



CÓD: SL-049JN-22
7908433215868

BASA-AM

BANCO DA AMAZÔNIA S.A

500 Questões Gabaritadas

CADERNO DE QUESTÕES

LÍNGUA PORTUGUESA

1. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2018 (e mais 1 concurso)

A questão baseia no texto apresentado abaixo.

Quanto nós merecemos?

Lya Luft O ser humano é um animal que deu errado em várias coisas. A maioria das pessoas que conheço, se fizesse uma terapia, ainda que breve, haveria de viver melhor. Os problemas podiam continuar ali, mas elas aprenderiam a lidar com eles.

Sem querer fazer uma interpretação barata ou subir além do chinelo: como qualquer pessoa que tenha lido Freud e companhia, não raro penso nas rasteiras que o inconsciente nos passa e em quanto nos atrapalhamos por achar que merecemos pouco.

Pessoalmente, acho que merecemos muito: nascemos para ser bem mais felizes do que somos, mas nossa cultura, nossa sociedade, nossa família não nos contaram essa história direito. Fomos onerados com contos de ogros sobre culpa, dívida, deveres e... mais culpa.

Um psicanalista me disse um dia:

– Minha profissão ajuda as pessoas a manter a cabeça à tona d'água. Milagres ninguém faz.

Nessa tona das águas da vida, por cima da qual nossa cabeça espia – se não naufragamos de vez –, somos assediados por pensamentos nem sempre muito inteligentes ou positivos sobre nós mesmos.

As armadilhas do inconsciente, que é onde nosso pé derrapa, talvez nos façam vislumbrar nessa fenda obscura um letreiro que diz: “Eu não mereço ser feliz. Quem sou eu para estar bem, ter saúde, ter alguma segurança e alegria? Não mereço uma boa família, afetos razoavelmente seguros, felicidade em meio aos dissabores”. Nada disso. Não nos ensinaram que “Deus faz sofrer a quem ama”?

Portanto, se algo começa a ir muito bem, possivelmente daremos um jeito de que desmorone – a não ser que tenhamos aprendido a nos valorizar.

Vivemos o efeito de muita raiva acumulada, muito mal-entendido nunca explicado, mágoas infantis, obrigações excessivas e imaginárias. Somos ofuscados pelo danoso mito da mãe santa e da esposa imaculada e do homem poderoso, pela miragem dos filhos mais que perfeitos, do patrão infalível e do governo sempre confiável. Sofremos sob o peso de quanto “devemos” a todas essas entidades inventadas, pois, afinal, por trás delas existe apenas gente, tão frágil quanto nós.

Esses fantasmas nos questionam, mãos na cintura, sobranceiras iradas:

– Ué, você está quase se livrando das drogas, está quase conquistando a pessoa amada, está quase equilibrando sua relação com a família, está quase obtendo sucesso, vive com alguma tranquilidade

financeira... será que você merece? Veja lá!

Ouvindo isso, assustados réus, num ato nada falho tiramos o tapete de nós mesmos e damos um jeito de nos boicotar – coisa que aliás fazemos demais nesta curta vida. Escolhemos a droga em lugar da lucidez e da saúde; nos fechamos para os afetos em lugar de lhes abrir espaço; corremos atarantados em busca de mais dinheiro do que precisaríamos; se vamos bem em uma atividade, ficamos inquietos e queremos trocar; se uma relação floresce, viramos críticos mordazes ou traímos o outro, dando um jeito de podar carinho, confiança ou sensualidade.

Se a gente pudesse mudar um pouco essa perspectiva, e não encarar drogas, bebida em excesso, mentira, egoísmo e isolamento como “proibidos”, mas como uma opção burra e destrutiva, quem sabe poderíamos escolher coisas que nos favorecessem. E não passar uma vida inteira afastando o que poderia nos dar alegria, prazer, conforto ou serenidade.

No conflitado e obscuro território do inconsciente, que o velho sábio Freud nos ensinaria a arejar e iluminar, ainda nos consideramos maus meninos e meninas, crianças mal-comportadas que merecem castigo, privação, desperdício de vida. Bom, isso também somos nós: estranho animal que nasceu precisando urgente de concerto.

Alguém sabe o endereço de uma oficina boa, barata, perto de casa – ah, e que não lide com notas frias?

Disponível em: <<http://arquivoetc.blogspot.com.br/2005/12/veja-lya-luft-quanto-ns-merecemos.html>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

Na língua escrita, há situações em que algumas palavras e locuções oferecem maior dificuldade, pois podem ser grafadas junto ou separadamente. A frase em que a expressão em negrito está corretamente grafada é:

- (A) Não mereço ter sucesso, **tão pouco** ser feliz.
- (B) Nada nos resta **se não** a angústia de nos saber sabotados.
- (C) Procuramos um psicólogo **a fim** de evitarmos maior sofrimento.
- (D) Escolhemos a droga, **com tudo** trata-se de uma opção destrutiva.
- (E) Conversávamos **a cerca** de nossas dificuldades com os sentimentos.

2. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015**Texto II****Sobe e desce**

Ascensorista é uma das profissões que desapareceram no mundo moderno. Era certamente a mais tediosa das profissões, e não apenas porque o ascensorista estava condenado a passar o dia ouvindo histórias pela metade, anedotas sem desenlace, brigas sem resolução, só nacos e vislumbres da vida dos passageiros.

Pode-se imaginar que muitos ascensoristas tenham tentado combater o tédio, variando a sua própria fala.

Dizendo “ascende”, em vez de “sobe”, por exemplo.

Ou “Eleva-se”.

Ou “Para cima”.

— Para o alto.

— Escalando.

Quando perguntassem “Sobe ou desce?”, responderia “A primeira alternativa”. Ou diria “Descendente”, “Ruma para baixo”. “Cai controladamente”.

E se justificaria dizendo:

— Gosto de improvisar.

Mas, como toda arte tende para o excesso, o ascensorista entediado chegaria fatalmente ao preciosismo. Quando perguntassem “Sobe?”, responderia “É o que veremos...” Ou então, “Como a Virgem Maria”.

Ou recorreria a trocadilhos:

— Desce?

— Dei.

Nem todo mundo o compreenderia, mas alguns o instigariam.

Quando comentassem que devia ser uma chatice trabalhar em elevador, ele não responderia “tem altos e baixos”, como esperavam. Responderia, “cripticamente”, que era melhor do que trabalhar em escada.

Ou que não se importava, embora seu sonho fosse, um dia, comandar alguma coisa que também andasse para os lados...

E quando ele perdesse o emprego porque substituíssem o elevador antigo por um moderno, daqueles com música ambiental, diria:

— Era só me pedirem. Eu também canto!

Mas, enquanto não o despedissem, continuaria inovando.

