionizing connectivity on trains. The Satellites for Digitalization of Railways (SODOR) project will provide low latency, highly reliable connectivity that, combined with monitoring sensors, will mean near realtime data guides operational decisions. This insight will help trains run more efficiently with fewer delays for passengers. Launching this year, SODOR will help operators reduce emissions by using the network more efficiently, allowing preventative maintenance and extending the lifetime of some existing trains. It will also make rail travel more attractive and help shift more passengers from road to rail (that typically emits even less CO₂ per passenger than electric cars do).

Satellite data and communications will also play a fundamental role in shaping a sustainable future for road vehicles. Right now, the transport sector contributes around 14% of the UK’s greenhouse gas emissions, of which 91% is from road vehicles – and this needs to change.

A future where Electric Vehicles (EV) dominate will need a smart infrastructure to monitor and control the electricity network, managing highly variable supply and demand, as well as a large network of EV charging points. EO data will be critical in future forecasting models for wind and solar production, to help manage a consistent flow of green energy.

Satellite communications will also be pivotal. As more wind and solar installations join the electricity network – often in remote locations – satcoms will step in to deliver highly reliable connectivity where 4G struggles to reach. It will underpin a growing network of EV charging points, connecting each point to the internet for operational management purposes, for billing and access app functionality and for the users’ comfort, they may access the system wherever they are.

Satellite technology will increasingly be a part of the vehicles themselves, particularly when automated driving becomes more mainstream. It will be essential for every vehicle to have continuous connectivity to support real-time software patches, map updates and inter-vehicle communications. Already, satellites provide regular software updates to vehicles and enhanced safety through an in-car emergency call service.

At our company, we have been deeply embedded in the space engineering for more than 40 years – and we continue to be involved with the state-of-the-art technologies and use cases. We have a strong track record of

translating these advances into practical benefits for our customers that make sense on both a business and a sustainability level.

Available at: <https://www.cgi.com/uk/en-gb/blog/space/how-space-technology-is-bringing-green-wins-to-transport>. Retrieved on April 25, 2023. Adapted

The main idea of the text is to

- (A) disapprove space technology.
- (B) relate space technology to diseases.
- (C) figure out the costs of space technology.
- (D) list potential dangers of space technology.
- (E) describe space technology improvements.

21. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/ADMINISTRAÇÃO/2023

Assunto: Língua Inglesa (Inglês) - Interpretação de Textos (Understanding)

How space technology is bringing green wins for transport

Space technology is developing fast, and, with every advance, it is becoming more accessible to industry. Today, satellite communications (satcoms) and space-based data are underpinning new ways of operating that boost both sustainability and profitability. Some projects are still in the planning stages, offering great promise for the future. However, others are already delivering practical results.

The benefits of space technology broadly fall into two categories: connectivity that can reach into situations where terrestrial technologies struggle to deliver and the deep, unique insights delivered by Earth Observation (EO) data. Both depend on access to satellite networks, particularly medium earth orbit (MEO) and low earth orbit (LEO) satellites that offer low-latency connectivity and frequently updated data. Right now, the satellite supplier market is booming, driving down the cost of access to satellites. Suppliers are increasingly tailoring their services to emerging customer needs and the potential applications are incredible – as a look at the transportation sector shows.

Satellite technology is a critical part of revolutionizing connectivity on trains. The Satellites for Digitalization of Railways (SODOR) project will provide low latency, highly reliable connectivity that, combined with monitoring sensors, will mean near realtime data guides operational decisions. This insight will help trains run more efficiently with fewer delays for passengers. Launching this year, SODOR will help operators reduce emissions by using the network more efficiently, allowing preventative maintenance and extending the lifetime of some existing trains. It will also

make rail travel more attractive and help shift more passengers from road to rail (that typically emits even less CO₂ per passenger than electric cars do).

Satellite data and communications will also play a fundamental role in shaping a sustainable future for road vehicles. Right now, the transport sector contributes around 14% of the UK's greenhouse gas emissions, of which 91% is from road vehicles – and this needs to change.

A future where Electric Vehicles (EV) dominate will need a smart infrastructure to monitor and control the electricity network, managing highly variable supply and demand, as well as a large network of EV charging points. EO data will be critical in future forecasting models for wind and solar production, to help manage a consistent flow of green energy.

Satellite communications will also be pivotal. As more wind and solar installations join the electricity network – often in remote locations – satcoms will step in to deliver highly reliable connectivity where 4G struggles to reach. It will underpin a growing network of EV charging points, connecting each point to the internet for operational management purposes, for billing and access app functionality and for the users' comfort, they may access the system wherever they are.

Satellite technology will increasingly be a part of the vehicles themselves, particularly when automated driving becomes more mainstream. It will be essential for every vehicle to have continuous connectivity to support real-time software patches, map updates and inter-vehicle communications. Already, satellites provide regular software updates to vehicles and enhanced safety through an in-car emergency call service.

At our company, we have been deeply embedded in the space engineering for more than 40 years – and we continue to be involved with the state-of-the-art technologies and use cases. We have a strong track record of translating these advances into practical benefits for our customers that make sense on both a business and a sustainability level.

