



SL-085ST-21
CÓD: 7908433210788

CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

500 Questões Gabaritadas

Prezado candidato, de acordo com o texto a seguir responda as questões de 2 à 4.

A palavra

Freud costumava dizer que os escritores precederam os psicanalistas na descoberta do inconsciente. Tudo por que literatura e psicanálise têm um profundo elo em comum: a palavra.

Já me perguntei algumas vezes como é que uma pessoa que tem dificuldade com a palavra consegue externar suas fantasias e carências durante uma terapia. Consultas são um refinado exercício de comunicação. Se relacionamentos amorosos fracassam por falhas na comunicação, creio que a relação terapêutica também poderá naufragar diante da impossibilidade de o paciente se fazer entender.

Estou lendo um belo livro de uma autora que, além de poeta, é psicanalista, Sandra Niskier Flanzer. E o livro se chama justamente “a palavra”, assim, em minúsculas e salientando o verbo contido no substantivo. Lavar: revolver e sulcar a terra, prepará-la para o cultivo.

Se eu tenho um Deus, e tenho alguns, a palavra é certamente um deles. Um Deus feminino, porém não menos dominador. Ela, a palavra, foi determinante na minha trajetória não só profissional, mas existencial. Só cheguei a algum lugar nessa vida por me expressar com clareza, algo que muitos consideram fácil, mas fácil é escrever com afetação. A clareza exige simplicidade, foco, precisão e generosidade. A pessoa que nos ouve e que nos lê não é obrigada a ter uma bola de cristal para descobrir o que queremos dizer. Falar e escrever sem necessidade de tradução ou legenda: eis um dom que é preciso desenvolver todos os dias por aqueles que apreciam viver num mundo com menos obstáculo.

A palavra, que ferramenta. É uma pena que haja tamanha displicência em relação ao seu uso. Poucos se dão conta de que ela é a chave que abre as portas mais emperradas, que ela facilita negociações, encurta caminhos, cria laços, aproxima as pessoas. Tanta gente nasce e morre sem dialogar com a vida. Contam coisas, falam por falar, mas não conversam, não usam a palavra como elemento de troca. Encantam-se pelo som da própria voz e, nessa onda narcísica, qualquer palavra lhes serve.

Mas não. Não serve qualquer uma. A palavra exata é um pequeno diamante. Embeleza tudo: o convívio, o poema, o amor. Quando a palavra não tem serventia alguma, o silêncio mantém-se no posto daquele que melhor fala por nós.

Em terapia – voltemos ao assunto inicial – temos que nos apresentar sem defesas, relatar impressões do passado, tornar públicas nossas aflições mais secretas, perder o pudor diante das nossas fraquezas, ser honestos de uma forma quase violenta, tudo em busca de uma “absolvição” que nos permita viver sem arrastar tantas correntes. Como atingir o ponto nevrálgico das nossas dores sem o bisturi certo da palavra? É através dela que a gente se cura. MEDEIROS, Martha. A palavra. Revista O Globo. 18 set. 2011.

2. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

O trecho “Mas não. Não serve qualquer uma.” (L. 44) pode ter sua pontuação alterada, sem modificar-lhe o sentido original, em:

- (A) Mas não: não serve qualquer uma.
- (B) Mas, não; não, serve qualquer uma.
- (C) Mas não; não serve, qualquer uma.
- (D) Mas: não, não. Serve qualquer uma.
- (E) Mas não – não; serve qualquer uma.

3. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

No período “Um Deus feminino, porém não menos dominador.” (L. 20-21), o uso da conjunção insere a ideia de que a palavra

- (A) enobrece o homem.
- (B) apresenta função religiosa.
- (C) pertence ao gênero feminino.
- (D) exerce poder sobre as pessoas.
- (E) hierarquiza a relação entre os sexos.

4. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

No segundo parágrafo, ao se referir à comunicação, a cronista valoriza a terapia, expressando seu ponto de vista em relação a esta. O recurso linguístico que evidencia isso é o uso do(a)

- (A) advérbio já (L. 5)
- (B) pronome possessivo suas (L. 7)
- (C) adjetivo refinado (L. 8)
- (D) conjunção se (L. 9)
- (E) verbo entender (L. 12)

Prezado candidato, de acordo com o texto a seguir responda as questões de 5 à 9.

Games: bons para a terceira idade

Jogar *games* de computador pode fazer bem à saúde dos idosos. Foi o que concluiu uma pesquisa do laboratório Gains Through Gaming (Ganhos através de jogos, numa tradução livre), na Universidade da Carolina do Norte, nos EUA.

Os cientistas do laboratório reuniram um grupo de 39 pessoas entre 60 e 77 anos e testaram funções cognitivas de todos os integrantes, como percepção espacial, memória e capacidade de concentração. Uma parte dos idosos, então, levou para casa o RPG *on-line* "World of Warcraft", um dos títulos mais populares do gênero no mundo, produzido pela Blizzard, e com 10,3 milhões de usuários na internet. Eles jogaram o *game* por aproximadamente 14 horas ao longo de duas semanas (em média, uma hora por dia). Outros idosos, escolhidos pelos pesquisadores para integrar o grupo de controle do estudo, foram para casa, mas não jogaram nenhum *videogame*.

Na volta, os resultados foram surpreendentes. Os idosos que mergulharam no mundo das criaturas de "Warcraft" voltaram mais bem dispostos e apresentaram nítida melhora nas funções cognitivas, enquanto o grupo de controle não progrediu, apresentando as mesmas condições.

— Escolhemos o "World of Warcraft" porque ele é desafiante em termos cognitivos, apresentando sempre situações novas em ambientes em que é preciso interagir socialmente — disse no *site* da universidade Anne McLaughlin, professora de psicologia do laboratório e responsável pelo texto final do estudo. — Os resultados que observamos foram melhores nos idosos que haviam apresentado índices baixos nos testes antes do jogo. Depois de praticar o RPG, eles voltaram com melhores índices de concentração e percepção sensorial. No quesito memória, entretanto, o efeito do *game* foi nulo.

Outro pesquisador que participou da pesquisa, o professor de psicologia Jason Allaire, comentou no *site* que os idosos que se saíram mal no primeiro teste mostraram os melhores resultados após o jogo.

Os dois estudiosos vêm pesquisando os efeitos dos *games* na terceira idade desde 2009, quando receberam uma verba de US\$ 1,2 milhão da universidade para investigar o tema. Entretanto, entre os jovens, estudos há anos procuram relacionar o vício em *games* ao déficit de atenção, embora ainda não haja um diagnóstico formal sobre esse tipo de comportamento.

MACHADO, André. Games: bons para a terceira idade. *O Globo*, 28 fev. 2012. 1ª Caderno, Seção Economia, p. 24. Adaptado.

5. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O sinal indicativo de crase está adequadamente usado em:

- (A) Os pesquisadores dedicaram um estudo sobre games à um conjunto de pessoas idosas.
- (B) Daqui à alguns anos, os pesquisadores pretendem verificar por que os games são viciantes para os jovens.
- (C) Muitos dos idosos pesquisados obtiveram resultados positivos e passaram à se comportar de nova maneira.
- (D) A escolha de um determinado game se deveu à preocupação dos pesquisadores com as características que tal jogo apresentava.
- (E) Os estudos dos efeitos dos jogos eletrônicos sobre os idosos vêm sendo realizados à vários anos.

6. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

A língua portuguesa conhece situações de dupla possibilidade de concordância. A modificação possível do termo destacado, mantendo-se a concordância, de acordo com a norma-padrão, encontra-se em:

- (A) Jogar games de computador pode fazer bem à saúde — podem (L. 1-2)
- (B) um dos títulos mais populares do gênero no mundo, produzido pela Blizzard — produzidos (L. 11-12)
- (C) escolhidos pelos pesquisadores para integrar o grupo — integrem (L. 16-17)
- (D) o grupo de controle não progrediu — progrediram (L. 23)
- (E) é preciso interagir socialmente — interagirem (L. 27-28)

7. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O período "Escolhemos o 'World of Warcraft' porque ele é desafiante em termos cognitivos, apresentando sempre situações novas." (L. 25-27) pode ser reescrito, mantendo-se o mesmo sentido, como:

- (A) Escolhemos o "World of Warcraft" uma vez que ele é desafiante em termos cognitivos, apesar de apresentar sempre situações novas.
- (B) Escolhemos o "World of Warcraft" caso ele seja desafiante em termos cognitivos, quando apresenta sempre situações novas
- (C) Escolhemos o "World of Warcraft" assim que ele for desafiante em termos cognitivos e apresentar situações novas.
- (D) Como o "World of Warcraft" é desafiante em termos cognitivos, por apresentar sempre situações novas, nós o escolhemos.
- (E) Mesmo que o "World of Warcraft" seja desafiante em termos cognitivos, no momento em que apresenta situações novas, nós o escolhemos.

8. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O primeiro parágrafo do texto apresenta características de argumentação porque

- (A) focaliza de modo estático um objeto, no caso, um game.
- (B) traz personagens que atuam no desenvolvimento da história.
- (C) mostra objetos em minúcias e situações atemporalmente.
- (D) apresenta uma ideia central, que será evidenciada, e uma conclusão.
- (E) desenvolve uma situação no tempo, mostrando seus desdobramentos.

9. (CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

A leitura do texto permite concluir, relativamente ao tempo gasto no game com os idosos da pesquisa, que eles,

- (A) jogaram o game durante 14 horas seguidas
- (B) jogaram a mesma quantidade de horas todos os dias durante 14 dias.
- (C) passaram duas semanas jogando 14 horas por dia.
- (D) gastaram o mesmo tempo que os outros 10,3 milhões de usuários.
- (E) despenderam cerca de 14 horas de atividade no jogo ao longo de 14 dias.

Prezado candidato, de acordo com o texto a seguir responda as questões de 10 à 19.

José de Arimatéia subiu a escada de pedra do alpendrão, e deu com Seu Tonho Inácio na cadeira de balanço, distraído em trançar o lacinho de seis pernas com palha de milho desfiada. A gente encontrava aquelas 5 trançazinhas por toda parte (...) - naqueles lugares onde o velho gostava de ficar, horas e horas, namorando a criação e fiscalizando a camaradagem no serviço. Com a chegada do dentista, Tonho Inácio voltou a si da avoação em que andava:

10 - Há, é o senhor? Pois se assente ... Hum ... espera que a Dosolina quer lhe falar também. Vamos até lá dentro...

E entrou pelo corredor do sobrado, acompanhado do rapaz.

15 Na sala - quase que sempre fechada, naturalmente por causa disso aquele sossego e o cheiro murcho de coisa velha - a mobília de palhinha, o sofá muito grande, a cadeirona de balanço igual à outra do alpendre. Retratos nas paredes: os homens, de testa curta e barbados, as 20 mulheres de coque enrolado e alto (...), a gola do vestido justa e abotoada no pescoço à feição de colarinho. Povo dos Inácios, dos Gusmões: famílias de Seu Tonho e Dona Dosolina. Morriam, mas os retratos ficavam para os filhos os mostrarem às visitas - contar como aqueles antigos 25 eram, as manias que cada qual devia ter, as proezas deles nos tempos das primeiras derrubadas no sertão da Mata dos Mineiros.

De seus pais, José de Arimatéia nem saber o nome sabia.

30 Lembrava-se mas era só do Seu Joaquinção Carapina, comprido e muito magro, sempre de ferramenta na mão - derrubando árvore, lavrando e serrando, aparelhando madeira. (...) E ele, José de Arimatéia, menininho de tudo ainda, mas já agarrado no serviço, a catar lascas e 35 serragem para cozinhar a panela de feijão e coar a água rala do café de rapadura, adjutorando no que podia.

PALMÉRIO, Mário. **Chapadão do Bugre**. Rio de Janeiro: Editora Livraria José Olímpio, 1966. (Adaptado)

10. (CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Das frases a seguir, retiradas de correspondências oficiais, só uma está corretamente pontuada. Qual?

- (A) Comunico que a funcionária, teve de suspender as férias.
- (B) Agradecendo a pronta resposta, enviamos cordiais saudações.
- (C) Nesta oportunidade; encaminhamos o material solicitado.
- (D) Vimos solicitar, que nos informe, a data da reunião.
- (E) O documento em anexo, deve ser analisado pelo Sr. Gerente.

1.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

Uma empresa tem duas alternativas de investimento, mutuamente exclusivas, X e Y, ambas com a mesma duração e com valor presente líquido positivo, com taxas internas de retorno (TIR) de 20% e 18%, respectivamente. O projeto diferencial Y-X tem TIR de 14%. O projeto X é preferível ao Y somente para taxas mínimas de atratividade da empresa

- (A) menores que 14%
- (B) menores que 18%
- (C) maiores que 14% e menores que 18%
- (D) maiores que 14% e menores que 20%
- (E) maiores que 18%

2.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

O máximo da remuneração mensal que um indivíduo pode comprometer para pagamento das prestações de empréstimos é de R\$ 2.000,00 e, em função da idade, tabelas atuariais limitam o prazo do empréstimo em 100 meses. Considerando taxa de juros de 1% ao mês, qual é o valor da amortização para o maior empréstimo que ele pode tomar pelo Sistema de Amortização Constante (SAC)?

