Editora Solução
a solução para o seu concurso!

BANESTES

500 Questões Gabaritadas

Assistente Securitário

SL-084OT-26
7901183011711

SÉRIE PRATICANDO

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa 5
2. Matemática/Raciocínio Lógico e Quantitativo 37
3. Ética, Compliance e ESG 49
4. Conhecimentos Bancário/Securitários 63
5. Matemática Financeira 79
6. Noções de Probabilidade e Estatística 91
7. Noções de Informática e Comportamentos Digitais 101
8. Vendas, Negociação e Atendimento 115
9. Legislação 129

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

LÍNGUA PORTUGUESA

1. (FCC - 2026)

Neste ano, Rita Lee e Roberto de Carvalho comemorariam 50 anos do momento em que ela convidou o então guitarrista de Ney Matogrosso para jantar e se apaixonou. “Amor à primeira tecla”, escreveu a roqueira em “Rita Lee: Uma Autobiografia.” Ele está de passagens compradas para o Rio, onde nasceu, para desfilar no último carro da Mocidade Independente de Padre Miguel. A escola levará à Sapucaí o enredo “Rita Lee – A Padroeira da Liberdade”.

Apesar de receber o convite como uma grata surpresa, a família fez exigências: sem produtos animais. “Era algo extremamente importante para Rita e para nós. Tenho certeza de que, onde estiver, ela está se regozijando com essa homenagem.”

Como está a sua relação com a música?

Eu não planejava ser músico profissional. Toquei com alguns artistas, mas o meu encontro com a Rita foi fatal para que a minha vida ficasse inteiramente voltada à música. Quando a gente parou de fazer show, outros interesses surgiram. Eu me dediquei à jardinagem; a Rita, aos livros. Continuo tocando muito. Meu público mais fiel é o Juninho, meu cachorro – basta eu sentar ao piano que ele aparece. Mas não tenho a intenção de exercer a profissão. Não é impossível, mas é improvável. Sinto que, na música, já fiz o que tinha de fazer. Quando toco hoje, às vezes me soa derivativo.

(Disponível em: www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo. 02. 2026. Adaptado)

A palavra formada a partir de prefixo de negação está sublinhada no trecho:

(A) Quando toco hoje, às vezes me soa <u>derivativo</u>.
(B) Não é <u>impossível</u>, mas é <u>improvável</u>.
(C) Eu me <u>dediquei</u> à jardinagem; a Rita, aos livros.
(D) ela está se <u>regozijando</u> com essa homenagem.
(E) Mas não tenho a <u>intenção</u> de exercer a profissão.

2. (FCC - 2024)

Atenção: Para responder a questão a seguir, leia o trecho de Vidas Secas, de Graciliano Ramos.

A família estava reunida em tono do fogo, Fabiano sentado no pilão caído, sinha Vitória de pernas cruzadas, as coxas servindo de travesseiros aos filhos. A cachorra Baleia, com o traseiro no chão e o resto do corpo levantado, olhava as brasas que se cobriam de cinza.

Estava um frio medonho, as goteiras pingavam lá fora, o vento sacudia os ramos das catingueiras, e o barulho do rio era como um trovão distante.

Fabiano esfregou as mãos satisfeito e empurrou os tições[1] com a ponta da alpercata. As brasas estalaram, a cinza caiu, um circulo de luz espalhou-se em redor da trempe[2] de pedra. clareando vagamente os pés do vaqueiro, os joelhos da mulher e Os meninos deitados. De quando em quando estes se mexiam, porque O lume era fraco e apenas aquecia pedaços deles. Outros pedaços esfriavam recebendo o ar que entrava pelas rachaduras das paredes e pelas gretas[3] da janela. Por isso não podiam dormir. Quando iam pegando no sono, arrepiavam-se, tinham precisão de vira-se, chegavam-se à trempe e ouviam a conversa dos pais. Não era propriamente conversa: eram frases soltas, espaçadas, com repetições e incongruências. Ás vezes uma interjeição gutural dava energia ao discurso ambíguo. Na verdade nenhum deles prestava atenção às palavras do outro: iam exibindo as imagens que lhes vinham ao espírito, e as imagens sucediam-se, deformavam-se, não havia meio de dominá-las. Como os recursos de expressão eram minguados, tentavam remediar a deficiência falando alto.

Fabiano tornou a esfregar as mãos e iniciou uma história bastante confusa, mas como só estavam iluminadas as alpercatas dele, o gesto passou despercebido. O menino mais velho abriu os ouvidos, atento. Se pudesse ver o rosto do pai, compreenderia talvez uma parte da narração, mas assim no escuro a dificuldade era grande. Levantou-se, foi a um canto da cozinha, trouxe de lã uma braçada de lenha.

(RAMOS, Graciliano. Disponível em: www.dominiopublico.gov.br. Edição digital)

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

[1]lição: pedaço de lenha [2]trempe: apoio para panela [3]greta: rachadura

Se pudesse ver o rosto do pai, compreenderia talvez uma parte da narração

Em nova redação, mantendo a correlação verbal, os verbos sublinhados podem assumir as seguintes formas:

(A) puder - compreenda
(B) pude - compreenderei
(C) podia - compreendo
(D) pôde - compreendesse
(E) pode - compreendia

3. (FCC - 2021)

15 DE JULHO DE 1955. Aniversário de minha filha Vera Eunice. Eu pretendia comprar um par de sapatos para ela. Mas o custo dos gêneros alimentícios nos impede a realização dos nossos desejos. Atualmente somos escravos do custo de vida. Eu achei um par de sapatos no lixo, lavei e remendei para ela usar.

Eu não tinha um tostão para comprar pão. Então eu levei 3 litros e troquei com o Arnaldo. Ele ficou com os litros e deu-me pão. Fui receber o dinheiro do papel. Recebi 65 cruzeiros. Comprei 20 de carne. 1 quilo de toucinho e 1 quilo de açúcar e seis cruzeiros de queijo. E o dinheiro acabou-se.

Passei o dia indisposta. Percebi que estava resfriada. À noite o peito doía-me. Comecei tossir. Resolvi não sair à noite para catar papel. Procurei meu filho João José. Ele estava na rua Felisberto de Carvalho, perto do mercadinho. O ônibus atirou um garoto na calçada e a turba afluiu-se. Ele estava no núcleo. Dei-lhe uns tapas e em 5 minutos ele chegou em casa. Ablui as crianças e aleitei-as e ablui-me e aleitei-me. Esperei até às 11 horas, um certo alguém. Ele não veio. Tomei um melhoral e deitei-me novamente. Quando despertei o astro rei deslizava no espaço. A minha filha Vera Eunice dizia: − Vai buscar água, mamãe!

(Adaptado de: JESUS, Carolina Maria de. Quarto de despejo: diário de uma favelada. São Paulo: Editora Ática, 1992, p. 9)

Em O ônibus atirou um garoto na calçada e a turba afluiu-se (3º parágrafo), o verbo sublinhado está empregado na mesma acepção do verbo sublinhado em:

(A) O Amazonas aflui ao Atlântico.
(B) As lágrimas afluem-lhe aos olhos.
(C) Os torcedores fanáticos afluíram ao estádio.
(D) O sangue aflui em minhas veias.
(E) As estrelas afluíram no céu.

4. (FCC - 2024)

As vezes tento imaginar o mundo sem literatura. Eu sentiria falta dos livros nos aviões. Livrarias e bibliotecas teriam espaço de sobra nas estantes (e as minhas não estariam transbordando). A indústria editorial não existida como a conhecemos, nem a Amazon, e não haveria nada em minha mesa de cabeceira quando não consigo dormir à noite.