— Sobe?

— A ideia é essa.

— Desce?

— Se ainda não revogaram a lei da gravidade, sim.

— Sobe?

— Faremos o possível.

— Desce?

— Pode acreditar.

VERISSIMO, L. F. Jornal O Globo, p. 15, 28 jun. 2015.

A palavra em destaque está grafada corretamente em:

- (A) É preciso reavaliar o **proresso**.
 (B) O bancos fortalecem a estrutura **financeira** do país.
 (C) O mercado é **sencível** ao consumo.
 (D) Sempre se deve fazer esse tipo de **inspeção**.
 (E) A **tacha** de juros será mantida nesse percentual.

3. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/2021

A frase em que a palavra ou expressão destacada respeita as regras ortográficas e gramaticais da normapadrão é:

- (A) As crianças querem estar **aonde** a fantasia está.
 (B) Queremos saber **por que** a ideia de eternidade nosfascina.
 (C) O gosto adocicado do chicle **mau** acaba e queremosoutro.
 (D) Nada como balas e chicletes durante uma **seção** decinema.
 (E) A ideia de viver para sempre persegue o homem **a** séculos.

4. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Texto I

Agricultura familiar

O que é agricultura familiar?

A agricultura familiar consiste em uma forma de organização social, cultural, econômica e ambiental, na qual são trabalhadas atividades agropecuárias e não agropecuárias de base familiar, desenvolvidas em estabelecimento rural ou em áreas comunitárias próximas, gerenciadas por uma família com predominância de mão de obra familiar e apresenta papel relevante para o desenvolvimento do País.

Por que a agricultura familiar é importante?

A agricultura familiar apresenta importante função para garantir a segurança alimentar; preserva os alimentos tradicionais, além de contribuir para uma alimentação balanceada, para a proteção da agrobiodiversidade e para o uso sustentável dos recursos naturais.

No cenário nacional, a agricultura familiar responde por 38% do valor bruto da produção agropecuária e é responsável por mais de 70% dos alimentos que chegam à mesa dos brasileiros.

Considerando-se o número de estabelecimentos rurais, a agricultura familiar consegue empregar três vezes mais do que a agricultura não familiar.

Disponível em: <<http://www.bancoamazonia.com.br/index.php/agricultura-familiar>>. Acesso em: 29 jul. 2015. Adaptado.

A palavra ou expressão em destaque está grafada corretamente e de acordo com a norma-padrão em:

- (A) A agricultura familiar é importante **por que** preserva os alimentos tradicionais.
 (B) A Agricultura Familiar é importante **por quê?**
 (C) A Agricultura Familiar apresenta importante função **porquê** garante a segurança alimentar.
 (D) O Texto I esclarece o motivo **porque** a Agricultura Familiar contribui para o uso sustentável dos recursos naturais.
 (E) O Texto I expõe o **porque** de a Agricultura Familiar ser importante para o país.

5. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/2021

Medo da eternidade

Jamais esquecerei o meu aflitivo e dramático contato com a eternidade. Quando eu era muito pequena ainda não tinha provado chicles e mesmo em Recife falava-se pouco deles. Eu nem sabia bem de que espécie de bala ou bombom se tratava. Mesmo o dinheiro que eu tinha não dava para comprar: com o mesmo dinheiro eu lucraria não sei quantas balas. Afinal minha irmã juntou dinheiro, comprou e ao sairmos de casa para a escola me explicou:

- Tome cuidado para não perder, porque esta bala nunca se acaba. Dura a vida inteira.
- Como não acaba?
- Parei um instante na rua, perplexa.
- Não acaba nunca, e pronto.

Eu estava boba: parecia-me ter sido transportada para o reino de histórias de príncipes e fadas. Peguei a pequena pastilha cor-de-rosa que representava o elixir do longo prazer. Examinei-a, quase não podia acreditar no milagre. Eu que, como outras crianças, às vezes tirava da boca uma bala ainda inteira, para chupar depois, só para fazê-la durar mais. E eis-me com aquela coisa cor-de-rosa, de aparência tão inocente, tornando possível o mundo impossível do qual eu já começara a me dar conta. Com delicadeza, terminei afinal pondo o chicle na boca.

- E agora que é que eu faço?
- Perguntei para não errar no ritual que certamente deveria haver.

— Agora chupe o chicle para ir gostando do docinho dele, e só depois que passar o gosto você começa a mastigar. E aí mastiga a vida inteira. A menos que você perca, eu já perdi vários. Perder a eternidade? Nunca. O adocicado do chicle era bonzinho, não podia dizer que era ótimo. E, ainda perplexa, encaminhá-vamos para a escola.

- Acabou-se o docinho. E agora?
- Agora mastigue para sempre.

Assustei-me, não sabia dizer por quê. Comecei a mastigar e em breve tinha na boca aquele puxa-puxa cinzento de borracha que não tinha gosto de nada. Mastigava, mastigava. Mas me sentia contrafeita. Na verdade eu não estava gostando do gosto. E a vantagem de ser bala eterna me enchia de uma espécie de medo, como se tem diante da ideia de eternidade ou de infinito. Eu não quis confessar que não estava à altura da eternidade. Que só me dava aflição. Enquanto isso, eu mastigava obedientemente, sem parar. Até que não suportei mais, e, atravessando o portão da escola, dei um jeito de o chicle mastigado cair no chão de areia.

- Olha só o que me aconteceu!
- Disse eu em fingidos espanto e tristeza.
- Agora não posso mastigar mais! A bala acabou!

MATEMÁTICA

1. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/Análise de Sistemas/2014 (e mais 2 concursos)

O conjunto diferença $X - Y$, entre dois subconjuntos X e Y de um mesmo conjunto universo U , é definido por:

$$X - Y = \{u \in U / u \in X \text{ e } u \notin Y\}$$

Considere três subconjuntos, A , B e C , do mesmo conjunto Universo U .

O conjunto $A - (B \cap C)$ é igual ao conjunto

- (A) $(A - B) \cap (A - C)$
 (B) $(A - B) \cup (A - C)$
 (C) $(A - B) \cap C$
 (D) $(A - B) \cup C$
 (E) $(A - B) - C$

2. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Para que seja possível administrar as vendas de uma empresa, é necessário estimar a demanda do mercado. Considere que uma cidade tenha 300.000 habitantes que consomem dois sabonetes por mês e que a participação da empresa X no mercado de sabonetes é de 30%. A demanda mensal por sabonetes da empresa X é de

- (A) 60.000 unidades
 (B) 90.000 unidades
 (C) 120.000 unidades
 (D) 180.000 unidades
 (E) 240.000 unidades

3. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Joana foi ao mercado e comprou uma embalagem de amaciante e 2,5 kg de batata. Por tudo, pagou R\$ 18,00. Se Joana tivesse comprado, além da embalagem de amaciante, apenas 1,25 kg de batatas, ela teria pago um total de R\$ 14,25. O mercado em que Joana fez as compras está fazendo uma promoção, na qual é dado um desconto de 20% no preço do quilograma de batatas, para o cliente que comprar mais do que 3 kg. Esse desconto incide sobre o preço das batatas, mas não sobre o preço de outros produtos.