- (A) R\$ 1.000,00
- (B) R\$ 1.300,00
- (C) R\$ 1.500,00
- (D) R\$ 1.700,00
- (E) R\$ 2.000,00

3.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

Um bem, cujo preço à vista é R\$ 30.000,00, é vendido com uma entrada de 10%, e o restante, em 72 prestações mensais iguais, sendo a primeira paga um mês após a compra. Se os juros são de 12% ao ano, capitalizados mensalmente, o valor das prestações é, em reais, aproximadamente, de Dado: valores resultantes de $(1 + i)^N$

n		-72	-71	70	71	72
i	1%	0,49	0,49	2,01	2,03	2,05
	2%	0,24	0,25	4,00	4,08	4,16
	10%	0,00	0,00	789,75	868,72	955,59
	12%	0,00	0,00	2.787,80	3.122,34	3.497,02

- (A) 420,00
- (B) 529,00
- (C) 588,00
- (D) 2.471,00
- (E) 3.240,00

4.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O setor financeiro de uma empresa, que tem taxa mínima de atratividade de 10% ao ano, avalia duas alternativas: montar um laboratório fotográfico ou terceirizar o serviço de fotografias. Para a opção de montar o laboratório fotográfico, o investimento inicial, os custos pagos ao final de cada ano, o tempo de utilização do laboratório e a informação adicional do valor presente líquido, (VPL), do fluxo de caixa, estão apresentados no quadro a seguir.

Investimento inicial	R\$ 100.301,65
Custo operacional anual	R\$ 7.000,00
Custo de manutenção anual	R\$ 3.000,00
Valor residual	zero
Tempo de utilização	4 anos
VPL	R\$ 132.000,30

No caso de terceirizar o serviço, o custo de manutenção fica por conta da empresa contratada.
É mais atraente terceirizar se, e somente se, o custo operacional anual dessa opção, em reais, for, no máximo, de

Dado: $(1,10)^{-4} = 0,68$

- (A) 42.240,10
- (B) 41.250,10
- (C) 33.000,08
- (D) 22.060,40
- (E) 11.760,00

5.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O montante gerado por uma instituição financeira, em uma aplicação no regime de juros compostos, é R\$ 5.000,00, em 10 meses, ou R\$ 5.202,00, em 1 ano.

Se a taxa de juros é constante, o valor aplicado é, em reais, de, aproximadamente,

Dados: valores resultantes de $(1+i)^n$

n		-12	-10	-4	-2	-1	1	2	4	10	12
i	2%	0,79	0,82	0,92	0,96	0,98	1,02	1,04	1,08	1,22	1,27
	4%	0,62	0,68	0,85	0,92	0,96	1,04	1,08	1,17	1,48	1,60
	10%	0,32	0,39	0,68	0,83	0,91	1,10	1,21	1,46	2,59	3,14

- (A) 1.950
- (B) 3.100
- (C) 3.400
- (D) 3.950
- (E) 4.100

6.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Nas operações de empréstimo, uma financeira cobra taxa efetiva de juros, no regime de capitalização composta, de 10,25% ao ano.

Isso equivale a cobrar juros com taxa anual e capitalização semestral de

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

7.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Um projeto de investimento, cujo aporte de capital inicial é de R\$ 20.000,00, irá gerar, após um período, retorno de R\$ 35.000,00.

A Taxa Interna de Retorno (TIR) desse investimento é

- (A) 34%
- (B) 43%
- (C) 75%
- (D) 175%
- (E) 275%

8.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Um imóvel de 100 mil reais é financiado em 360 prestações mensais, a uma taxa de juros de 1% ao mês, pelo Sistema de Amortização Francês (Tabela Price), gerando uma prestação de R\$ 1.028,61.

Reduzindo-se o prazo do financiamento para 240 prestações, o valor de cada prestação é, em reais, aproximadamente,

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

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

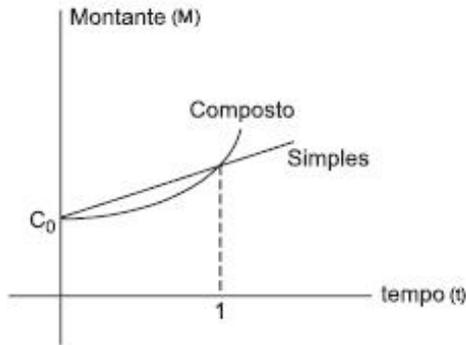
9.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Um título de valor nominal R\$ 24.200,00 será descontado dois meses antes do vencimento, com taxa composta de desconto de 10% ao mês. Sejam D o valor do desconto comercial composto e d o valor do desconto racional composto. A diferença D - d, em reais, vale

- (A) 399,00
- (B) 398,00
- (C) 397,00
- (D) 396,00
- (E) 395,00 (M) (t)

10.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

O gráfico a seguir representa as evoluções no tempo do Montante a Juros Simples e do Montante a Juros Compostos, ambos à mesma taxa de juros. M é dado em unidades monetárias e t, na mesma unidade de tempo a que se refere a taxa de juros utilizada.



Analisando-se o gráfico, conclui-se que para o credor é mais vantajoso emprestar a juros

- (A) compostos, sempre.
- (B) compostos, se o período do empréstimo for menor do que a unidade de tempo.
- (C) simples, sempre.
- (D) simples, se o período do empréstimo for maior do que a unidade de tempo.
- (E) simples, se o período do empréstimo for menor do que a unidade de tempo.

11.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Qual a taxa efetiva semestral, no sistema de juros compostos, equivalente a uma taxa nominal de 40% ao quadrimestre, capitalizada bimestralmente?

- (A) 75,0%
- (B) 72,8%

- (C) 67,5%
- (D) 64,4%
- (E) 60,0%

12.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Um empréstimo de R\$ 200,00 será pago em 4 prestações mensais, sendo a primeira delas paga 30 dias após o empréstimo, com juros de 10% ao mês, pelo Sistema de Amortização Constante (SAC). O valor, em reais, da terceira prestação será

- (A) 50,00
- (B) 55,00
- (C) 60,00
- (D) 65,00
- (E) 70,00

13.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

A tabela abaixo apresenta o fluxo de caixa de um certo projeto.

Valor (Milhares de reais)	- 50	35	22
Período (anos)	0	1	2

A taxa interna de retorno anual é igual a

- (A) 10%
- (B) 12%
- (C) 15%
- (D) 18%
- (E) 20%

14.(CESGRANRIO - 2005 - PETROBRAS)

Dois projetos de investimentos apresentam os seguintes dados acerca de seus fluxos:

Projeto A Investimento necessário: 25.000 u.m. Fluxo de entrada por ano durante período de 3 anos: 20.000 u.m.

Projeto B Investimento necessário: 20.000 u.m. Fluxo de entrada por ano durante período de 3 anos: 15.000 u.m.

O custo de capital é de 10% para ambos os projetos.

Qual o valor presente líquido, em u.m., do projeto A e do projeto B, respectivamente?