Tudo isso seria lamentável, mas mal arranha a superfície do que seria perdido se a literatura nunca tivesse existido, se as histórias só fossem contadas oralmente e nunca tivessem sido escritas. Um mundo assim é quase impossível de imaginar. Nosso sentido de história, da ascensão e queda de impérios e nações. seria completamente diferente. A maior parte das ideias filosóficas e políticas nunca teria existido, ou teria sido esquecida, porquanto a literatura que deu origem a elas não teria sido escrita. Quase todas as crenças religiosas desapareceriam com as escrituras em que foram expressas.

A literatura não é apenas para os amantes dos livros. Desde que surgiu, há 4 mil anos, ela moldou a vida da maioria dos seres humanos que vivem no planeta Terra.

(Adaptado de: PUCHNER, Martin. O mundo da escrita. Trad. SOARES. Pedro Maia. São Paulo: Companhia das Letras. 2019

Quase todas as crenças religiosas desapareceriam com as escrituras em que foram expressas. Substitui adequadamente a expressão sublinhada:

(A) nas quais
(B) as quais
(C) das quais
(D) sobre as quais
(E) cujas as quais

5. (FCC - 2026)

Considere a crônica “No ônibus”, do escritor Carlos Drummond de Andrade, para responder à questão.

A senhora subiu, Deus sabe como, em companhia de dois garotos. Cada garoto com sua merendeira e sua pasta de livros e cadernos indispensáveis para a aquisição dos preliminares da sabedoria. No ônibus não cabia mais ninguém. A bem dizer, não cabia nem o pessoal que se espremia lá dentro em estado de sardinha. Na massa compacta de gente, ou de seções de gente que a vista alcançava, percebi aquelas mãozinhas tentando segurar as pastas atochadas.

- Deixa que eu carrego - falei na direção de um dos braços a meu alcance, executando um movimento complicado, para enxergar os rostos dos garotos. O meno olhou-me com surpresa e hesitação, porém o mais velho estendeu o braço, e o primeiro, depois de uma

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO E QUANTITATIVO

1. (FCC - 2025)

Considere os valores 10, 39, 71, 42, 39, 76, 38, 25, 41.

O intervalo dado por mediana ± amplitude dessa série de valores é

(A) [-24; 108]
(B) [-22; 105]
(C) [-27; 105]
(D) [-25; 107]
(E) [-37; 115]

2. (FCC - 2024)

Seja uma população formada pelos salários dos 200 funcionários de uma empresa em salários mínimos (SM). Se a média aritmética destes salários é igual a 5 SM e a soma dos quadrados de todos os salários é igual a 5.072 $(SM)^2$, então o coeficiente de variação dos salários, definido como o resultado da divisão do desvio padrão pela respectiva média aritmética, é igual a

(A) 3,6%
(B) 12,0%
(C) 7,2%
(D) 10,0%
(E) 6,0%

3. (FCC - 2022)

Uma população P_1 é formada pelos 100 salários dos empregados em uma empresa que apresenta uma média igual a 5 salários mínimos (SM) com um coeficiente de variação igual a 20%. Decide-se retirar de P_1 uma quantidade de n salários iguais, cada um, a 5 salários mínimos formando uma nova população P_2 com os (100 − n) elementos restantes.

Se a variância de P_2 é igual a 1,25 $(SM)^2$, então, n é igual a

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

4. (FCC - 2022)

Duas populações são formadas pelos salários dos empregados, em salários mínimos (SM), das empresas X e Y. O quadro abaixo fornece algumas informações obtidas em um censo realizado em cada uma das empresas.

Empresas	Soma dos quadrados dos salários em $(SM)^2$	Número de empregados	Coeficiente de variação (%)
X	2.725	100	30
Y	4.680	125	20

O módulo da diferença entre o salário médio de X e o salário médio de Y é, em SM, igual a

(A) 1,0
(B) 1,2
(C) 0,8
(D) 1,5
(E) 1,8

5. (FCC - 2025)

Considere uma variável aleatória X da qual foi obtido um conjunto de dados independentes, cuja média é 20 e a variância é 9. Se cada elemento X desse conjunto for transformado pela função Y = 2X - 5, então a média e a variância de Y serão, respectivamente,

(A) Média = 35; Variância = 18
(B) Média = 45; Variância = 36
(C) Média = 25; Variância = 36
(D) Média = 35; Variância = 9
(E) Média = 35; Variância = 36

6. (FCC - 2023)

Sabendo-se que o desvio padrão de X é 9, a variância de 3X + 12 é:

(A) 729
(B) 81
(C) 39
(D) 873
(E) 741

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

7. (FCC - 2026)

"Ana coleciona ingressos de cinema e os coloca em álbuns. Cada álbum tem 10 páginas e em cada página ela cola o mesmo número de ingressos. Ela tem 2 álbuns completos e outro com apenas 5 páginas totalmente preenchidas.

No álbum incompleto ela tem 20 ingressos. O total de ingressos que Ana tem colado em seus 3 álbuns é

(A) 100
(B) 40
(C) 120
(D) 60
(E) 80

8. (FCC - 2026)

A associação de pais comprou manuais de informática e livros. Pagou, no total, R$ 858,00. Pelos 15 livros, todos do mesmo preço, pagou R$ 390,00 e cada manual custou o dobro do preço de um livro. Foram comprados

(A) 9 manuais.
(B) 14 manuais.
(C) 15 manuais.
(D) 10 manuais.
(E) 12 manuais.

9. (FCC - 2025)

Para preencher um álbum são necessárias 320 figurinhas. Ontem, Camila completou metade do álbum. Hoje, Camila adquiriu 12 pacotes de 6 figurinhas cada um e, depois de colar todas as figurinhas que ainda não tinha, restaram 33 figurinhas repetidas.

O número de figurinhas que ainda faltam para completar o álbum é

(A) 119.
(B) 120.
(C) 123.
(D) 122.
(E) 121.

10. (FCC - 2025)

Na "40a tarde familiar de atividades recreativas e educacionais do Clube de Oficiais", na barraca de sorvetes, cada picolé de palito custa R$ 4,00.. Uma promoção dessa barraca troca 4 palitos de picolé por um picolé de palito, Se uma pessoa dispõe de R$ 60,00 e um palito de picolé dessa barraca, o número máximo de picolés de palito que ela consegue obter é

(A) 21
(B) 17
(C) 18
(D) 19
(E) 20

11. (FCC - 2024)

André, Bento, Calo e Daniel colecionam relógios e possuem, ao todo, 25 relógios. Daniel é quem tem menos relógios. Sabendo- se que todos possuem quantidades diferentes de relógios, o maior número de relógios que Daniel pode ter é

(A) 5.
(B) 6.
(C) 3.
(D) 7.
(E) 4.

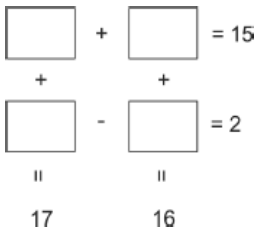
12. (FCC - 2023)

Um juiz começa a ler um processo com 361 páginas em uma segunda-feira. De segunda a quinta-feira, ele lê 27 páginas por dia: na sexta-feira, ele lê 30 páginas: e, no sábado, 20 páginas. Aos domingos, ele não lê processos. Sabendo-se que a leitura foi feita de segunda a sábado em semanas consecutivas, o juiz precisou de

(A) 3 terças-feiras.
(B) 2 segundas-feiras.
(C) 3 sábados
(D) 3 sextas-feiras.
(E) 3 quintas-feiras.