Se a compra de Joana tivesse sido a embalagem de amaciante e 4 kg de batatas, então o total a ser pago seria de

- (A) R\$ 20,10
 (B) R\$ 36,60
 (C) R\$ 19,25
 (D) R\$ 12,00
 (E) R\$ 22,40

4. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Durante o período de três meses, o preço de um determinado produto sofreu três aumentos consecutivos de 8%, dados em regime composto. Em um evento comercial, foi dado um desconto único sobre o preço obtido ao final dos três aumentos, de modo que o mesmo fosse reduzido ao preço que o produto possuía antes dos três aumentos.

O desconto único dado sobre o preço do produto foi mais próximo de

- (A) 24%
 (B) 76%
 (C) 20%
 (D) 14%
 (E) 51%

5. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Em uma empresa, o total de descontos que incidem sobre o salário bruto de cada funcionário é proporcional ao valor desse mesmo salário bruto. Um funcionário F_1 tem salário líquido igual a S_1 , calculado após a incidência do total de descontos igual a x_1 reais. Um funcionário F_2 tem salário líquido igual a S_2 , calculado após a incidência do total de descontos igual a x_2 reais.

O total de descontos x_2 é tal que

$$x_2 = \frac{S_1 + x_1}{S_2 + x_2} \cdot x_1.$$

(A)

$$x_2 = \frac{S_2 + x_2}{S_1 + x_1} \cdot (x_1 + x_2).$$

(B)

$$x_2 = \frac{S_1}{S_2} \cdot x_1.$$

(C)

$$x_2 = \frac{S_2}{S_1} \cdot x_1.$$

(D)

$$x_2 = \frac{S_1 + x_1}{S_2 + x_2} \cdot (x_1 + x_2).$$

(E)

6. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

O comprimento de um grande fio corresponde à soma dos comprimentos de 24 fios menores. São eles:

- 12 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 14,7 cm;
- 4 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 0,3765 km;
- 8 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 13,125 dam.

Esse grande fio foi dividido em 3 fios de igual comprimento, chamados de unidade modelo. Qual é a medida, em metros, do comprimento de uma unidade modelo?

- (A) 6385,500
 (B) 2557,764
 (C) 852,588
 (D) 94,302
 (E) 31,434

7. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Considere que a medida do comprimento de um arco seja de 505–v505 hectômetros.

A medida do comprimento do referido arco, em quilômetros, é mais próxima de

- (A) 11,20
 (B) 125,0
 (C) 10,00
 (D) 1,120
 (E) 12,50

8. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2013

Os comprimentos de uma mesa e de uma bancada são, respectivamente, iguais a 204 centímetros e 7,5 metros.

A razão entre o comprimento da mesa e o comprimento da bancada, quando ambos são escritos em uma mesma unidade, é

- (A) $\frac{17}{625}$
 (B) $\frac{5}{136}$
 (C) $\frac{68}{125}$
 (D) $\frac{34}{125}$

- (E) $\frac{136}{5}$

9. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2013

Sabe-se que x e y são números reais tais que $y = 5^{3x}$.

Conclui-se que x é igual a

(A) $\log_5(y^3)$.

(B) $\log_5\left(\frac{y}{3}\right)$.

(C) $\log_5(\sqrt[3]{y})$.

(D) $-\log_5(3y)$.

(E) $\frac{1}{3 \cdot \log_5(y)}$.

10. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Considere a sequência numérica cujo termo geral é dado por $a_n = 2^{1-3n}$, para $n \geq 1$. Essa sequência numérica é uma progressão

- (A) geométrica, cuja razão é $\frac{1}{8}$
 (B) geométrica, cuja razão é -6.
 (C) geométrica, cuja razão é -3.
 (D) aritmética, cuja razão é $\frac{1}{8}$.
 (E) aritmética, cuja razão é 8

11. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015

Uma sequência de números reais tem seu termo geral, a_n , dado por $a_n = 4 \cdot 2^{3n+1}$, para $n \geq 1$. Essa sequência é uma progressão

- (A) geométrica, cuja razão é igual a 2.
 (B) geométrica, cuja razão é igual a 32.
 (C) aritmética, cuja razão é igual a 3.
 (D) aritmética, cuja razão é igual a 1.
 (E) geométrica, cuja razão é igual a 8.

12. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2013

A sequência a_n , $n \in \mathbb{N}$ é uma progressão aritmética cujo primeiro termo é $a_1 = -2$ e cuja razão é $r = 3$. Uma progressão geométrica, b_n , é obtida a partir da primeira, por meio da relação

$$b_n = 3^{a_n}, n \in \mathbb{N}$$

Se b_1 e q indicam o primeiro termo e a razão dessa progressão geométrica, então $\frac{q}{b_1}$ vale

- (A) 243
- (B) 3
- (C) $\frac{1}{243}$
- (D) $-\frac{2}{3}$
- (E) $-\frac{27}{6}$

13. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

No conjunto dos números reais, considere as seguintes duas inequações:

- Inequação 1: $5x - 7 > x^2 - x + 1$
- Inequação 2: $x + 6 > -x + 10$

Um número real x , que é solução da inequação 2, também será solução da inequação 1, se, e somente se, for solução da inequação

- (A) $-x < -4$
- (B) $4x - 16 < 0$
- (C) $x^2 - 16 > 0$
- (D) $x + \frac{1}{3} > \frac{1}{4}$
- E $x < \frac{1}{4}$

14. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/Análise de Sistemas/2014 (e mais 2 concursos)

Seja $A_{3 \times 3}$ uma matriz quadrada de ordem 3. O elemento da matriz $A_{3 \times 3}$, que ocupa a linha i e a coluna j , é representado por a_{ij} , $i, j = 1, 2, 3$.