- (A) 24.737,04 e 17.302,78
- (B) 35.000,00 e 25.000,00
- (C) 49.737,04 e 37.302,78
- (D) 54.545,54 e 20.909,09
- (E) 60.000,00 e 45.000,00

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

1.(CESGRANRIO - ENGENHEIRO (CEF)/ENGENHARIA AGRÔNOMICA/2012)

A tabela apresenta a Análise de Variância de uma determinada análise estatística.

Causa de variação	G.L.	S.Q.	Q.M.	Desvio padrão	F
Tratamentos	3	823,75	X	16,6	Z
Resíduos	16	1.100,00	Y	8,3	
Total	19	1.923,75			

Correspondem aos valores de X, Y e Z, respectivamente,

- (A) 274,58 ; 68,75 ; e 3,99
- (B) 294,58 ; 100,75 ; e 4,99
- (C) 377,45 ; 68,75 ; e 3,99
- (D) 200,08 ; 100,05 ; e 5,05
- (E) 250,76 ; 68,75 ; e 3,99

2.(CESGRANRIO - 2009 - TERMOMACAÉ)

Um técnico de campo observou que as medições de pressão obtidas por ele a partir da leitura de um manômetro não apresentavam coerência em relação aos valores esperados naquela linha. Esse técnico, após fazer a análise do sistema, observou que o instrumento estava descalibrado e solicitou sua calibração. Sabendo-se que serão realizadas apenas 9 medições e não se conhece nem a média nem o desvio-padrão da população para a qual este instrumento poderá ser empregado, qual distribuição estatística deverá ser utilizada para a calibração deste instrumento?

- (A) Normal
- (B) Normal Modificada
- (C) T-Student
- (D) De Newton
- (E) De Média Móvel

3.(CESGRANRIO - 2008 - PETROBRAS)

Um estudante marca, ao acaso, as respostas de um teste de 10 questões de múltipla escolha, com 4 alternativas por questão. O número mais provável de acertos é

- (A) 1,5
- (B) 2,0
- (C) 2,5
- (D) 3,0
- (E) 3,5

4.(CESGRANRIO - 2008 - PETROBRAS)

O comando da linguagem R $pnorm(120, 100, 10) - pnorm(80, 100, 10)$ fornece a probabilidade de X

- (A) ser menor que 80 e maior que 120, se X tem distribuição normal com média 100 e variância 10.
- (B) ser menor que 80 e maior que 120, se X tem distribuição normal com média 100 e variância 100.

(C) estar entre 80 e 120, se X tem distribuição normal com média 100 e variância 10.

(D) estar entre 80 e 120, se X tem distribuição normal com média 100 e variância 100.

(E) estar entre 120 e 100 menos a probabilidade de X estar entre 100 e 80, se X tem distribuição normal com média 100 e variância 10.

5.(CESGRANRIO - 2008 - PETROBRAS)

As citações abaixo se referem a duas metodologias estatísticas que podem ser aplicadas em inspeção de equipamentos na indústria petrolífera.

I - A Inspeção Baseada em Risco (IBR), Documento API 581, tem como princípio a quantificação das consequências de uma falha estrutural que cause um vazamento, bem como o cálculo da probabilidade de este evento ocorrer.

II - A NR-13, norma regulamentadora do Ministério do Trabalho, define os prazos máximos entre inspeções, utilizando uma metodologia para determinação do risco onde apenas consequências são levadas em consideração e seu risco calculado apresenta-se como estático.

III - Como a IBR considera que a probabilidade de falha é função da evolução dos danos, conjugada às consequências de uma eventual falha estrutural, seu risco evolui com o tempo.

IV - A NR-13 considera as consequências para determinar sua categorização do risco, enquanto a IBR usa a "probabilidade" de falha estrutural conjugada com as consequências desta falha.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões):

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

6.(CESGRANRIO - 2007- TERMOAÇU)

Sob o enfoque da análise de confiabilidade, entende-se o acidente como sendo a realização de uma probabilidade residual, representada por uma frequência estimada

- (A) baixa.
- (B) muito baixa.
- (C) alta.
- (D) muito alta.
- (E) elevada.

7.(CESGRANRIO - 2011 - PETROBRAS)

Para um mar irregular, no qual as amplitudes de ondas seguem uma distribuição estatística de Rayleigh, a amplitude significativa é dada pela média das amplitudes

- (A) 1/3 menores
- (B) 1/3 maiores
- (C) 1/4 menores
- (D) 1/4 maiores
- (E) 1/5 maiores

8.(CESGRANRIO - 2007 - TCE-RO)

Considere a seguinte função de densidade de probabilidade: $f(x) = 2(1-x)$ para $0 < x < a$. O valor da constante a é:

- (A) 1/2
- (B) 1
- (C) 3/2
- (D) 2
- (E) 5/2

9.(CESGRANRIO - 2007 - TCE-RO)

O gasto médio dos clientes de um posto de gasolina é uma variável aleatória normal com média R\$ 100,00 e desvio padrão R\$ 25,00. Os 10% dos que mais consomem recebem um tratamento VIP, incluindo lavagem de carroceria, calibragem nos pneus e verificação do óleo e da água. Quanto você precisa gastar nesse posto de gasolina, em reais, para obter tratamento VIP?

- (A) 158,00
- (B) 149,00
- (C) 141,00
- (D) 132,00
- (E) 128,00

10.(CESGRANRIO - 2018 - TRANSPETRO - ENGENHEIRO JÚNIOR - TELECOMUNICAÇÕES)

A proporção de álcool em um certo composto pode ser considerada uma variável aleatória com a seguinte função de densidade: $f(x) = ax^3(1-x)$, $0 \leq x \leq 1$.

Nesse caso, o valor de a é

- (A) -1
- (B) 0
- (C) 1
- (D) 1/20
- (E) 20

11.(CESGRANRIO - 2018 - TRANSPETRO - ENGENHEIRO JÚNIOR - TELECOMUNICAÇÕES)

Embora a BR-101 tenha sido responsável por 45% das mortes em rodovias federais no estado do Rio, em 2015, a rodovia Presidente Dutra (BR-116) teve uma taxa maior quando considerada a extensão da via, sendo de 3,94 mortes a cada 10 km, conforme mostra a Figura.



Supondo que o número de mortes na BR-116, a cada 10 km, siga um processo de Poisson, a probabilidade de ter exatamente 10 mortes em 20 km é

- (A) $e^{-3,94} \frac{3,94^{10}}{10!}$
- (B) $e^{-7,88} \frac{7,88^{10}}{10!}$
- (C) $e^{-10} \frac{10^{10}}{10!}$
- (D) $e^{-20} \frac{20^{10}}{10!}$
- (E) $e^{-10} \frac{10^{7,88}}{10!}$

12.(CESGRANRIO - 2018 - TRANSPETRO - ENGENHEIRO JÚNIOR - TELECOMUNICAÇÕES)

Um consultor verificou que as médias obtidas em uma avaliação após um treinamento têm distribuição normal com uma média igual a 72, e desvio padrão, 5. Ele decidiu atribuir conceitos para o seu treinamento tais que os melhores 15% recebam conceito A.