13. (FCC - 2022)

Carlos deve preencher com números os quatro retângulos de modo a tornar todas as sentenças verdadeiras.



A soma dos valores a serem preenchidos é:

(A) 34
(B) 32
(C) 31
(D) 33
(E) 35

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

ÉTICA, COMPLIANCE E ESG

1. (FCC - 2025)

Com a finalidade de permitir a tomada de decisões estratégicas que auxiliem na realização dos objetivos gerais de uma organização, um programa de gestão de risco tem sua base

(A) Individualizada, definindo a responsabilidade de cada um na redução do risco corporativo.

(B) no coletivo, por meio de grupos setorizados temáticos da corporação.

(C) segmentada, apurando de forma especializada os riscos de cada setor envolvido.

(D) em esforço interdisciplinar, unindo diversos setores em uma perspectiva holística.

(E) voltada ao estudo da qualificação de recursos humanos da corporação.

2. (FCC - 2023)

Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade das organizações, visando a sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações. Trata-se de um dos pilares da governança denominado

(A) responsabilidade empresarial.

(B) accountability.

(C) equidade.

(D) transparência.

(E) compliance.

3. (FCC - 2022)

Uma das manifestações de uma administração ética é o compromisso com a pauta Environmental, Social and Governance (ESG). Para alcançar a almejada responsabilidade social, faz-se necessário planejamento, em especial:

I. incorporando objetivos sociais no planejamento estratégico.

II. comparando normas e programas sociais próprios com os de outras organizações.

III. avaliando o retorno alcançado em investimentos em programas sociais.

Está correto o que se afirma em

(A) **I e II, apen**as.

(B) **I e III, apen**as.

(C) **I, II e I**II.

(D) **II e III, apen**as.

(E) **I, apen**as.

4. (FCC - 2026)

A aplicação do conceito de accountability no setor público diz respeito à

(A) capacidade de manter as condições de governabilidade, mediante alianças e coalizões para implantação de políticas públicas.

(B) adoção de instrumentos de gestão participativa de diversos setores da sociedade, incluindo consultas públicas e conselhos paritários.

(C) adoção das normas de contabilidade já aplicadas ao setor privado, de acordo com as regras de convergência vigentes.

(D) economicidade, assim entendida como a alocação ótima dos recursos disponíveis e identificação de atividades prioritárias.

(E) responsabilização dos agentes públicos pelos resultados e consequências de suas ações e omissões.

5. (FCC - 2026)

O controle social é um dos pilares da gestão democrática, permitindo que cidadãos e sociedade civil acompanhem, fiscalizem e influenciem as ações do Estado.

Entre os instrumentos de controle social previstos no ordenamento brasileiro, aqueles que representam um mecanismo institucionalizado de participação cidadã na administração pública são:

(A) os processos de compras públicas conduzidos pelo setor de licitações.

(B) as auditorias internas realizadas exclusivamente pelos órgãos de controle do Executivo.

(C) os Conselhos de políticas públicas com participação de representantes da sociedade civil.

(D) os relatórios internos de desempenho elaborados pelos gestores públicos.

(E) as demandas individuais tratadas no âmbito de processos administrativos disciplinares.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

6. (FCC - 2026)

No contexto do gerenciamento de riscos na administração pública, a gestão de riscos

(A) restringe-se à área financeira, não sendo aplicável a outras áreas da administração pública.

(B) deve ser realizada de forma esporádica, apenas em momentos de crise institucional.

(C) deve ser aplicada apenas após a ocorrência de eventos negativos, como forma de correção de falhas.

(D) substitui a necessidade de controle interno, tornando desnecessária a adoção de mecanismos de monitoramento.

(E) envolve a identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos, visando apoiar a tomada de decisão e alcançar objetivos organizacionais.

7. (FCC - 2025)

No que concerne aos preceitos de governança aplicáveis à Administração Pública, o conceito de *accountability* diz respeito à dimensão

(A) estritamente política das ações públicas, assim entendida como a manutenção das condições de governabilidade por meio do apoio popular.

(B) da cultura organizacional presente nos diversos ambientes internos da Administração, que devem estar alinhados com os objetivos públicos almejados.

(C) relativa ao dever dos agentes públicos de prestar contas de seus atos à sociedade, bem assim à responsabilização pelos resultados de suas condutas.

(D) contábil e orçamentário-financeira da atuação estatal, tendo sido introduzida a partir do movimento de convergência das normas contábeis do início dos anos 2000.

(E) gerencial, sendo aplicado para assegurar que o gestor público esteja alinhado com as boas práticas de governança predicadas por organismos internacionais de referência.

8. (FCC - 2024)

De acordo com o Referencial Básico de Governança Organizacional para Organizações Públicas e Outros entes jurisdicionados do TCU, o conceito de *accountability* constitui um dos princípios

(A) reitores da Administração Pública, que, a despeito dos principias da legalidade e moralidade, impõe aos gestores da coisa pública o dever de buscar a eficiência.

(C) a serem observados na execução orçamentário- financeira, também conhecido como "regra de ouro", segundo o qual as receitas de capital não podem ser aplicadas em despesas de custeio.

(D) aplicáveis à governança no setor público segundo o qual os agentes públicos devem prestar contas de sua atuação e estão sujeitos à responsabilização pelas consequências de seus atos e omissões.

(E) incluído nas boas práticas de governança corporativa, o qual, contudo, aplica-se apenas a entidades submetidas a regime jurídico de direito privado.

9. (FCC - 2023)

A partir dos anos 1990, com a reforma administrativa e a criação das agências reguladoras, os instrumentos de controle e *accountability* passaram a ser inseridos em um contexto mais amplo nos aparatos do Estado brasileiro. Embora existam áreas superpostas entre controle e *accountability*, essa última contempla uma diferença operacional básica, em relação à primeira, que é a

(A) ampliação do escopo de atuação do Poder Judiciário sobre as organizações e a sociedade civil.

(B) extensão e a legitimação das formas de controle das agências reguladoras sobre a sociedade civil.

(C) capacidade de um ator em fazer que o outro atenda às demandas daquele, pela imposição de restrições, penalidades e incentivos.

(D) legitimação do poder de vigilância, orientação e correção dos três poderes sobre as empresas privatizadas.

(E) existência de condições para os cidadãos participarem da definição e avaliação das políticas públicas.

10. (FCC - 2023)

Conforme estabelecido pelo Referencial Básico de Governança Organizacional para organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU (3ª edição), a Governança envolve diversos preceitos e boas práticas, entre as quais a denominada *accountability*, que

(A) consiste em ações de *compliance* voltadas à observância de regras de conformidade, legalidade e *standars* éticos no âmbito das organizações.

(B) não se resume à simples transparência, demandando que o gestor justifique suas ações do ponto de vista da gestão de recursos públicos e seja responsabilizado pelos resultados decorrentes.

(C) se aplica para a gestão de riscos, com as etapas de identificação, mensuração, análise de impacto e de probabilidade, e, por fim, medidas de mitigação ou alocação.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS BANCÁRIO/SECURITÁRIOS

1. (FGV - 2025)

Desde 2011, no Brasil, surgiu o serviço de *delivery* de comidas e, em seguida, no ano de 2014, o transporte por aplicativo, elevando o *market-share* desses serviços na geração de empregos na economia. Com a nova revolução digital, como a internet das coisas, a inteligência artificial, o *Big Data*, a nanotecnologia e o *machine-learning*, o conceito clássico de subordinação do trabalho vem se alterando.