Acerca dos elementos da matriz $A_{3 \times 3}$, sabe-se que:

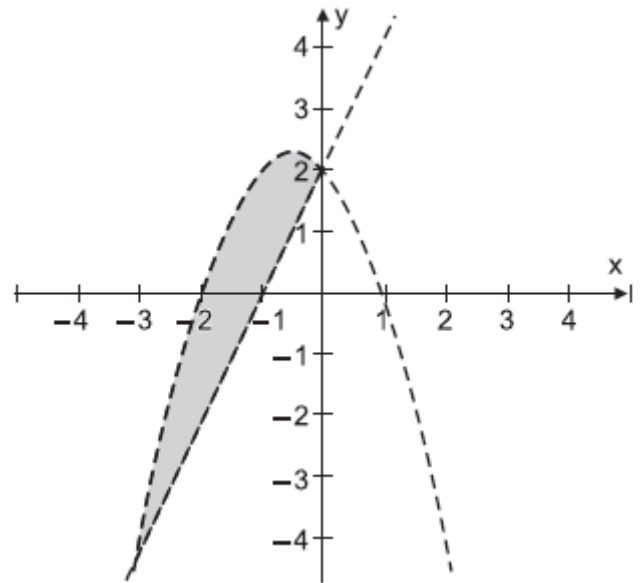
- Quatro elementos são iguais a 0 e os cinco restantes são iguais a 1;
- Para todos os valores de i e j , tem-se $a_{ij} = a_{ji}$.

Os possíveis valores da soma $a_{11} + a_{22} + a_{33}$ são:

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

15. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2013

A Figura apresenta uma região do plano cartesiano, destacada na cor cinza, que é limitada por uma reta e por uma parábola.



A região em destaque é constituída pelos pontos (x, y) cujas coordenadas satisfazem o seguinte sistema de inequações:

(A)
$$\begin{cases} y < -x^2 - x + 2 \\ y > 2x + 2 \end{cases}$$

(B)
$$\begin{cases} y > -x^2 - x + 2 \\ y < 2x - 1 \end{cases}$$

(C)
$$\begin{cases} y < -x^2 - 2x + 1 \\ y > 2x - 1 \end{cases}$$

ATUALIDADES

1. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2015

Os textos a seguir revelam aspectos da cultura brasileira de muito significado.

Texto I

Foi lá que, no fim de 1926, o escritor sentou numa rede por seis dias e, numa espécie de transe, concebeu “Macunaíma – O Herói sem nenhum caráter”, que viraria livro quase dois anos depois. “Resolvi escrever porque fiquei desesperado de comoção lírica, quando percebi que Macunaíma era um herói sem nenhum caráter”. Outros pedaços da bricolagem que é Macunaíma foram colhidos de livros, contos, lendas, mitos e canções do folclore brasileiro.

KUCHLER, A. *Macunaíma*. *Jornal Folha de S. Paulo, Revista Serafina, São Paulo: Plural editora e gráfica n. 87, 28 jun. 2015, p. 34-35. Adaptado.*

Texto II

Ainda não é dessa vez que os fãs do autor de “Grande Sertão: Veredas” terão acesso à biografia desse artista lançada em 2008 por Alaor B. dos Santos e imediatamente cassada pela família do escritor. Agora é o próprio Alaor quem faz ressalvas: de acordo com ele, o livro só volta às prateleiras depois de passar por modificações do texto, processo que ainda não tem previsão de conclusão.

FILGUEIRAS, M. *Biografia em Suspense*. *Jornal O Globo, Segundo Caderno, 30 jun. 2015, p.3. Adaptado.*

O homenageado da FLIP 2015 e autor da obra mencionada no Texto I, e o biografado e autor da obra mencionada no Texto II são, respectivamente,

- (A) Lima Barreto e Rachel de Queiroz
- (B) Mário de Andrade e Guimarães Rosa
- (C) Manuel Bandeira e Euclides da Cunha
- (D) Oswald de Andrade e Graciliano Ramos
- (E) Capistrano de Abreu e José Lins do Rego

2. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2014 (e mais 3 concursos)

[...] a produção de livros não foi das áreas intelectuais mais visadas no período da ditadura [militar].

Se, desde os anos 1960, filmes, discos e peças eram escrutinados, só em 1970 o Ministério da Justiça passou oficialmente a examinar livros [...] No entanto, as editoras que se opuseram ao regime deixaram seu legado ao país. [...]

Mas alguns sucessos, como “A Ilha” (Alfa-Omega, 1975) [...] e “O que É Isso, companheiro?” (Cocetri, 1979),[...] ambos hoje editados pela Companhia das Letras, deram o pontapé numa tendência ainda perceptível e vendável do mercado.

Jornal Folha de S. Paulo, colunista da Folha, em 15 fev. 2014.

Uma razão, que contribuiu para o exame de livros durante a ditadura ter acontecido tardiamente, e os autores das obras mencionadas no texto, que estão atualmente editadas pela Companhia das Letras, aparecem em:

- (A) O baixo índice de crescimento econômico do país dificultava a venda de livros, e os autores das obras mencionadas são José Serra e Flávio Tavares.
- (B) O alcance limitado de público reduziu o interesse do Estado, e os autores das obras mencionadas são Fernando Moraes e Fernando Gabeira.
- (C) Os relatos de grande impacto político atingem um pequeno grupo de militantes de partidos políticos, e os autores das obras mencionadas são Flávio Tavares e Fernando Moraes.
- (D) As obras críticas à situação política somente interessam aos intelectuais, e os autores das obras mencionadas são Fernando Gabeira e Elio Gaspari.
- (E) As editoras que se opunham ao regime militar eram independentes e fracas, e os autores das obras mencionadas são Elio Gaspari e Sérgio Cabral Santos.

3. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2013

Numa experiência feita pela Universidade da Geórgia, nos EUA, um micróbio recebeu cinco genes de outra bactéria subaquática [...]. E dessa mistura saiu uma criatura capaz de algo muito útil: alimentar-se de CO₂. [...] “Agora podemos retirar o gás diretamente da atmosfera, sem ter de esperar as plantas crescerem”, diz o bioquímico Michael Adams, autor do estudo. Seria possível criar usinas de absorção de CO₂, que cultivariam o micróbio em grande escala [...].

SUPERINTERESSANTE. Cientistas criam bactéria que come o CO₂ do ar. 318. ed. São Paulo: Abril, ano 26, n. 5, maio 2013, p. 14. Adaptado.

A atividade dessas usinas reduziria diretamente o processo de

- (A) sobrepesca
- (B) desmatamento
- (C) aquecimento global
- (D) impermeabilização dos solos
- (E) destruição do ozônio estratosférico

4. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/2021

As mudanças climáticas geram uma série de impactos em nossas vidas. Projeções apontam consequências como aumento de temperatura, redução de chuvas e, conseqüentemente, períodos mais secos em algumas regiões, incluindo a América do Sul. O Brasil está em chamas, e isso não é uma figura de linguagem. A destruição ambiental não respeita fronteiras nem biomas, e o País enfrenta hoje uma das piores crises ambientais de sua história, com conseqüências potencialmente danosas para toda a sociedade.