Considerando que $Z_{0,85} = 1,03$, a média mínima que o funcionário submetido ao treinamento precisa receber para obter um conceito A é, aproximadamente,

- (A) 62
- (B) 67
- (C) 72
- (D) 77
- (E) 82

13.(CESGRANRIO - 2018 - TRANSPETRO - ENGENHEIRO JÚNIOR - TELECOMUNICAÇÕES)

Numa grande rede de hotéis, há uma central de reservas onde as linhas telefônicas ficam ocupadas 35% do tempo. Suponha que as linhas ocupadas em sucessivas chamadas sejam eventos independentes, e considere que 10 chamadas aconteçam.

A distribuição de probabilidade que permite calcular a probabilidade de que as linhas estejam ocupadas em exatamente três chamadas é a distribuição

- (A) binomial
- (B) de Bernoulli
- (C) geométrica
- (D) hipergeométrica
- (E) uniforme

14.(CESGRANRIO - 2018 - TRANSPETRO - ENGENHEIRO JÚNIOR - TELECOMUNICAÇÕES)

No Plano de Atribuição, Destinação e Distribuição de Frequências no Brasil, publicado pela ANATEL, as Tabelas de Atribuição de Faixas de Frequências apresentam, nas colunas 1 e 2, respectivamente, a

- (A) atribuição das faixas de frequências definidas pela UIT para os países da Região 2 (coluna 1); atribuição das faixas de frequências para o Brasil (coluna 2)
- (B) atribuição das faixas de frequências definidas pela UIT para os países da Região 2 (coluna 1); distribuição geográfica dos canais no país, quando existente (coluna 2).

(C) atribuição das faixas de frequências para o Brasil (coluna 1); distribuição geográfica dos canais no país, quando existente (coluna 2).

(D) atribuição das faixas de frequências para o Brasil (coluna 1); potência de transmissão máxima permitida para o serviço especificado (coluna 2).

(E) atribuição das faixas de frequências para o Brasil (coluna 1); documentos que regulamentam o uso das faixas de frequências (coluna 2).

15.(CESGRANRIO - 2018 - LIQUIGÁS - PROFISSIONAL JÚNIOR - ECONOMIA)

Sabe-se por estudos estatísticos que a eficiência de uma certa vacina para uma dada doença é de 80%.

Vacinando-se três indivíduos, qual a probabilidade de que apenas um deles não fique imunizado à doença?

- (A) 12,8%
- (B) 16%
- (C) 32%
- (D) 36%
- (E) 38,4%

16.(CESGRANRIO - 2012 - EPE - ANALISTA DE PESQUISA ENERGÉTICA - ECONOMIA DE ENERGIA)

Sobre o modelo de regressão com variável dependente binária, considere as afirmativas a seguir.

I – O modelo não pode incluir variáveis independentes contínuas.

II – A função probito é uma das possíveis funções de ligação entre a variável resposta e as variáveis independentes.

III – A estatística deviance é calculada como o logaritmo da razão de chances.

É correto o que se afirma em

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

17.(CESGRANRIO - 2014 - EPE - ANALISTA DE PESQUISA ENERGÉTICA - ECONOMIA DE ENERGIA)

Com o objetivo de modelar a relação entre duas variáveis do campo energético, X e Y, um pesquisador observou que a função $y(x)$ que melhor se ajustava aos dados quando $0 < x \leq 30$ possuía as seguintes propriedades:

- a função $y(x)$ é contínua e não decrescente;
- para quaisquer dois pontos do gráfico $y(x)$, o segmento de reta conectando-os se situa estritamente abaixo da curva $y(x)$, ou seja, a função é côncava.

Qual das funções abaixo pode representar a parte determinística do modelo de regressão para os dados observados?

(A) $y(x) = \alpha$, com α uma constante positiva.

(B) $y(x) = \alpha + \beta x$, com α e β constantes positivas.

(C) $y(x) = \alpha + \beta \sqrt{x}$, com α e β constantes positivas.

(D) $y(x) = \alpha + \beta x^2$, com α e β constantes positivas.

(E) $y(x) = \alpha + \beta \ln(1+x)$, com α e β constantes positivas.

18.(CESGRANRIO - 2014 - EPE - ANALISTA DE PESQUISA ENERGÉTICA - ECONOMIA DE ENERGIA)

Sejam duas urnas contendo, cada uma, bolas vermelhas e azuis. É sabido que a urna 1 possui 4 bolas vermelhas e 6 azuis. Quanto à urna 2, sabe-se, apenas, que há nela 4 bolas azuis. Se 44% das vezes em que é realizado o experimento de se retirar uma bola de cada urna observa-se que as duas bolas são de mesma cor, pode-se estimar que o número de bolas vermelhas, na urna 2, é

- (A) 6
- (B) 10
- (C) 12
- (D) 16
- (E) 20

19.(CESGRANRIO - 2018 - LIQUIGÁS - PROFISSIONAL JÚNIOR - ADMINISTRAÇÃO)

A técnica de previsão que calcula a projeção por meio de uma ponderação entre a demanda real do período anterior D_{t-1} e a projeção do período anterior M_{t-1} , utilizando um coeficiente de suavização α para definir o peso de cada componente no cálculo da projeção, é denominada

- (A) simulação
- (B) média exponencial móvel
- (C) média ponderada
- (D) regressão linear
- (E) linha de tendência

20.(CESGRANRIO - 2018 - PETROBRAS - GEOFÍSICO JÚNIOR - FÍSICA)

A realização de um teste requer a aquisição de um seguro de vida para cada pessoa envolvida, no valor de R\$ 10.000,00 por pessoa. O valor do prêmio estabelecido pela companhia seguradora é R\$ 1.000,00 por apólice. Experiências passadas indicam uma probabilidade de 0,001 de uma pessoa vir a óbito ao longo do teste.

O ganho esperado da companhia para cada apólice vendida, em reais, nessas condições, é igual a

- (A) 99,90
- (B) 900,00
- (C) 981,00
- (D) 990,00
- (E) 999,00

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

1.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Mainframe é um tipo de computador de

- (A) pequeno porte, ideal para uso doméstico, assim como os PC.
- (B) pequeno porte, utilizado na computação móvel.
- (C) grande porte, com clientes avançados, utilizado na gerência de banco de dados.
- (D) grande porte, com terminais utilizados para processar o quadro principal de uma rede intranet.
- (E) grande porte, capaz de oferecer serviços de processamento a múltiplos usuários.

2.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Quais dos seguintes elementos se encaixam na definição de arquivo?