Em relação a essa temática e segundo os princípios gerais da atividade econômica, a alternativa que vai contra o princípio da livre concorrência é a seguinte:

(A) os modelos de negócios que conectam fornecedores de serviços com consumidores, por meio de plataformas digitais, estimulam a concorrência via entrada de novos competidores;

(B) a "uberização" incentivou a inovação, uma vez que as empresas competem de forma *schumpeteriana* para se manterem competitivas no mercado;

(C) a oferta de serviços por meio das plataformas amplia as opções ao consumidor, que pode escolher o serviço que melhor atende às suas necessidades e preferências;

(D) preços dinâmicos manipulados podem elevar a diferença entre preço e custo marginal do serviço, afetando o mercado com discriminação de preços, barreiras à entrada e preços predatórios;

(E) o empregado ou motorista por aplicativo tem maior flexibilidade para escolher horários de trabalho, podendo atuar em diferentes plataformas simultaneamente.

2. (VUNESP - 2023)

A redução da participação da indústria na economia produz desafios econômicos e sociais devido, por exemplo, a uma tendência de sua substituição por serviços que pagam, em geral, salários comparativamente inferiores aos da indústria e agregam menor valor. Pode-se afirmar, a partir dos dados de PIB municipal e metropolitano e seus componentes, com relação a esse problema, que, ao longo do século XXI, as economias do município de São Paulo (MSP) e da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), vêm apresentando, respectivamente, quanto a (i) participação dessas economias no PIB brasileiro, (ii) participação no PIB industrial do País e (iii) participação dos serviços nas economias locais, tendências de

(A) (i) aumento da participação do MSP e da RMSP; (ii) queda da participação do MSP e aumento da participação da RMSP; e (iii) aumento da participação no MSP e estabilidade da participação na RMSP.

(B) (i) aumento da participação do MSP e estabilidade da participação da RMSP; (ii) queda da participação do MSP e aumento da participação da RMSP; e (iii) aumento da participação no MSP e estabilidade da participação na RMSP.

(C) (i) estabilidade da participação do MSP e da RMSP; (ii) queda da participação do MSP e estabilidade da participação da RMSP; e (iii) aumento da participação no MSP e estabilidade da participação na RMSP.

(D) (i) estabilidade da participação do MSP e da RMSP; (ii) queda da participação do MSP e da RMSP; e (iii) aumento da participação no MSP e na RMSP.

(E) (i) queda da participação do MSP e da RMSP; (ii) queda da participação do MSP e da RMSP; e (iii) aumento da participação no MSP e na RMSP.

3. (FGV - 2026)

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é estruturado para promover a intermediação financeira. Ele é composto por órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores. Com base nessa estrutura, avalie as afirmativas a seguir.

I. São Órgãos Normativos, o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil.

II. São Entidades Supervisoras, a Superintendência de Seguros Privados e a Superintendência de Previdência Complementar.

III. São operadores as Seguradoras e Resseguradoras e os bancos e caixas econômicas.

Está correto o que se afirma em

(A) **I e II, apen**as.

(B) **I e III, apen**as.

(C) **I, apen**as.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

(D) **II, apen**as.
(E) **II e III, apen**as.

4. (FGV - 2023)

Sobre o sistema financeiro nacional e o mercado bancário, assinale a instituição listada a seguir que é considerada uma *instituição bancária*.

(A) Caixa Econômica Federal.
(B) Associação de poupança e empréstimo.
(C) Sociedade de crédito, financiamento e investimento.
(D) Sociedade de crédito imobiliário.
(E) Sociedade de arrendamento mercantil.

5. (VUNESP - 2024)

O Sistema Financeiro Nacional é composto por instituições que estão divididas em três grupos: órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores. Fazem parte do grupo entidades supervisoras:

(A) Conselho Monetário Nacional, Conselho Nacional de Previdência e Conselho de Valores Mobiliários.
(B) Banco Central do Brasil, Superintendência de Seguros Privados e Sociedades de Capitalização.
(C) Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários, Superintendência de Seguros Privados e Superintendência Nacional de Previdência Complementar.
(D) Comissão de Valores Mobiliários, Superintendência de Seguros Privados, Superintendência Nacional de Previdência Complementar e Fundos de Pensão.
(E) Banco Central do Brasil, Bolsa de Valores, Bancos de Mercadorias e Futuros e Superintendência Nacional de Previdência Complementar.

6. (FCC - 2024)

O Sistema Financeiro Nacional apresenta estrutura envolvendo diferentes autoridades e agentes, cabendo

(A) à Comissão de Valores Mobiliários decretar a liquidação das sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários que atuam no mercado de capitais, para saneamento.
(B) a disponibilização, pelas instituições de pagamento, de serviços de contas eletrônicas e de operações de crédito.
(C) ao Banco Central do Brasil garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, o que é coordenado por meio do Comitê de Estabilidade Financeira.
(D) às agências de fomento o financiamento de capital fixo e de giro associado a projetos na região do pais onde tenham sede.
(E) a presença de entidades de autorregulação, como a AMBIMA - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais.

7. (FGV - 2023)

Sobre o sistema financeiro nacional e o mercado bancário, assinale a afirmativa **correta**.

(A) A carteira de desenvolvimento é exclusiva para bancos públicos.
(B) Os depósitos em cooperativas de crédito têm a proteção do Fundo Garantidor de Crédito (FGC).
(C) As agências de fomento nunca podem prestar assistência a programas e projetos desenvolvidos em estado limítrofe ao da unidade da Federação onde estiver sediada.
(D) As corretoras de câmbio realizam financiamentos a exportações e importações, além de adiantamentos sobre contratos de câmbio.
(E) O Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC) é o órgão normativo superior sob o qual operam as entidades abertas de previdência.

8. (FGV - 2023)

Assim como outros setores, o sistema financeiro nacional depende de mecanismos de defesa da concorrência para garantir um ambiente justo, competitivo e benéfico para consumidores e empresas. Avalie se os mecanismos de defesa da concorrência no sistema financeiro incluem:

I. O Incentivo à inovação financeira e tecnológica.
II. A redução de barreiras à entrada para novas instituições financeiras.
III. O incentivo ao compartilhamento de dados financeiros (Open Banking).

Está correto o que se afirma em

(A) **I, II e III**.
(B) **I e II apen**as.
(C) **I e III apen**as.
(D) **II e III apen**as.
(E) **II apen**as.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

1. (FCC - 2026)

A frota de uma empresa é composta por 27 caminhões grandes e 21 caminhões pequenos. A empresa irá expandir a frota adquirindo mais 29 caminhões, entre grandes e pequenos, de maneira que a razão entre o número de caminhões grandes e o número de caminhões pequenos passe a ser igual a 4/7.