Available at: <https://www.cgi.com/uk/en-gb/blog/space/how-space-technology-is-bringing-green-wins-to-transport>. Retrieved on April 25, 2023. Adapted

From the fragment in the second paragraph of the text “connectivity that can reach into situations where terrestrial technologies struggle to deliver”, it can be concluded that terrestrial technologies can present data problems related to their

- (A) price
- (B) safety
- (C) choice

51. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

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

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

52. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

Uma instituição financeira desenvolveu uma estratégia de *marketing* digital na qual privilegiou atrair e surpreender o público, ao ponto de as próprias pessoas espalharem a mensagem adiante, criando um “*buzz*” sobre o assunto de forma emocional, engraçada e envolvente. Nessa estratégia, os próprios usuários do banco foram usados como um canal de distribuição e compartilhamento dos conteúdos de maneira direta, simples e rápida, criando altos níveis de engajamento e repercussão.

A ação estratégica adotada por essa instituição financeira é denominada

- (A) *marketing* nas mídias sociais
- (B) *marketing* viral
- (C) *marketing* de conteúdo
- (D) *e-mail marketing*
- (E) publicidade *on-line*

53. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

Em fevereiro de 2021, a mídia divulgou que o Banco do Brasil adotou um novo posicionamento de marca em campanha, sob o mote “Pra tudo que você imaginar”, para destacar o BB como um viabilizador de melhorias na vida das pessoas.

O objetivo de uma instituição ao definir seu posicionamento é

- (A) projetar a oferta e a imagem da empresa para que ela ocupe um lugar diferenciado na mente do público-alvo.
- (B) facilitar a aquisição de serviços suplementares mediante oferta de uma opção de procedimentos mais adequados ao público-alvo.
- (C) fixar preços com referência ao que os clientes estão dispostos a pagar pelo valor que acreditam que receberão.
- (D) relacionar os preços com os benefícios que os clientes estão procurando ao utilizarem o serviço.
- (E) comunicar de forma não pessoal, direta e de mão única, para educar e persuadir uma lista de clientes-alvo.

54. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

As propagandas de um determinado banco falam de atendimento de alta qualidade e produtos financeiros que atendem a todas as necessidades dos clientes. O banco investiu muito em equipamentos e no treinamento dos funcionários, de forma que a entrega do serviço de alta qualidade é esperada por todos os diretores da instituição. Com base no triângulo de serviços, o momento da verdade, quando ocorre a interação entre cliente e organização, e o serviço é produzido e consumido, está relacionado ao *marketing*

- (A) interno
- (B) externo
- (C) dimensional
- (D) hierárquico
- (E) interativo

55. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

Visando a melhorar a qualidade dos serviços prestados nas agências sob sua direção, o diretor de atendimento de um banco contratou um consultor. Após realizar visitas a todas as agências desse banco, o consultor verificou que os funcionários estavam trabalhando em sintonia, o que demonstrava que o treinamento era correto, e o atendimento do pessoal da recepção, dos caixas e dos gerentes

era cordial e atencioso. Alguns clientes que apresentavam necessidades específicas eram tratados de maneira individualizada. Os clientes estavam satisfeitos e afirmavam que as promessas que constavam nos anúncios do banco eram entregues nessas agências. Entretanto, foi observado que o estado de conservação de todas as agências era ruim, a climatização era inadequada, e os equipamentos de atendimento apresentavam defeitos constantemente.

Nesse caso, o consultor aponta problemas com a dimensão da qualidade de serviços denominada

- (A) empatia
- (B) tangíveis
- (C) segurança
- (D) confiabilidade
- (E) responsividade

56. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc.
- Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

O técnico bancário pode participar das ações de *marketing* de relacionamento do banco em que trabalha. Para isso, ele deve ser capaz de

- (A) bater as metas definidas e incrementar suas comissões de vendas.
- (B) induzir os clientes a investir em produtos de que não precisam.
- (C) redigir mensagens publicitárias e criativas para os clientes.
- (D) reduzir os custos operacionais da agência em que trabalha.
- (E) satisfazer as necessidades dos clientes no longo prazo.

57. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc.
- Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

A localização, a disponibilidade e a acessibilidade das agências bancárias se relacionam com qual elemento do composto de *marketing* de um banco?

- (A) Distribuição
- (B) Posicionamento
- (C) Preço
- (D) Produto
- (E) Promoção

58. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc.
- Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

Atualmente, os sistemas de informação fornecem dados pormenorizados a respeito dos clientes em potencial, o que permite o planejamento de ações customizadas de vendas, tais como

- (A) apuração dos valores de divulgação em canais de rádio e tevê.
- (B) aumento do custo de aquisição pelos produtos adquiridos.
- (C) divulgação de ferramentas digitais como QR code e hot sites.
- (D) propostas de descontos em série para o público em geral.
- (E) postagens nas mídias sociais segundo os temas de interesse dos usuários

59. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc.
- Marketing (4 P's, Marketing de Relacionamento, Marketing Digital, etc)

O Instagram é uma rede social baseada em imagens, e o Twitter limita a escrita a 280 caracteres. Talvez por isso, o *marketing* digital seja comumente associado ao uso de imagens e vídeos. No entanto, o uso de texto é muito importante e decisivo na atração de consumidores em plataformas como *websites*, *blogs* e *e-mail*.

O uso de conteúdo textual informativo e atraente, otimizado para persuadir consumidores a comprarem os produtos de uma empresa é denominado

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