- (A) E-mail e CPU.
- (B) Documento Word e Disco Rígido.
- (C) Disco Rígido e Internet.
- (D) Programa e Internet.
- (E) Pasta (contendo diversos arquivos do Word) e imagem JPEG.

3.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Os aplicativos a seguir são usados para edição de texto, EXCETO

- (A) Windows Media Player
- (B) BrOffice.org Writer
- (C) MS Word
- (D) WordPad
- (E) NotePad

4.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Uma vantagem de um CD-RW sobre um CD-R é que o primeiro

- (A) oferece suporte a drives SCSI.
- (B) possui maior capacidade de processamento.
- (C) permite sucessivas gravações, inclusive na mesma área.
- (D) pode ser gravado diversas vezes, desde que em áreas diferentes.
- (E) apresenta melhor desempenho com o sistema operacional Windows.

5.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

As páginas disponíveis na World Wide Web podem ser classificadas em estáticas e dinâmicas. Considerando o tipo de processamento realizado no servidor, o que caracteriza uma página dinâmica, em comparação a uma estática?

- (A) Permitir a exibição de figuras animadas no navegador.

(B) Realizar processamento otimizado da página no navegador.

(C) Ser capaz de exibir objetos de áudio e vídeo sincronizados dinamicamente no navegador.

(D) Ser interpretada no servidor, para retornar um resultado capaz de ser exibido pelo navegador.

(E) Traduzir o código HTML da página, para apresentar o seu conteúdo no navegador.

6.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

A pasta “Caixa de Saída” do MS Outlook 2003 serve para armazenar mensagens que

- (A) tiveram seu envio solicitado pelo usuário (independente de terem sido ou não enviadas pelo servidor de e-mail).
- (B) tiveram seu envio solicitado pelo usuário, mas ainda não foram enviadas pelo servidor de e-mail.
- (C) foram enviadas pelo servidor de e-mail.
- (D) foram criadas, mas ainda não tiveram seu envio solicitado pelo usuário.
- (E) foram recebidas de outros usuários.

7.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

HTTPS pode ser definido como um protocolo utilizado para

- (A) acessar páginas com transferência criptografada de dados.
- (B) atribuir endereços IP aos computadores da intranet.
- (C) enviar e receber e-mails.
- (D) permitir o gerenciamento dos nós de uma intranet.
- (E) realizar o armazenamento de páginas da World Wide Web.

8.(CESGRANRIO - 2008 - CAIXA - ESCRITURÁRIO)

Quais princípios da segurança da informação são obtidos com o uso da assinatura digital?

- (A) Autenticidade, confidencialidade e disponibilidade.
- (B) Autenticidade, confidencialidade e integridade.
- (C) Autenticidade, integridade e não-repúdio.
- (D) Autenticidade, confidencialidade, disponibilidade, integridade e não-repúdio.
- (E) Confidencialidade, disponibilidade, integridade e não-repúdio.

9.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Em ambiente gráfico KDE, as diversas distribuições do Linux podem utilizar programas navegadores de internet como o Mozilla Firefox e o

- (A) Java
- (B) Gnome
- (C) Mandriva

- (D) Opera
- (E) Oracle

10.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Os sistemas operacionais Windows, como o Windows 2008 e o Windows 7, trazem em suas versões, como padrão, um programa cujo objetivo é gerenciar arquivos, pastas e programas.

Esse programa é denominado

- (A) BDE Administrator
- (B) File Control
- (C) Flash Player
- (D) Internet Explorer
- (E) Windows Explorer

11.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Usado para o manuseio de arquivos em lotes, também denominados scripts, o shell de comando é um programa que fornece comunicação entre o usuário e o sistema operacional de forma direta e independente.

Nos sistemas operacionais Windows XP, esse programa pode ser acessado por meio de um comando da pasta Acessórios denominado

- (A) Prompt de Comando
- (B) Comandos de Sistema
- (C) Agendador de Tarefas
- (D) Acesso Independente
- (E) Acesso Direto

12.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Nas suítes Microsoft Office e BrOffice.org, a geração de gráficos pode ser feita, respectivamente, pelos aplicativos

- (A) Writer e Word
- (B) Excel e Word
- (C) Excel e Calc
- (D) Calc e Math
- (E) Base e Access

13.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Quais comandos são incluídos como padrão no menu Ferramentas do aplicativo Writer?

- (A) Fórmula, Objeto e Quadro flutuante
- (B) Filtros XML..., Macros e Player de mídia
- (C) Referência..., Fontes de dados e Exportar como PDF...
- (D) Script..., Âncora e Sombrear campos
- (E) Trocar banco de dados..., Plug-in e Galeria

14.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Seja o texto a seguir digitado no aplicativo Word.

Aplicativos para edição de textos.

Aplicando-se a esse texto o efeito de fonte Tachado, o resultado obtido será

- (A) Aplicativos para edição de textos.
- (B) **Aplicativos para edição de textos.**
- (C) ~~Aplicativos para edição de textos.~~
- (D) ~~APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS.~~
- (E) APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS.

15.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Uma diferença entre as suítes Microsoft Office e BrOffice.org refere-se à(s)

- (A) assinatura digital, que existe apenas nos aplicativos do BrOffice.org
- (B) criação de tabelas, que é um recurso específico da suíte Microsoft Office.
- (C) mala direta, que é um recurso específico do aplicativo Excel
- (D) teclas de atalho para o comando Abrir, que no aplicativo Word é Ctrl+a, e no aplicativo Writer é Ctrl+o.
- (E) teclas de atalho para o comando Fechar que, no aplicativo Word é Ctrl+w, e no aplicativo Writer é Ctrl+f.

16.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

O envio e o recebimento de um arquivo de textos ou de imagens na internet, entre um servidor e um cliente, constituem, em relação ao cliente, respectivamente, um

- (A) download e um upload
- (B) downgrade e um upgrade
- (C) downfile e um upfile
- (D) upgrade e um downgrade
- (E) upload e um download

17.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Em relação à segurança da informação, qual é a arquitetura cujo objetivo é promover a disponibilidade de recursos para recuperação de dados?

- (A) Armazenamento
- (B) Backup
- (C) Disposição
- (D) Restauração
- (E) Sustentação

18.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - TÉCNICO BANCÁRIO)

Firewall é um software ou hardware que verifica informações vindas da Internet ou de uma outra rede.