Após a expansão da frota, a diferença entre o número de caminhões pequenos e o número de caminhões grandes será igual a

(A) 19
(B) 23
(C) 21
(D) 22
(E) 20

2. (FCC - 2025)

José ganhou na loteria R$ 15.000,00. Deu 1/3 de presente para sua esposa e 1/5 do que sobrou para sua filha. A quantia do prêmio que sobrou para José após presentear a esposa e a filha foi de

(A) R$ 6.500,00
(B) R$ 7.000,00
(C) R$ 8.000,00
(D) R$ 3.500,00
(E) R$ 5.000,00

3. (FCC - 2022)

O valor da soma $\frac{1}{2022^{-2}+1}+\frac{1}{2022^{-1}+1}+\frac{1}{2022^{0}+1}+\frac{1}{2022^{1}+1}+\frac{1}{2022^{2}+1}$ é:

(A) $\frac{3}{2}$
(B) $\frac{5}{2}$
(C) $\frac{1}{2}$
(D) $\frac{7}{2}$
(E) $\frac{9}{2}$

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

4. (FCC - 2022)

Em relação às frações $\frac{7}{15}, \frac{8}{21}, \frac{2}{5}$ tem-se que

(A) $\frac{8}{21} < \frac{7}{15} < \frac{2}{5}$

(B) $\frac{5}{2} < \frac{8}{21} < \frac{7}{15}$

(C) $\frac{8}{21} < \frac{2}{5} < \frac{7}{15}$

(D) $\frac{7}{15} < \frac{2}{5} < \frac{8}{21}$

(E) $\frac{2}{5} < \frac{7}{15} < \frac{8}{21}$

5. (FCC - 2024)

Nos primeiros 5 dias de certa semana, Paulo, Renato e Sérgio correram, em média, 10 km, 12,4 km e 12 km, respectivamente. Nos dois últimos dias dessa mesma semana, Paulo correu 14 km por dia, Renato correu um total de 20 km nos dois dias e Sérgio correu 11,5 km por dia. Nessa semana, o rapaz que correu mais quilômetros e o que correu menos quilômetros foram, respectivamente.

(A) Paulo e Renato.
(B) Sérgio e Renato.
(C) Renato e Paulo.
(D) Renato e Sérgio.
(E) Sérgio e Paulo.

6. (FCC - 2021)

Seu João observou que em seu armário da cozinha há duas pilhas de copos, com borda, idênticos: uma com 3 copos cuja altura é de 9,5 cm e outra com 5 copos e cuja altura é de 10,5 cm, conforme a figura, abaixo.



A altura de 1 copo, em centímetros, é

(A) 7,5.
(B) 6,5.
(C) 8,0.
(D) 7,0.
(E) 8,5.

7. (FCC - 2026)

Três irmãs, Dina, Ema e Filó, arrecadaram R$ 880,00 com a venda de seus artesanatos. Elas dividiram esse valor na proporção de 2:5:4, respectivamente. Ema deu 2/5 da sua parte para a mãe, e Filó deu 3/8 da sua parte para a mãe.

A mãe dessas três irmãs recebeu de Ema e Filó um total de

(A) R$ 280,00
(B) R$ 400,00
(C) R$ 260,00
(D) R$ 180,00
(E) R$ 160,00

8. (FCC - 2026)

Os pontos A, B, C e D estão, nessa ordem, em uma reta. Sabe-se que a distância entre A e B é 1/5 da distância entre B e D; e que a distância entre A e C é 7/11 da distância entre C e D.

A razão entre as distâncias de A até B e B até C é

(A) $\frac{5}{3}$

(B) $\frac{3}{4}$

(C) $\frac{24}{7}$

(D) $\frac{22}{7}$

(E) $\frac{7}{22}$

9. (FCC - 2026)

Para pintar a face interna de um muro com formato retangular, o pintor Osmar cobrou R$ 1.000,00. O orçamento foi calculado exclusivamente com base na área a ser pintada, mantendo-se constante o preço cobrado por metro quadrado.

Um mês depois, o mesmo cliente pediu que Osmar fizesse o orçamento para pintar a face interna de outro muro de formato retangular, que tinha o dobro da altura e o dobro do comprimento do primeiro. O orçamento foi de R$ 4.000,00. O cliente considerou o valor excessivo, pois esperava que, como as medidas do muro haviam apenas dobrado, o orçamento fosse de R$ 2.000,00.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

1. (FCC - 2025)

Todas as caixas armazenadas em dois depósitos, **A** e **B**, foram transferidas para o novo depósito central. A primeira etapa dessa tarefa foi levar as caixas até um caminhão, de maneira que cada caixa foi carregada por uma única pessoa e cada pessoa só carregava uma caixa por vez. Sabe-se ainda que o tempo para levar qualquer caixa, de qualquer depósito, por qualquer pessoa, até o caminhão era sempre o mesmo, cada pessoa sempre carregava um mesmo número de caixas por hora e o número de caixas do depósito **B** era igual a três quartos do número de caixas do depósito **A**. Na primeira hora dessa tarefa, um grupo com *n* pessoas trabalhou no depósito **A**. Em seguida, durante uma hora, metade desse grupo trabalhou no depósito **A** e a outra metade no depósito **B**, de maneira que, ao fim dessa segunda hora de trabalho, todas as caixas do depósito **A** foram carregadas. Finalmente, cinco pessoas desse grupo trabalharam por mais quatro horas para carregar as caixas que ainda estavam no depósito **B**. O valor de *n* é

(A) 32
(B) 36
(C) 12
(D) 18
(E) 24

2. (FCC - 2025)

Um supermercado colocou 2200 caixas de ovos em promoção, No primeiro dia da promoção vendeu dois quintos do total de Caixas e no segundo dia vendeu três quartos do que ainda restava. No terceiro dia, todas as caixas que ainda restavam foram vendidas, num total de

(A) 420 caixas.
(B) 165 caixas.
(C) 225 caixas.
(D) 330 caixas.
(E) 380 caixas.

3. (FCC - 2024)

Em um fórum há processos trabalhistas, tributários, ambientais e regulatórios. Nesse fórum, 1/5 dos processos são trabalhistas, 1/7 são ambientais e os restantes são regulatórios ou tributários. Sabe-se que há 260 processos ambientais e que há, pelo menos, 100 processos tributários. A quantidade máxima de processos regulatórios é:

(A) 1206
(B) 1560
(C) 1456
(D) 1196
(E) 1096

4. (FCC - 2022)

Um terreno foi dividido entre quatro irmãos, Ana, Bento, Carla e Daniel. Ana ficou com metade do terreno; Bento ficou com um terço do terreno; Carla ficou com um sétimo do terreno e Daniel ficou com 500 m^2. A área total do terreno, antes da divisão, era de:

(A) 21.000 m^2
(B) 20.000 m^2
(C) 25.000 m^2
(D) 18.000 m^2
(E) 15.000 m^2

5. (FCC - 2022)

Uma empresa de construção possui 48 funcionários divididos igualmente em 4 setores. No setor da Engenharia, 2/3 são formados em Engenharia Civil sendo metade desses mulheres. No setor de Contabilidade todos os funcionários são homens, no setor de Administração 1/4 dos funcionários são mulheres e, finalmente, no setor de Arquitetura, metade são mulheres. No máximo, o número de mulheres dentre os 48 funcionários é

(A) 31.
(B) 17.
(C) 25.
(D) 13.
(E) 12.

6. (FCC - 2022)

Em um congresso com 384 participantes presentes verificou-se que 1/4 dos presentes tomavam café só com açúcar, 5/8 dos presentes tomavam café com

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

açúcar e leite, e 1/16 dos presentes tomavam café só com leite. O número dos demais congressistas presentes que tomavam café "puro", sem açúcar e sem leite, é

(A) 42
(B) 32
(C) 40
(D) 24
(E) 56

7. (FCC - 2024)

Um motorista planeja realizar uma viagem cujo destino fica a 1500 quilômetros de sua casa. Seu automóvel faz 9 quilômetros por litro de gasolina e o tanque tem capacidade para 55 litros. A quantidade de gasolina com que ele deve sair de casa para chegar ao seu destino com 5 litros de gasolina e encher seu tanque exatamente 3 vezes durante a viagem é de, aproximadamente,

(A) 6,67 litros.
(B) 5,67 litros.
(C) 11,67 litros.
(D) 15,67 litros.
(E) 0,67 litros.