Disponível em: <<https://www.greenpeace.org/brasil/blog/brasil-em-chamas-negando-as-aparencias-e-disfarcando-as-evidencias/>>. Acesso em: 31 jan. 2021. Adaptado.

A respeito da crise ambiental no Brasil, os biomas da Amazônia, do Pantanal e do Cerrado foram severamente afetados em 2020 devido ao seguinte fator principal:

- (A) aumento da densidade demográfica nas áreas rurais
- (B) incêndios expansivos provocados pela ação humana
- (C) redução exponencial da área de pastagens plantadas
- (D) municipalização das ações de fiscalização nos biomas
- (E) diminuição do tráfego nos eixos rodoviários e ferroviários

5. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Um domínio natural do Brasil se destaca na parte setentrional do país pela extraordinária extensão de terras baixas florestadas, disposto em anfiteatro, com fortíssima entrada de energia solar, ausência de estações secas prolongadas pronunciadas em quase todos os subespaços regionais, com elevado abastecimento de umidade. É o domínio que menos sofreu com o desmatamento.

AB'SÁBER, A. N. Os Domínios de Natureza no Brasil. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003. Adaptado.

As características acima descrevem qual domínio natural brasileiro?

- (A) Caatinga
- (B) Araucárias
- (C) Amazônico
- (D) Cerrado
- (E) Mares de Morros

6. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2018 (e mais 1 concurso)

Para desenvolver tecnologias que melhorem a qualidade de água disponível no mundo, é necessário olhar para as práticas das comunidades indígenas e tradicionais. É o que aponta um relatório divulgado hoje pela Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (Unesco). As Soluções baseadas na Natureza (SbN) são as mais eficazes e mais baratas, defende o texto. São técnicas que usam ou imitam processos que acontecem na natureza.

BORGES, H. Soluções naturais para preservar a água. O Globo, Sociedade, 19 mar. 2018, p. 20.

Na gestão hídrica, é um exemplo de SbN barata a adoção de

- (A) lagos artificiais
- (B) usinas térmicas
- (C) pesticidas agrícolas
- (D) reservas de água em mangues
- (E) dessalinização da água marinha

7. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2018 (e mais 1 concurso)

Em muitas metrópoles, como Rio de Janeiro e São Paulo, enchentes são um problema constante, principalmente no verão, quando a pluviosidade, geralmente, se intensifica. Para evitar o problema, os gestores devem conhecer e controlar o sistema sedimentológico dos rios e canais e criar políticas públicas que possam recuperá-los.

Nesse sentido, a recuperação de um canal fluvial consiste em

- (A) aumentar a velocidade de escoamento para controlar a erosão e o assoreamento.
- (B) criar barragens no rio, colaborando com a retenção da água.
- (C) retornar, dentro do possível, às condições anteriores ao distúrbio, através de obras, levando em conta a rugosidade do canal.
- (D) revestir o fundo do canal para facilitar as relações com o lençol d'água.
- (E) suprimir curvas e meandros, impedindo que o canal retorne à sinuosidade original.

8. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2018 (e mais 1 concurso)

O domínio das caatingas brasileiras, um dos três espaços semiáridos da América do Sul, apresenta precipitações que se concentram de seis a sete meses no domínio geral dos sertões. O prolongado período seco anual se deve, entre outras causas, às células de alta

pressão atmosférica que penetram nos espaços dos sertões durante o inverno austral. Para combater a seca e levar água a mais de 12 milhões de pessoas, em estados como Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco, foi criado um empreendimento de transposição de águas de um rio perene que atravessa o sertão nordestino.

O rio em questão é o

- (A) Paraná
- (B) Parnaíba
- (C) Araguaia
- (D) Tocantins
- (E) São Francisco

**9. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2015
Brasil reduz emissão de CO₂ em 52,3%
e está perto de meta, diz IBGE**

RIO – O Brasil caminha para atingir a meta de redução da emissão de gases do efeito estufa, firmada voluntariamente há seis anos e apresentada na Conferência do Clima das Nações Unidas em 2009, indicam dados da 6ª edição dos Indicadores de Desenvolvimento Sustentável (IDS) 2015, divulgada nesta sexta-feira, 19, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A previsão é reduzir a emissão desses gases entre 36,1% e 38,9% até 2020, com base em valores de referência de 2005. Dez anos antes do prazo final, o País já havia reduzido 52,3% das emissões de dióxido de carbono (CO₂), um dos principais gases do efeito estufa, mostra o levantamento do IBGE.

TOMAZELLI, Idiana; SALLOWICZ, Mariana. Brasil reduz emissão de CO₂ em 52,3% e está perto de meta, diz IBGE. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 19 jun. 2015. Disponível em: <<http://sustentabilidade.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-reduz-emissao-de-dioxido-de-carbono-em-52-3-e-se-aproxima-de-meta,1709302>>. Acesso em: 8 jul. 2015.

A redução das emissões de gás carbônico (CO₂), no período indicado, foi consequência da diminuição da(o)

- (A) frota de veículos automotores
- (B) desmatamento florestal
- (C) produção de energia
- (D) atividade industrial
- (E) uso de biocombustíveis

10. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Tecnologia da Informação/2021

A pandemia agravou a desigualdade no acesso à Internet no Brasil, o que pode deixar cicatrizes sociais em crianças e jovens: com a exclusão digital e a dispa-

ridade no acesso à educação, o risco de os filhos não conseguirem ter renda superior à dos seus pais quando adultos aumenta. Os dados do Instituto de Mobilidade e Desenvolvimento Social mostram que só 29,6% dos filhos de pais que não tiveram qualquer instrução têm acesso à banda larga. Nos lares onde os pais têm curso superior, esta parcela sobe para 89,4%.

ALMEIDA, C.; NALIN, C. Exclusão Digital Cresce na Pandemia e Deve Frear Mobilidade Social no País. Jornal O Globo, Economia, 25 jan. 2021, p. 13.

Os dados atualizados revelam que a mobilidade social e a inclusão digital no Brasil estão diretamente vinculadas ao acesso à

- (A) Habitação
- (B) Educação
- (C) Filantropia
- (D) Alimentação
- (E) Religiosidade

11. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

O governo de Roraima declarou que o estado já vive um surto de sarampo – doença erradicada no Brasil em 2015 e que volta agora com os estrangeiros que afluem ao estado, segundo as autoridades. Há dez casos confirmados, quarenta sendo estudados e duas mortes. Cerca de dois mil refugiados foram vacinados nas ruas e abrigos.

Governo de Roraima já admite surto de sarampo. IstoÉ, n. 2516, 14 mar. 2018, p.17. Adaptado.