Dentre os ataques que NÃO são neutralizados por um firewall, inclui-se o ataque de

- (A) golpe de phishing
- (B) ping of death
- (C) rootkits
- (D) hackers
- (E) worms

19.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

Muito usados na internet, os pequenos programas que, entre outros serviços, fornecem barras de ferramentas, vídeo e conteúdo animado, mas que também podem funcionar mal ou ainda fornecer conteúdo indesejado são denominados

- (A) códigos Fonte
- (B) controles ActiveX
- (C) filtros SmartScreen
- (D) Banners
- (E) Spammers

20.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ENGENHEIRO CIVIL)

No Microsoft Project 2007, uma tarefa que se repete em intervalos determinados no decorrer do projeto pode ser inserida por meio do recurso

- (A) Fixed Units
- (B) Fixed Work
- (C) Resource Usage
- (D) Recurring Task
- (E) Start-to-Start (SS)

21.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ADVOGADO)

Comparando-se as suítes Microsoft Office e BrOffice.org, conclui-se que apenas a suíte

- (A) Microsoft Office pode ser instalada em plataformas Linux.
- (B) Microsoft Office permite inserir hiperlinks em planilhas de cálculos.
- (C) Microsoft Office contém um aplicativo que auxilia na apresentação de palestras fornecendo recursos de imagens, sons, textos e vídeos.
- (D) BrOffice.org é baseada em padrões abertos, podendo ser obtida de forma gratuita.
- (E) BrOffice.org permite a criação de tabelas em seu editor de textos

22.(CESGRANRIO - 2012 - CAIXA - ADVOGADO)

O Math é um aplicativo que pode ser usado como um(a)

- (A) apresentador de objetos multimídia em 3D
- (B) digital reader de textos e imagens gráficas
- (C) editor de equações para documentos de texto
- (D) manipulador de bancos de dados descomplicados
- (E) ferramenta de comunicação por meio de gráficos e diagramas

23.(CESGRANRIO - 2004 - PREFEITURA DE MANAUS - AM - ANALISTA DE SISTEMAS)

Sobre os acessórios e ferramentas do Microsoft Windows 98, assinale a afirmativa FALSA.

- (A) O Paint permite criar, editar e visualizar figuras.
- (B) O Mídia Player permite reproduzir arquivos de animação, áudio ou vídeo.
- (C) O Mapa de Caracteres permite reorganizar arquivos e espaços não utilizados do disco rígido.
- (D) O DriveSpace permite compactar discos rígidos.
- (E) O Backup pode ser utilizado para fazer o backup dos arquivos do disco rígido.

24.(CESGRANRIO - 2004 - PREFEITURA DE MANAUS - AM - ANALISTA DE SISTEMAS)

O Microsoft Office Professional 97 é composto por uma série de produtos. Um produto que NÃO pertence ao Microsoft Office Professional 97 é:

- (A) Access.
- (B) Excel.
- (C) Project.
- (D) Word.
- (E) Power Point.

25.(CESGRANRIO - 2004 - PREFEITURA DE MANAUS - AM - ANALISTA DE SISTEMAS)

	A	B
1	Base	70
2	Produtos	Vendas
3	Televisão	120
4	Geladeira	83
5	Liquidificador	90
6	Batedeira	35
7	DVD Player	22
8		

O valor a ser apresentado na célula B8, se digitarmos a fórmula =SOMA(B3:B7) nesta célula, é:

- (A) 325
- (B) 350

ATENDIMENTO BANCÁRIO

1. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2012/1

Para medir o resultado das propagandas em diversas mídias, como tevês e revistas de opinião, os bancos necessitam de um feedback, que pode ser adquirido pela realização de

- (A) análise da concorrência
- (B) campanhas persuasivas
- (C) orçamentos cruzados
- (D) marketing direto
- (E) pesquisas de mercado

2. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2013/2

Os produtos bancários têm certas características que os diferenciam dos demais produtos comercializados no mercado.

Uma de suas características é determinada pela ausência de clareza ou precisão quando de sua oferta, que repercute na falta de compreensão e na dificuldade de o cliente elaborar mentalmente aquele produto que está sendo a ele ofertado.

Essa característica está relacionada à(ao) sua(seu)

- (A) risco percebido
- (B) imaterialidade
- (C) tangibilidade
- (D) automação
- (E) invariabilidade

3. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2012/1

Uma característica típica do *marketing* em empresas de serviços, que interfere decisivamente em sua gestão, é o fato de que sua prestação

- (A) ocorre simultaneamente ao consumo.
- (B) costuma não variar de cliente para cliente.
- (C) depende pouco dos funcionários e dos clientes.
- (D) pode ser estocada para as horas de movimento.
- (E) é facilmente percebida pelo cliente antes da compra.

4. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/1

Um gerente recebeu um correntista para discutir seus investimentos no banco, com a preocupação de mantê-lo como cliente por muito tempo. Para tanto, o profissional buscou entender os objetivos do cliente e oferecer-lhe um serviço de qualidade. Ao longo da reunião, o gerente procurou estabelecer conjuntamente metas de rentabilidade de curto, médio e longo prazos que atendessem às necessidades do correntista.

A preocupação do gerente com o atendimento constante às necessidades do cliente é um exemplo de uma técnica de *marketing* denominada

- (A) *aftermarketing*
- (B) garantia implícita
- (C) *marketing* de conquista
- (D) *marketing* de frequência
- (E) *marketing* de relacionamento

5. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/1

A diretoria de um banco detectou que o maior problema de uma agência era a demora no atendimento aos clientes. O gerente da agência, então, determinou que os atendimentos aos clientes deveriam ser divididos em três etapas. A primeira etapa, a triagem, serviria para direcionar o cliente ao local de atendimento correto e deveria ser cumprida em até três minutos. A segunda etapa, o atendimento direto, deveria ser feita em até dez minutos. Finalmente, se fosse necessária a interferência do gerente, o seu atendimento deveria ter a duração de, no máximo, doze minutos. A ideia era de que nenhum cliente gastasse mais do que vinte e cinco minutos dentro da agência e um grupo de funcionários munidos de cronômetros foi destacado para verificar se as tarefas eram executadas dentro dos prazos definidos.

A função desse grupo de funcionários é verificar a(o)

- (A) qualidade técnica do serviço
- (B) lacuna de serviço
- (C) satisfação do cliente
- (D) recuperação do serviço
- (E) *benchmarking*

6. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/1

Uma das formas de aumentar a retenção de clientes é reduzir as deserções.

Um banco que não tenha o pessoal treinado de forma adequada, cujos gerentes não cumpram as promessas de serviços feitas e cujos funcionários responsáveis pelo atendimento ajam com rudeza, está estimulando a deserção

- (A) de gestão
- (B) de serviço
- (C) de mercado
- (D) tecnológica
- (E) organizacional

7. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/1

Um importante aspecto do planejamento tático no segmento bancário é o *mix de marketing*, composto por:

- (A) **equipe bem treinada, produtos sólidos e confiáveis, serviços oferecidos e reputação corporativa da empresa.**
- (B) localização das agências, acessibilidade ao internet *banking*, rede de serviços e canais de atendimento.
- (C) serviço oferecido, valor dos investimentos pelo cliente, canais de atendimento ao público e campanhas de comunicação.
- (D) rentabilidade nos investimentos, taxas de juros adotadas, preços praticados e lucratividade anual.
- (E) posicionamento estratégico da marca, segmentação de mercado, concorrência ativa e propaganda institucional.

8. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/2

Segundo dados recentes, a contratação de seguros pessoais no Brasil — incluindo seguro de vida, de viagem, contra acidentes pessoais, bem como seguro educacional — somou R\$ 6,9 bilhões em prêmios no primeiro trimestre de 2015. Esse montante representa elevação de 11,6%, em comparação com o mesmo período de 2014, e se deve, segundo especialistas do setor, à mudança da visão dos brasileiros a respeito de suas responsabilidades no futuro. Segundo os especialistas, os brasileiros passam por um momento de mudança de valores e se preocupam mais com o futuro.

Do ponto de vista da análise do macroambiente de *marketing*, o mercado de seguros foi afetado por mudanças no ambiente

- (A) tecnológico
- (B) sociocultural
- (C) natural
- (D) econômico
- (E) demográfico

9. CESGRANRIO- ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2015/2

O setor bancário, caracteristicamente de prestação de serviços, oferece também ao mercado uma grande quantidade de produtos. Um grande aliado desse setor é o *marketing* bancário que utiliza diversas ferramentas para captar informações sobre seus clientes atuais e potenciais, possibilitando, assim, de forma diferenciada e específica, ofertar novos produtos e serviços, conceder benefícios e segmentar os clientes, visando à ampliação da carteira do banco.

Uma ferramenta muito utilizada pelos bancos com esse propósito é a(o)

- (A) CRM
- (B) ERP
- (C) BtoB
- (D) BtoE
- (E) E-Business

10. CESGRANRIO - ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2013/2 (E MAIS 1 CONCURSO)

A carteira de clientes é o principal ativo de uma agência bancária.

Portanto, na relação com os clientes, é essencial nortear-se pelo seguinte princípio:

- (A) **A responsabilidade pelo bom atendimento bancário é unicamente da área comercial da agência bancária.**
- (B) Os clientes que necessitam de crédito bancário devem ter um atendimento bancário inferior aos clientes que têm investimentos nas agências bancárias.
- (C) Todos os clientes devem ter o mesmo tipo de atendimento bancário, mesmo possuindo diferentes solicitações de serviços bancários.
- (D) Qualquer tipo de agência bancária deve dar mais importância ao atendimento aos clientes pessoas físicas do que aos clientes pessoas jurídicas.
- (E) O bom relacionamento com todos os clientes deve ser feito independentemente do retorno financeiro que esses clientes proporcionam à agência bancária.

11. CESGRANRIO - ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2013/2

O relacionamento que os bancos mantêm com seus clientes é um fator que contribui para sua captação e sua fidelização. Pensando nisso, os bancos têm utilizado diferentes ferramentas e estratégias no desenvolvimento de sua liderança no mercado.

De maneira geral, o *marketing* de relacionamento é conceituado como o processo pelo qual uma empresa constrói alianças com clientes atuais e potenciais de tal forma que ambos, vendedor e comprador, trabalhem em busca de um conjunto específico de objetivos comuns.

Os objetivos do *marketing* de relacionamento são atingidos quando

- (A) é estabelecida uma relação distante, formal e profissional com o cliente.
- (B) é estabelecido o relacionamento unilateral e satisfatório de curto prazo com o cliente.
- (C) é assegurado que a empresa busque relacionar-se com os clientes a cada ocasião de compra.
- (D) é assegurado que os funcionários satisfaçam às necessidades dos clientes.
- (E) é estabelecido um relacionamento satisfatório entre a empresa e o cliente, não havendo necessidade de compatibilidade entre a empresa e outras partes.

12. CESGRANRIO - ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2013/2

O grau de percepção de valor, pelo cliente, em relação ao produto ou serviço, é dinâmico, podendo variar de acordo com o momento – antes da aquisição, imediatamente após a aquisição, após longo tempo de aquisição e utilização, entre outras circunstâncias.

- Essa mudança na percepção de valor ocorre porque
- (A) um *gap* é instaurado entre o que a empresa oferece ao mercado e o que o cliente adquire, aumentando assim a percepção de valor.
 - (B) um cliente, ao adquirir um produto ou serviço, percebe que a sua expectativa de valor, em relação ao que está adquirindo, excede a sua expectativa de valor de qualquer outro produto ou serviço da concorrência.
 - (C) o grau de importância dos atributos de valor muda, à medida que a relação do cliente com o produto aumenta, podendo aumentar ou diminuir o valor percebido.
 - (D) o vendedor, ao adquirir um produto ou serviço, aumenta os benefícios do cliente e isso viabiliza a redução dos custos de aquisição, o que contribui para a diminuição da percepção de valor.
 - (E) as empresas focam o que os clientes desejam, generalizando e padronizando as suas necessidades, resultando no aumento da percepção de valor, porque os clientes são tratados de maneira uniforme.

13. CESGRANRIO - ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2013/2 (E MAIS 1 CONCURSO)

A gestão de *marketing* de um banco tem de lidar com variáveis incontroláveis, compreendidas como fatores que interferem na condução dos negócios e que não são determinados pela administração.

Um exemplo de uma variável incontrolável é(são)

- (A) as campanhas institucionais
- (B) a página da empresa na internet
- (C) o composto de *marketing*
- (D) a localização das agências
- (E) a situação econômica do país

14. CESGRANRIO - ESCRITURÁRIO (BB)/AGENTE COMERCIAL/2010/1

Em um congresso sobre novas ferramentas de vendas, um palestrante afirmou:

“o *telemarketing* vem-se tornando uma ferramenta fundamental de *marketing* direto, muito aceita pelos consumidores”.

Essa afirmativa merece reparos porque o *telemarketing*

- (A) não é uma ferramenta de *marketing* direto.
- (B) vem sendo rejeitado como instrumento de vendas pelas empresas.
- (C) provoca restrições por causa de sua natureza intrusiva.
- (D) é considerado uma função sem importância no *marketing* direto.
- (E) representa uma estratégia empresarial e não uma ferramenta.

15. CESGRANRIO - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO (CEF)/ADMINISTRATIVA/2008 (E MAIS 1 CONCURSO)

O presidente de uma grande empresa declarou certa vez: “Estamos no ramo de valor”. Essa declaração significa que

- (A) a empresa tem ações negociadas nas principais bolsas de valores do mundo.
- (B) a empresa transformou seus produtos num pacote de benefícios para os clientes.
- (C) o mercado em que atua a empresa é muito competitivo em relação a preço.
- (D) as vantagens de custo são obtidas através de forte negociação com fornecedores.
- (E) os clientes da companhia são exigentes com relação ao valor pago pelos produtos.