8. (FCC - 2026)

Em uma urna há 90 fichas, que podem ser vermelhas, verdes ou amarelas. Um quinto das fichas são amarelas. Para cada 7 fichas vermelhas há 5 fichas verdes. Dez fichas vermelhas são retiradas da urna.

Em relação ao número de fichas na urna após essa retirada, a razão entre o número de fichas vermelhas e o total de fichas é igual a

(A) 1/5
(B) 2/5
(C) 1/4
(D) 2/3
(E) 1/3

9. (FCC - 2026)

Em determinada rede social, o formato recomendado para publicações é o post vertical na razão 4:5, pois essa razão permite melhor aproveitamento do espaço na tela do dispositivo.

As opções a seguir representam possíveis dimensões horizontal x vertical de uma foto, em centímetros. Entre elas, mantém a razão 4:5, permitindo publicação conforme recomendação, sem necessidade de cortes ou deformações:

(A) 25 x 30.
(B) 3 x 4.
(C) 8 x 12.
(D) 10 x 15.
(E) 12 x 15.

10. (FCC - 2026)

Maria e José repartiram R$ 675,00 na razão de 5 para 4.

José gastou 5/6 de sua parte.

O valor gasto por José foi de

(A) R$ 150,00
(B) R$ 75,00
(C) R$ 325,00
(D) R$ 300,00
(E) R$ 250,00

11. (FCC - 2026)

Em um grupo de atletas, parte treina futebol e os demais treinam natação, de maneira que a razão entre o número de atletas que treinam futebol e o número de atletas que treinam natação é igual a $\frac{9}{4}$. Excluindo-se desse grupo 9 atletas do futebol e 9 atletas da natação, a razão indicada passa a ser igual a $\frac{7}{3}$. Antes da exclusão,

o total de atletas desse grupo é igual a

(A) 455
(B) 468
(C) 481
(D) 494
(E) 507

12. (FCC - 2025)

Em relação a uma turma sabe-se que 1/3 de seus alunos utilizam ônibus para ir à escola e 1/4 vão à escola caminhando. Os demais alunos utilizam condução própria. Em um dia chuvoso, todos os alunos compareceram à aula, mas metade dos alunos que costumam caminhar utilizou ônibus e a outra metade utilizou condução própria. Nesse dia chuvoso, 22 alunos utilizaram ônibus; logo, o número de alunos dessa turma é

(A) 42.
(B) 43.
(C) 40.
(D) 45.
(E) 48.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

1. (FCC - 2026)

Na condição de telefonista da Prefeitura de determinado município, uma servidora pública recebeu uma ligação. Nela o interlocutor identificou-se como um representante comercial de uma empresa privada com fins comerciais e que precisava entregar um prêmio surpresa de uma campanha publicitária a determinado munícipe. Considerando que a telefonista tinha acesso ao banco de dados e à informação solicitada, à luz da Lei Geral de Proteção de Dados, o endereço

(A) deve ser fornecido, pois não é nem dado pessoal nem sensível.

(B) não deve ser fornecido e é considerado dado sensível.

(C) deve ser fornecido e é considerado dado anonimizado.

(D) deve ser fornecido e é considerado dado sensível.

(E) não deve ser fornecido e é considerado dado pessoal.

2. (FCC - 2022)

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), é necessário expresso consentimento do titular para tratamento de dados pessoais

(A) para exercício regular de direito em processo administrativo.

(B) para exercício regular de direito em processo judicial.

(C) para exercício regular de direito em processo arbitral.

(D) em qualquer caso.

(E) se necessário compartilhamento com outro controlador, ainda que o titular já tenha consentido com o primeiro tratamento.

3. (FCC - 2025)

O tratamento de dados pessoais sensíveis, conforme dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados,

(A) não poderá ser utilizado sem consentimento do interessado, exceto se tratar-se de pessoa interditada.

(B) poderá ser utilizado após o falecimento do titular, desde que autorizado em declaração oficial anterior.

(C) não poderá ser utilizado em nenhuma hipótese, sequer com a autorização do titular dos dados sensíveis.

(D) poderá ocorrer quando o titular ou seu responsável legal consentir para finalidades específicas.

(E) poderá ser utilizado sem consentimento do titular tão somente em caso de tutela que envolva saúde

4. (FCC - 2022)

De acordo com a disciplina estabelecida pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, os denominados dados pessoais sensíveis

(A) restringem-se àqueles relativos a crianças e adolescentes e somente podem ser utilizados no melhor interesse dos mesmos, admitindo-se o tratamento exclusivamente por órgãos da Administração pública ou por seus delegatários.

(B) dizem respeito a informações relacionadas com a intimidade e convicções políticas, éticas e religiosas da pessoa natural e não podem ser objeto de tratamento, salvo pelo próprio titular.

(C) são aqueles cuja divulgação pode expor a pessoa natural a riscos ou prejuízo social e somente podem ser objeto de tratamento para assegurar a preservação da incolumidade pública.

(D) podem ser objeto de tratamento mediante consentimento do titular, de forma específica e destacada, dispensada em algumas hipóteses elencadas, como para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

(E) somente podem ser objeto de tratamento mediante prévio procedimento de anonimização e exclusivamente para realização de estudos, pesquisas ou realização de políticas públicas previstas em lei.

5. (FCC - 2021)

A propósito do tratamento de dados pessoais, no âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, e da Lei de Acesso à Informação Pública, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, verifica-se que

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

(A) os serviços notariais e de registro exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito público, no tocante ao tratamento de dados pessoais.
(B) as informações pessoais tratadas pelas pessoas jurídicas de direito público devem ser disponibilizadas publicamente, salvo expressa manifestação de vontade de seus titulares em sentido contrário.
(C) as empresas públicas e sociedades de economia mista terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito público, independentemente da atividade por elas desempenhada.
(D) a comunicação ou o uso compartilhado de dados pessoais de pessoa jurídica de direito público a pessoa de direito privado será informado à autoridade nacional de proteção de dados e sempre dependerá de consentimento do titular.
(E) o acesso a dados pessoais de terceiros depende de pedido de instauração de procedimento de desclassificação, dirigido à autoridade máxima do órgão detentor das informações.

6. (FCC - 2026)

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), em caso de ocorrência de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, ressalvadas as exceções legais, há responsabilidade

(A) subsidiária do controlador quando o dano for decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.
(B) subsidiária do controlador, ainda que não tenha realizado o tratamento de dados que lhe é atribuído, ressalvado o direito de regresso.
(C) solidária do operador pelos danos causados pelo tratamento quando não tiver seguido as instruções lícitas ou ilícitas do controlador.
(D) solidária do controlador que estiver diretamente envolvido no tratamento do qual decorreram danos ao titular dos dados.
(E) exclusiva do operador pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados.

7. (FCC - 2026)

Uma equipe de TI da agência reguladora de transporte intermunicipal precisa contratar solução tecnológica para registro de infrações, integração com APIs externas e gestão de dados sensíveis de usuários e empresas.