Em Roraima, a maior parte dos estrangeiros atingidos por esse surto de sarampo são refugiados provenientes do seguinte país:

- (A) Peru
- (B) Cuba
- (C) Bolívia
- (D) Equador
- (E) Venezuela

12. CESGRANRIO - Técnico Científico (BASA)/Medicina do Trabalho/2014 (e mais 3 concursos)

O ano de 2013 ficou marcado pela onda de manifestações, revelando não somente a insatisfação com o aumento do preço de passagens do transporte público e a precariedade dos serviços oferecidos, mas a problemática da mobilidade urbana em todo o país.

Uma causa direta das situações enfrentadas pelo usuário, como congestionamentos, poluição, acidentes e ônibus lotados, que afetam a qualidade de vida da população urbana, é a

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1.(CESGRANRIO - 2013 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO BANCÁRIO - 1)

A figura a seguir mostra uma planilha Excel que contém um relatório de vendas de caixas de sabão em pó comercializadas por uma empresa atacadista do ramo de produtos de limpeza.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2			VAREJO	ATACADO	EXPORTAÇÃO		TOTAL		%
3	1o TRIM		150.456	567.234	45.678		763.368		23,6
4	2o TRIM		176.234	658.500	45.530		880.264		27,2
5	3o TRIM		185.345	768.567	55.789		1.009.701		31,2
6	4o TRIM		201.534	345.567	34.651		581.752		18,0
7									
8	TOTAL		713.569	2.339.868	181.648		3.235.085		100,0

As linhas contêm as quantidades de caixas vendidas em cada trimestre do ano passado, enquanto as colunas exibem as quantidades vendidas separadas por área de comércio (varejo, atacado e exportação).

Na última coluna são mostrados os percentuais de venda de cada um dos trimestres em relação ao total de vendas do ano. Os percentuais são calculados como apresentado abaixo.

$$\text{Percentual} = \frac{\text{total do trimestre}}{\text{total de vendas do ano}} \times 100$$

O profissional de vendas que elaborou essa planilha é um profundo conhecedor do Excel. Por isso, ele escreveu uma fórmula na célula I3 e a copiou para as células I4, I5 e I6.

Qual fórmula foi digitada na célula I3 para que o resultado exibido na figura acima fosse produzido?

Alternativas

- (A) = G3/G8*100
- (B) = \$G\$3/G8*100
- (C) = G3/G\$8*100
- (D) = \$G\$3/\$G\$8*100
- (E) = G3/\$G8*100

2.(CESGRANRIO - 2013 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO BANCÁRIO - 1)

Novos recursos de navegação vêm sendo incorporados às aplicações disponibilizadas na Web como resposta à crescente demanda por aprimoramento visual das páginas e pela disponibilização de funcionalidades mais sofisticadas. Tais recursos, entretanto, podem incorporar novos riscos à atividade de navegação pelos sites da Web.

Qual tipo de risco está relacionado com a permissão para a instalação de cookies no computador do usuário?

Alternativas

- (A) Possibilitar a apresentação de links que podem redirecionar a navegação para páginas falsas ou induzir o usuário a instalar código malicioso.
- (B) Possibilitar a instalação de programas especificamente criados para executar atividades maliciosas.
- (C) Permitir a exibição de mensagens indesejadas, contendo propagandas ou conteúdos impróprios.
- (D) Permitir a coleta de hábitos de navegação por parte da empresa responsável pelo site visitado.
- (E) Permitir que um possível invasor tenha acesso a arquivos importantes localizados no disco rígido do computador do usuário.

3.(CESGRANRIO - 2013 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO BANCÁRIO - 1)



A Figura acima mostra as barras de menu e ferramentas, padrão de instalação, de determinado aplicativo da suíte LibreOffice.

Esse aplicativo é o

Alternativas

- (A) Writer
- (B) Math
- (C) Impress
- (D) Draw
- (E) Calc

4.(CESGRANRIO - 2013 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO BANCÁRIO - 1)

As redes de computadores caracterizam-se pelo compartilhamento de recursos lógicos e físicos, por meio de sistemas de comunicação.

Entre os recursos físicos de uma rede, NÃO se incluem os

Alternativas

- (A) modems
- (B) repetidores
- (C) softwares
- (D) transceptores
- (E) switches

5.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - BANCO DE DADOS)

A família de sistemas operacionais da Microsoft Windows sofreu uma grande transformação entre a versão 7 e 8. Uma das principais características da versão 8 é a tela inicial, onde aparecem blocos representando aplicativos.

Na versão 8.1, a área de trabalho, tela principal do Windows 7,

Alternativas

- (A) deixou de existir.
- (B) pode ser acessada diretamente clicando no canto inferior esquerdo.
- (C) pode ser acessada diretamente passando o dedo na borda direita da tela e clicando Iniciar.
- (D) pode ser acessada diretamente por meio de uma combinação de teclas.
- (E) precisa ser instalada como um aplicativo de terceiros.

6.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Ao editar um documento no MS Word, o autor deseja copiar um determinado trecho para inserir uma cópia do mesmo em um outro ponto do texto.

Para tanto, ele poderá marcar o trecho usando o mouse e, então, usar as teclas

Alternativas

- (A) Ctrl+A para copiar o trecho selecionado e Ctrl+X para inserir o trecho copiado no ponto desejado
- (B) Ctrl+C para copiar o trecho selecionado e Ctrl+V para inserir o trecho copiado no ponto desejado
- (C) Ctrl+X para copiar o trecho selecionado e Ctrl+V para inserir o trecho copiado no ponto desejado.
- (D) Ctrl+Z para copiar o trecho selecionado e Ctrl+A para inserir o trecho copiado no ponto desejado

(E) Ctrl+Z para copiar o trecho selecionado e Ctrl+X para inserir o trecho copiado no ponto desejado.

7.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Ao editar uma planilha no MS Excel, o usuário inseriu os valores 2 e 5 nas células B2 e B3. Em seguida, selecionou essas duas células, obtendo o resultado ilustrado na Figura abaixo

	A	B
1		
2		2
3		5
4		
5		
6		
7		
8		

Logo depois, o usuário puxou o canto inferior direito da área selecionada - marcado pelo ponto -, segurando o mouse com o botão da esquerda apertado, esticando a área até a célula B5 (inclusive).

Ao soltar o botão do mouse, ocorreu que a(o)

Alternativas

- (A) célula B4 passou a conter o valor 8, a célula B5 passou a conter o valor 11, e as células B2 e B3 permaneceram inalteradas.
- (B) célula B4 passou a conter o valor 2, a célula B5 passou a conter o valor 5, e as células B2 e B3 permaneceram inalteradas
- (C) célula B4 e a B5 passaram, ambas, a conter o valor 5, e a célula B2 e a B3 permaneceram inalteradas.
- (D) conteúdo das células não sofreu qualquer alteração.
- (E) conteúdo das células B2 e B3 foi movido para as células B4 e B5, respectivamente, e as células B2 e B3 passaram a ficar vazias.