Considerando a LGPD e a Lei nº 14.133/2021, a prática que atende plenamente às exigências legais e técnicas aplicáveis é:

(A) Estabelecer contratos de TIC com base em práticas de mercado e vinculação direta às normas da Lei 14.133/2021, considerando que a LGPD pode ser aplicada posteriormente à publicação do Edital, por meio de ajustes operacionais inseridos no contrato com os fornecedores.
(B) Formalizar contratos de TIC conforme a Lei 14.133/2021, prevendo cláusulas específicas de proteção de dados pessoais em conformidade com a LGPD, incluindo requisitos técnicos de segurança da informação, anonimização quando necessário e mecanismos de auditoria, garantindo licitação pública alinhada à governança digital e à privacidade.
(C) Estruturar contratos de TIC com foco em interoperabilidade entre sistemas de transporte e em cláusulas de proteção de dados que envolvam o nome das pessoas, tendo em vista que, nesse caso, os demais dados de privacidade são restritos ao operador técnico.
(D) Conduzir licitações de TIC baseadas em critérios econômicos de menor preço, com avaliação técnica de conformidade com a LGPD em relação aos envolvidos no tabelamento de preços, considerando que a proteção dos demais dados pode ser ajustada posteriormente.
(E) Priorizar requisitos de desempenho e disponibilidade nos contratos de TIC, com cláusulas específicas de proteção de dados no que tange à nominação dos requisitos de performance, tendo em vista que a responsabilidade de manutenção da privacidade é atribuída ao usuário final.

8. (FCC - 2022)

Considere o texto abaixo, adaptado da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

"*Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional, dentre elas, multa simples sobre o faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a um determinado valor em reais por infração*." (grifos nossos).

O percentual de multa simples e o valor em reais por infração, referidos no texto, são, **correta** e **respectivamente**, de até

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

VENDAS, NEGOCIAÇÃO E ATENDIMENTO

1. (FGV - 2026)

No atendimento institucional qualificado, especialmente em ambientes nos quais coexistem exigências formais, diversidade sociocultural do público e riscos decorrentes da exposição indevida de informações, a atuação do agente deve equilibrar dimensões comportamentais e funcionais que, embora complementares, não são sinônimas. Comunicação clara não se confunde com informalidade excessiva; tolerância não equivale à relativização de normas; discrição não autoriza omissão funcional; e objetividade não se traduz em rigidez desumanizada.

Considerando esse quadro sobre relações humanas, comportamento organizacional e qualidade no atendimento, assinale a alternativa que expressa, de forma tecnicamente correta, a conduta profissional esperada do agente institucional.

(A) A atuação objetiva e eficiente no atendimento institucional recomenda a padronização rigorosa das respostas e a limitação do diálogo, reduzindo a exposição do agente e evitando interpretações divergentes por parte do público.

(B) A tolerância e a cortesia, por possuírem natureza eminentemente relacional, autorizam flexibilizações pontuais de normas e procedimentos, desde que destinadas à satisfação do usuário e à redução de conflitos imediatos.

(C) A discrição funcional impõe ao agente a restrição máxima da informação transmitida, ainda que isso comprometa a clareza da comunicação ou a plena compreensão da demanda apresentada.

(D) A qualidade no atendimento institucional resulta da aplicação equilibrada e impessoal das normas, associada à comunicação clara, à atenção à demanda, à presteza na resposta, à tolerância com autocontrole emocional e à discrição responsável, preservando simultaneamente eficiência, respeito ao usuário e segurança organizacional.

(E) A conduta profissional adequada depende prioritariamente da sensibilidade individual do agente, devendo adaptar-se de modo flexível ao perfil psicológico do atendido e às circunstâncias momentâneas do atendimento.

2. (FGV - 2026)

No contexto do atendimento ao público, a comunicação assertiva se caracteriza por permitir que o servidor expresse posições, limites e informações de forma clara e respeitosa, sem adotar comportamentos passivos ou agressivos.

Com base nesse conceito, assinale a opção que apresenta um exemplo de comunicação assertiva no atendimento ao cidadão.

(A) Concordar com todas as solicitações do cidadão, ainda que inviáveis, para evitar qualquer situação de desconforto durante o atendimento.

(B) Interromper o cidadão repetidamente para demonstrar domínio técnico e agilizar a resolução do problema.

(C) Responder de forma monossilábica e sem explicações adicionais, a fim de manter a objetividade e reduzir o tempo de atendimento.

(D) Informar ao cidadão, com clareza e respeito, que sua solicitação não pode ser atendida naquele momento, explicando o motivo e indicando alternativas disponíveis.

(E) Utilizar linguagem técnica e formal em todas as situações, independentemente do perfil do cidadão, para assegurar a precisão das informações transmitidas.

3. (FGV - 2025)

Os princípios do bom atendimento mais percebidos pelo usuário são a competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito. Dessa forma, avalie se as ações a seguir favorecem um atendimento de qualidade.

I. Manter atitudes adequadas, sem exagerar no tratamento.

II. Relacionar-se com o usuário tratando-o com acolhida respeitosa e com empatia.

III. Ouvir com atenção e acatar, na medida do possível, as sugestões do usuário.

IV. Satisfazer o usuário, superando suas expectativas.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

Estão corretas as ações apresentadas em
(A) I e II, apenas.
(B) III e IV, apenas.
(C) I, II e III, apenas.
(D) II, III e IV, apenas.
(E) I, II, III e IV.

4. (FGV - 2025)

"A sociedade tolera cada vez menos condutas inadequadas na prestação de serviços. Por isso, o servidor deve buscar conhecimento para seu próprio desenvolvimento, contribuindo de forma responsável em busca de atualização, flexibilidade para mudar hábitos e habilidade para lidar com usuários."

(Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público, Prefeitura de Vitória – ES)

Acerca do relacionamento das organizações públicas com os cidadãos-usuários, avalie as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

( ) A qualidade do relacionamento com o cidadão-usuário é primordial para as organizações públicas.

( ) Credibilidade, confiabilidade e transparência junto à sociedade são fatores de menor relevância para as organizações públicas.

( ) A postura ética e profissional é fator primordial na qualidade do atendimento, seja ele presencial ou virtual.

As afirmativas são, respectivamente,
(A) V – V – V.
(B) V – F – V.
(C) F – V – V.
(D) F – F – V.
(E) V – V – F.

5. (FGV - 2024)

A qualidade no atendimento ao público depende de vários aspectos, entre eles, o profissionalismo e a capacidade de se comunicar.

Leia atentamente a transcrição do diálogo telefônico a seguir, entre um profissional (P) e um cliente (C), que tem duas falas (1) e (2) omitidas: P: Prefeitura de São José dos Cambos, A falando, bom dia.

C: Bom dia. Poderia falar com B, por favor. P: (1)

C: Aqui quem fala é C.

P: (2)

C: Não, obrigado.

P: Certo. Algo mais em que posso ajudar?

C: Não, voltarei a ligar mais tarde. Muito obrigado e boa tarde. P: Certo, agradeço o contato. Boa tarde.

Nesse diálogo, formas apropriadas para as frases (1) e (2) são, respectivamente,
(A) "Quem fala?" / "Ele não se encontra. Quer deixar recado?"
(B) "Quem fala?" / "Ele deu uma saidinha, sr. C. Quer deixar recado?"
(C) "Quem gostaria?" / "Querido, ele saiu. Quer deixar um recado?"
(D) "Quem quer falar, por favor?" / "Ele não se encontra, sr. B. Posso deixar um recadinho para ele."
(E) "Quem quer falar, por favor?" / "Ele não está. Gostaria de deixar um recado, sr. C?"