8.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Um usuário do sistema Windows criou um atalho de uma pasta com documentos em sua área de trabalho. Acidentalmente, após selecionar esse atalho, ele pressionou as teclas SHIFT+DEL e depois respondeu "Sim" à pergunta que surgiu na tela, pedindo a confirmação da operação.

O resultado dessa operação foi a exclusão

Alternativas

- (A) da pasta original e do atalho, bem como de todos os arquivos no interior dessas duas pastas, sem a colocação de qualquer material na lixeira, representando a perda de todo esse material.
- (B) da pasta original e do atalho, bem como de todos os arquivos no interior dessas duas pastas, com a colocação de todo esse material na lixeira, o que permite ainda a sua recuperação, se for necessário.
- (C) do atalho e de todos os arquivos no seu interior, com a colocação desse material na lixeira, o que permite ainda a sua recuperação, se for necessário.
- (D) do atalho, sem a sua colocação na lixeira, permanecendo o material original, bem como a pasta original, intactos, sem alteração.
- (E) dos arquivos no interior da pasta original apenas, com a colocação desse material na lixeira, o que permite ainda a sua recuperação, se for necessário, permanecendo o atalho intacto.

9.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

A forma mais correta e prudente para se desligar uma máquina que usa o sistema operacional Windows é

Alternativas

- (A) retirando a máquina da tomada
- (B) efetuando o Shutdown
- (C) pressionando o botão de liga/desliga
- (D) pressionando o botão de reset
- (E) abrindo o Painel de Controle para desativar todos os serviços.

10.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Para usar a aplicação WWW, um usuário deve dispor de um aplicativo conhecido por :

Alternativas

- (A) IP
- (B) Twitter
- (C) Torrent
- (D) servidor multimídia
- (E) navegador ou browser

11.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Um dos recursos presentes no Windows, desde a versão xp, é o Windows Firewall.

Esse recurso tem o objetivo de

Alternativas

- (A) aumentar a segurança do sistema
- (B) melhorar o desempenho do sistema
- (C) tornar o sistema mais acessível e prático
- (D) melhorar a comunicação dos usuários com a Microsoft
- (E) facilitar o uso do sistema por pessoas com necessidades especiais.

12.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

Durante a exibição de uma apresentação realizada com o MS PowerPoint, o palestrante, ao exibir o slide de número 11, é questionado pela plateia sobre um aspecto que se encontra representado no slide 18.

Para poder saltar diretamente (sem passar pelos slides 12, 13, ..., 17) ao slide 18 e depois retornar diretamente ao slide 11, tudo isso sem sair do modo de apresentação, o palestrante deverá usar

Alternativas

- (A) as teclas TAB+7 para ir ao 18 e, depois, SHIFT+TAB+7 para retornar
- (B) as teclas ENTER, sete vezes seguidas, para ir ao 18 e, depois, BACKSPACE, sete vezes seguidas, para retornar.
- (C) as teclas +, seguida do número 7, para ir ao 18 e, depois, -, seguida do número 7, para retornar
- (D) o número 18, seguido da tecla ENTER, para ir ao 18 e, depois, o número 11, seguido da tecla ENTER, para retornar.
- (E) o botão direito do mouse, 7 vezes seguidas, para ir ao 18 e, depois, o botão esquerdo do mouse, 7 vezes seguidas, para retornar.

13.(CESGRANRIO - 2014 - BANCO DA AMAZÔNIA - TÉCNICO CIENTÍFICO - MEDICINA DO TRABALHO)

A Intranet da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Intrans, é ganhadora da quinta edição do Prêmio Intranet Portal, na categoria Colaboração. A ferramenta inovou em colaboração, integrando, desde o ano passado, servidores e colaboradores da ANS. Por intermédio da Intrans, sugestões, críticas, notícias, eventos, notas técnicas e normas, entre outros itens, são disponibilizados dia a dia dentro da ANS.

ATENDIMENTO

1. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

O gerente de uma agência bancária pretende aperfeiçoar suas ações de telemarketing receptivo. Para atingir tal objetivo deverá

- (A) aumentar a realização de ligações efetuadas por semana.
- (B) comprar mailing list de clientes com potencial para serem contatados.
- (C) estabelecer um padrão de atendimento ao telefone.
- (D) preparar cursos de finanças e contabilidade empresarial.
- (E) treinar os funcionários na dinâmica do trabalho em equipe.

2. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Uma ação eficaz, durante o atendimento bancário, para aumentar a possibilidade de fechar uma venda é

- (A) fazer perguntas para identificar as necessidades dos clientes.
- (B) incentivar o cliente a adquirir um novo produto de que não precisa.
- (C) induzir o correntista a comprar produtos que o banco precisa vender.
- (D) prospectar novos clientes com potencial para se tornarem correntistas do banco.
- (E) revelar ao cliente a pressão para que a equipe bata as metas de vendas.

3. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Considere a situação a seguir.

Um cliente chega à agência bancária e tem de esperar mais de vinte e cinco minutos para ser atendido e abrir sua conta salário. Fica irritado com a demora e pede para falar com o gerente. Esse cliente relata o problema ao gerente e pede uma solução para que outros clientes não tenham de passar pelo mesmo que ele passou.

Em algumas situações de entrega de serviços, os clientes se sentem insatisfeitos e fazem reclamações. Quando essas reclamações são feitas com o intuito de gerarem alguma alteração na forma com que o serviço é prestado, mesmo que surtam efeito apenas em outra oportunidade, para outro cliente, elas têm uma denominação específica. Na situação descrita acima, elas são denominadas reclamações

- (A) ativas
- (B) passivas
- (C) pessoais
- (D) paradoxais
- (E) instrumentais

4. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Pensando em melhorar os serviços prestados em sua agência, um gerente desenvolveu ações de recrutamento e seleção de novos funcionários, promovendo, também, treinamento de novos e antigos profissionais alocados sob sua responsabilidade.

Considerando-se o marketing em empresas de serviços, o gerente está levando à frente atividades de marketing

- (A) inferior
- (B) interno
- (C) externo
- (D) superior
- (E) interativo

5. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Ao analisar a qualidade do serviço prestado em sua agência, um gerente verificou que os funcionários são extremamente habilidosos para executar os serviços solicitados de forma segura, mas que não demonstram vontade de ajudar os clientes e de prestar serviços sem demora. Dessa forma, o problema dos serviços prestados aos clientes da agência está localizado na dimensão da qualidade dos serviços denominada

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

6. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

O encerramento do atendimento ao cliente é um momento da venda em que os profissionais devem

- (A) abordar os clientes na agência e encaminhá-los para o atendimento.
- (B) agir de maneira educada e cortês e investigar as necessidades dos correntistas.
- (C) ligar para os correntistas e acompanhar os detalhes do recebimento do produto.
- (D) observar os sinais de concordância dos clientes e incentivá-los a adquirir o serviço.
- (E) realçar os benefícios da marca e zelar pela manutenção da carteira de cliente.

7. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

O nível mais básico de um produto bancário é seu núcleo. Ele representa o benefício intangível, que irá solucionar uma necessidade do cliente, tal como a

- (A) facilidade de acesso ao internet banking
- (B) divulgação do grande número de agências disponíveis
- (C) garantia de estabilidade e segurança no futuro
- (D) promessa de isenção do pagamento das taxas bancárias
- (E) proposta de maior rendimento financeiro no mercado

8. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

A segmentação é uma estratégia importante para que as marcas se consolidem no mercado. Entre os diversos fins de sua aplicabilidade pelas empresas, está a

- (A) alocação dos produtos em áreas de maior concorrência.
- (B) análise dos fatores que atuam no macroambiente.
- (C) avaliação das forças e fraquezas da companhia.
- (D) identificação de nichos rentáveis de mercado.
- (E) paridade com as marcas concorrentes.

9. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Um professor de marketing, numa aula sobre vantagem competitiva e comunicação, deve explicar a seus alunos que, nesse âmbito, é adequado entender que

- (A) ações eficazes do mix de promoções geram valor para a marca.
- (B) distorções da mensagem influenciam pouco no entendimento do seu conteúdo.
- (C) empresas devem evitar ações específicas de propaganda para seus produtos.
- (D) organizações sem fins lucrativos não precisam anunciar suas ações.
- (E) veiculações das mensagens determinam a compreensão pelo receptor.

10. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Com o objetivo de reter os clientes e manter os relacionamentos já instituídos, o banco X decidiu diminuir as taxas cobradas nos empréstimos e na administração de fundos de investimento para clientes que fizessem negócios há mais de 10 anos com o banco e tivessem mantido, ao longo desse tempo, um volume elevado de depósitos. Nesse caso, a estratégia de marketing de relacionamento está ancorada em laços

- (A) sociais
- (B) estruturais
- (C) integrados
- (D) financeiros
- (E) de customização

11. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Um gerente analisou as atividades da agência sob sua responsabilidade e notou que o movimento de clientes aumenta em quase três vezes entre os dias 5 e 10 de cada mês, quando se concentram os pagamentos de contas de consumo. Nos demais dias do mês, os funcionários passam parte do tempo sem terem clientes para atender. O gerente lamentou não ter como utilizar essa ociosidade em dias de maior procura e focou no treinamento dos funcionários para que o atendimento fosse mais rápido nos dias mais intensos.

A situação apresentada se relaciona à característica diferenciadora dos serviços que está associada à impossibilidade de estocagem ou revenda de serviços denominada

- (A) variabilidade
- (B) perecibilidade
- (C) intangibilidade
- (D) inseparabilidade
- (E) heterogeneidade

12. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

A descrição do fundo de investimento é a seguinte: "Fundo destinado a pessoas físicas que procuram investimentos de longo prazo. Os recursos desse fundo são aplicados preponderantemente em títulos do governo com o objetivo de oferecer rendimento acima de outros fundos equivalentes. O investimento inicial é de R\$ 5.000,00, e a taxa de administração é 1,50% (a.a.)."

De acordo com essas informações, estão sendo tratados nessa descrição os seguintes componentes do composto de marketing:

- (A) produto e preço
- (B) plano e processo
- (C) projeto e pessoas
- (D) praça e evidência física
- (E) pesquisa e promoção

13. CESGRANRIO - Técnico Bancário (BASA)/2018

Quando começou a pensar na construção de relacionamentos de longo prazo com clientes, o diretor de uma empresa precisou determinar qual seria o valor financeiro desses relacionamentos no longo prazo.

Pressupondo-se que um ciclo de vida médio, para clientes bancários Pessoa Jurídica, é de 20 anos e que cada cliente desses gera, aproximadamente, negócios mensais de R\$ 3.000,00, o valor de cada cliente bancário Pessoa Jurídica é de

- (A) 60.000,00
- (B) 120.000,00
- (C) 360.000,00
- (D) 600.000,00
- (E) 720.000,00

14. 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

15. 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

16. 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.

17. CESGRANRIO - Escriturário (BB)/Agente Comercial/2015/1

Em relação às mensagens empregadas na promoção e venda de produtos e serviços, incluindo os bancários, não devem ser feitas ofertas de ação negativa.

São ofertas de ação negativa aquelas que

- (A) esclarecem o que não é fornecido na prestação do serviço.
- (B) exigem uma manifestação de não aceitação pelo cliente.
- (C) impactam os clientes que não fazem parte do público-alvo da empresa.
- (D) são dirigidas especificamente ao público da terceira idade.
- (E) utilizam mensagens subliminares para convencimento do público.

18. CESGRANRIO - Escriturário (BB)/Agente Comercial/2012/1

As ações mercadológicas postas em prática no interior das agências bancárias, tais como a distribuição de brindes e a exposição de ofertas de serviços em cartazes e *displays*, são exemplos de

- (A) publicidade
- (B) propaganda
- (C) *marketing* direto
- (D) relações públicas
- (E) promoção de vendas

19. CESGRANRIO - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa/2012 (e mais 1 concurso)

Atualmente, as estratégias mercadológicas dos bancos consideram que os clientes compram para satisfazer suas necessidades.

Nesse sentido, deve-se levar em consideração que, na venda de produtos bancários, essas necessidades serão satisfeitas por

- (A) conhecimento dos produtos ofertados
- (B) número de visitas dos clientes à agência
- (C) procedimentos técnico-operacionais
- (D) benefícios proporcionados aos correntistas
- (E) apresentações eficientes dos serviços

20. CESGRANRIO - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa/2012 (e mais 1 concurso)

O nível de satisfação dos correntistas de uma agência bancária será alto quando o serviço oferecido estiver de acordo com a(s)

- (A) atuação da concorrência
- (B) localização da agência
- (C) motivação dos bancários
- (D) exigências da legislação
- (E) expectativas dos clientes

21. CESGRANRIO - Escriturário (BB)/Agente Comercial/2010/1

Quando abrem uma conta bancária, os clientes consideram uma série de benefícios funcionais. A esse respeito, analise os seguintes aspectos ligados a esse segmento no Brasil:

- I – confiança transmitida pelo gerente;
- II – solidez e garantia da marca;
- III – cobertura em todos os estados;
- IV – número de correntistas;
- V – atendimento via internet *banking*;
- VI – reconhecimento internacional.