6. (FGV - 2024)

Avalie se o perfil esperado do Ouvidor inclui:

I. Capacidade de escuta.

II. Formação em áreas consideradas sociais ou humanas

III. Disposição para defender a entidade pública perante às reclamações recebidas.

Está correto o que se afirma em
(A) I, somente.
(B) I e II, somente.
(C) I e III, somente.
(D) II e III, somente.
(E) I, II e III.

7. (FGV - 2024)

Leia o fragmento a seguir.

O fluxo de atendimento em uma Ouvidoria Pública tem relação com _____ e _____ do processo de trabalho nas organizações de acordo com um conjunto de regras.

Assinale a opção cujos itens completam corretamente as lacunas do fragmento.
(A) a discrição / o sigilo
(B) a continuidade / o sigilo
(C) a continuidade / o controle
(D) a mensuração monetária / o controle
(E) a mensuração monetária / a discrição

8. (FGV - 2024)

Assinale a opção que indica corretamente o tipo de manifestação recebida pela ouvidoria de uma entidade do setor público e a sua resposta conclusiva adequada.
(A) Elogio: determinação de promoção e/ou bonificação aos servidores ou setores envolvidos.
(B) Sugestão: adoção do que foi sugerido e convite para visitar a entidade, quando implementado.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

LEGISLAÇÃO

1. (2025)

Em relação a registro, custódia e movimentação de ativos, títulos e valores mobiliários garantidores das provisões técnicas, com base na Resolução CNSP no 433/2021 e na Circular SUSEP no 612/2020, avalie as afirmativas a seguir.

I. Os ativos garantidores das provisões técnicas devem ser registrados em contas contábeis específicas, seguidas de controles independentes, a fim de garantir a transparência e a rastreabilidade.

II. A movimentação dos ativos garantidores das provisões técnicas pode ser realizada livremente pelas entidades supervisionadas, desde que informada à SUSEP no prazo máximo de 60 dias após a transação.

III. Os ativos garantidores das provisões técnicas devem ser mantidos segregados do patrimônio da entidade supervisionada e podem ser custodiados por instituições financeiras devidamente autorizadas.

Está correto o que se afirma em

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

2. (2023)

O capítulo IX da Circular Susep nº 612, de 18/08/2020, trata do monitoramento das operações e das relações de negócios. O art. 32 destaca que o monitoramento deverá ser feito de forma reforçada e contínua nos casos envolvendo pessoas expostas politicamente, seus familiares, representantes, estreitos colaboradores ou pessoas jurídicas de que participem.

Nesse caso, o texto da circular aponta que esse monitoramento deverá ser feito, inclusive, nas

(A) operações destinadas a países ou territórios classificados pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU) como não cooperantes ou com deficiências estratégicas com relação à prevenção à lavagem de dinheiro.

(B) operações ou relações de negócios de menor risco que envolvam uma sociedade de economia mista.

(C) operações de menor risco em que essas pessoas não obtiveram a autorização prévia de alçadas superiores.

(D) relações de negócios que envolvam Sociedade de Propósito Específico (SPE).

(E) propostas de operações.

3. (2022)

O Art. 2º da Circular Susep 612, de 18/08/2020, qualifica as pessoas que se sujeitam às obrigações previstas nessa Circular: as sociedades seguradoras e de capitalização, os resseguradores locais e admitidos, as entidades abertas de previdência complementar, as sociedades cooperativas autorizadas a funcionar pela Susep, as sociedades corretoras de resseguro, as sociedades corretoras e os corretores de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta.

Preconiza a Circular que essas pessoas devem

(A) implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes e dispor de estrutura de governança.

(B) promover a avaliação interna de risco que pode ser realizada de forma descentralizada e, obrigatoriamente, dispor de comitê de auditoria.

(C) implementar procedimentos destinados a conhecer seus funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados e dispor de política de segurança da informação.

(D) realizar avaliação interna de risco e dispor de estrutura de relação com investidores.

(E) avaliar a eficiência da política, dos procedimentos e dos controles internos de que trata essa Circular e, obrigatoriamente, dispor de comitê de risco.

4. (2021)

As Seguradoras deverão manter organizados e à disposição da Susep os registros, cadastros, análises de risco e demais documentos relativos a todas as operações com clientes, beneficiários, terceiros e outras partes relacionadas, inclusive aqueles referentes a todos os pagamentos realizados, com identificação do beneficiário final. Analise as alternativas abaixo e, em seguida, assinale a opção que apresenta operações(ões)

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.

que deverá(ão) ser comunicada(s) à Susep, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contada(s) da operação ou do conhecimento de condição, independentemente de qualquer análise:

(A) Pagamento a beneficiário sem aparente relação com o segurado, sem razão justificável.

(B) Propostas ou operações incompatíveis com o perfil socioeconômico, capacidade financeira ou ocupação profissional do cliente, beneficiário, terceiros, e outras partes relacionadas.

(C) Propostas ou operações discrepantes das condições normais de mercado.

(D) Sorteio de título de capitalização de valor igual ou superior a R$100.000,00 (cem mil) reais.

5. (2026)

De acordo com o Art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), é **CORRETO** afirmar que, para os fins desta Lei, considera-se: Analise os itens abaixo e logo após marque a alternativa **CORRETA**:

I. Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificáve*l;*

II. Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráte religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natur*a***l;**

III. Dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratame*nto*;

IV. Banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físi*co;*

V. Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratament*o*;

VI. Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoa*is.*

Alternativas:

(A) Apenas os itens I, II, III e V estão corretos

(B) Apenas os itens I, II, III, V e VI estão corretos

(C) Apenas os itens I, II, IV e VI estão corretos

(D) Apenas os itens IV, V e VI estão corretos

(E) Todos os itens estão corretos

6. (2026)

No exercício de suas funções, o Assistente Administrativo acessa sistemas que contêm dados pessoais.

À luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), é **correto** afirmar que:

(A) O tratamento de dados deve ocorrer apenas para finalidades legítimas, específicas e relacionadas à atividade administrativa.

(B) A LGPD não se aplica aos dados tratados pela Administração Pública municipal, visto que o interesse público se sobrepõe ao direito individual à privacidade.

(C) O servidor público tem o direito de acessar qualquer base de dados da prefeitura, desde que possua senha ativa, independentemente da finalidade do acesso.

(D) O acesso a dados pessoais por servidores públicos é livre e dispensa formalidades, desde que o agente alegue a existência de interesse público.

(E) A coleta de dados para cadastros municipais deve ser realizada de forma extensiva, independentemente da finalidade imediata, visando o aproveitamento futuro dos dados em novas políticas públicas.

7. (2026)

Tratamento de Dados, de acordo com o art. 5, Inc. X da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é toda operação realizada com:

(A) informação coletiva.

(B) dados gerais.

(C) dados pessoais.

(D) levantamento de informação.

(E) informação jurídica.

8. (2026)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, estabelece regras para o tratamento de dados pessoais por pessoas físicas e jurídicas. Um dos conceitos fundamentais da lei é o de “dado pessoal sensível”, que recebe uma camada extra de proteção.

Com base na LGPD, são exemplos de “dado pessoal sensível”:

(A) nome completo; número do CPF; endereço residencial.

(B) número de telefone; e-mail pessoal; histórico de navegação na internet.

(C) origem racial ou étnica; convicção religiosa; dados referentes à saúde.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquiria o material com desconto clicando aqui.