Editora Solução
a solução para o seu concurso!

BANESTES

500 Questões Gabaritadas

Técnico Bancário

SL-086OT-26
7901183011452

SÉRIE PRATICANDO

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

Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa 5
2. Ética, Compliance e ESG 65
3. Matemática/Raciocínio Lógico e Quantitativo 79
4. Conhecimentos Bancário/Securitários 89
5. Matemática Financeira 103
6. Noções de Probabilidade e Estatística 111
7. Noções de Informática e Comportamentos Digitais 119
8. Vendas, Negociação e Atendimento 139

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

LÍNGUA PORTUGUESA

1. (FCC - 2022)

Para responder à questão, leia o texto abaixo.

Meu caro,

Não pense que me esqueci das minhas obrigações, muito me aflige estar em dívida com você. Fiquei de lhe entregar os originais até o fim de 2015, e lá se vão três anos. Como deve ser do seu conhecimento, passei ultimamente por diversas atribulações: separação, mudança, seguro-fiança para o novo apartamento, despesas com advogados, prostatite aguda, o diabo. Não bastassem os perrengues pessoais, ficou difícil me dedicar a devaneios literários sem ser afetado pelos acontecimentos recentes no nosso país. Já gastei o adiantado que você generosamente me concedeu, e ainda me falta paz de espírito para alinhavar os escritos em que tenho trabalhado sem trégua. Sei que é impróprio incomodá-lo num momento em que a crise econômica parece não ter arrefecido conforme se esperava. Estou ciente das severas condições do mercado editorial, mas se o amigo puder me adiantar mais uma parcela dos meus royalties, tratarei de me isolar por uns meses nas montanhas, a fim de o regalar com um romance que haverá de lhe dar grandes alegrias.

Um forte abraço.

(Adaptado de: BUARQUE, Chico. Essa gente. São Paulo: Companhia das Letras, 2019, edição digital)

Derivação imprópria é um processo em que uma palavra muda de classe gramatical sem mudar de forma. Assim, observa-se esse processo no seguinte trecho:

(A) Estou ciente das severas condições do mercado editorial

(B) Não pense que me esqueci das minhas obrigações

(C) Fiquei de lhe entregar os originais até o fim de 2015

(D) Já gastei o adiantado que você generosamente me concedeu

(E) tratarei de me isolar por uns meses nas montanhas,

2. (FCC - 2022)

Leia o texto abaixo para responder à questão.

Brasil inventou a fuzarca e precisa exportar a tecnologia do furdunço

País da algazarra, alvoroço, arruaça, baderna, bagunça e bafafá tem uma desordem que há de nos levar ao progresso

1. Duvido que tenha alguma língua no mundo com tanta palavra pra bagunça quanto a nossa. E o léxico não vem do grego ou do latim: nossos termos pra desordem nasceram por aqui, às vezes sem pai nem mãe.

2. Bagunça, por exemplo: tem pais desconhecidos, assim como furdunço e fuzuê. O Brasil inventou a fuzarca – ou talvez o contrário.

3. Auê, fuzuê, frege, bafafá, rebuliço. Qualquer falante do português saberá do que trata essas palavras, mesmo que nunca as tenha ouvido. Escarcéu e banzeiro vieram do mar. O primeiro é a onda gigante, o segundo é o mar agitado, e ambos passaram a designar agitação de gente que se comporta como o mar.

4. Minha vó chamava de murundum um baú cheio de cartas e fotos – corruptela de murundu, sinônimo de barafunda, aquele amontoado de qualquer coisa. Tenho pena das bagunças obsoletas, que morreram com o tempo. Ninguém nunca me chamou pra uma patuscada, um salsifré, um bailarico. Gandaia ainda se usa, mas só pra cair nela. Já ninguém se levanta pra uma gandaia.

5. Baderna veio da Marietta – a bailarina italiana que fez um sucesso estrondoso no Rio ao misturar danças africanas e balé clássico – isso em 1850. Proibida de dançar lundu nos palcos, passou a dançar ao ar livre, no largo da Carioca, junto com africanos escravizados.

6. Baderna virou, primeiro, sinônimo de beleza, depois de tumulto: seus fãs, os badernistas, protestaram contra a proibição fazendo o que melhor sabiam fazer: fuzuê. (Chamei minha filha de Marieta por causa dela, e os nomes têm força: quando não está no balé, está na bagunça – geralmente nos dois.)

7. Arruaça quem faz são os outros – e geralmente quem acusa é a imprensa. Quando a polícia chega, o que podia ser um tumulto vira quebra-pau. Perceba que, quando a confusão vira porradaria, ela ganha um hífen: se transforma num quebra-quebra, um pega- pra-capar,

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

um deus-nos-acuda, um salve-se-quem-puder, uma casa--da-mãe- joana, vulgo casa-da-sogra (pobre da sogra chamada Joana).

8. Alvoroço vem do árabe, onde servia pra designar um tipo muito específico de confusão: os gritos de alegria que a gente dá ao receber alguém querido. Algazarra também vem dos mouros, mas designa um tipo de tumulto mais específico: o banzeiro que o Exército mouro promovia antes de atacar, pra assustar o inimigo. Os árabes, assim como nós, tinham pós-graduação em gritaria.

9. Gosto das palavras que servem pra designar ao mesmo tempo uma forma de confusão e uma forma de comida – sururu, sarapatel, angu de caroço. Grande parte da nossa culinária tem origem na bagunça. Não é só o prato que parece um murundum, mas também a ocasião em que se come: não se degusta um sururu sem promover um sarapatel, e vice-versa. Galhofa já significou banquete, até virar sinônimo de bagunça, e hoje virou humor fácil – no teatro, quando o comediante perde a mão, alerta-se, na coxia: "Cuidado com a galhofa".

10. Tem ritmo que leva a confusão no nome: pagode, forró e frevo já significaram balbúrdia, antes de ela se organizar em notas musicais. Até hoje carregam a confusão em que nasceram, e, assim que as notas soam, logo se promove um furdunço. Um pagode, quando tocado sozinho, não é um pagode, mas outra coisa. Pra virar pagode precisa de alguém atrapalhando quem toca. Forró precisa de pelo menos três pessoas, uma tocando e duas dançando. Frevo precisa de uma cidade inteira.

11. Dominamos, como ninguém, a tecnologia do furdunço. Tudo o que funciona, no Brasil, do forró ao sarapatel, conseguimos através de algazarra. Toda tentativa de moralizar o galinheiro saiu pela culatra: a ordem só levou ao regresso. O progresso só alcançamos na fuzarca − sem cair na galhofa jamais. Não existe contradição entre o balé e a bagunça.

(DUVIVIER, Gregório. "Brasil inventou a fuzarca e precisa exportar a tecnologia do furdunço". Folha de São Paulo [online], São Paulo, 15 fev. 2022. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br.

Acessado em: 15 set. 2022)

O processo de formação da palavra porradaria é conhecido como derivação

(A) regressiva.
(B) prefixal.
(C) parassintética.
(D) sufixal.
(E) imprópria.

3. (FCC - 2024)

Para responder a questão, baseie-se no texto abaixo.

Direito natural e direito dos homens

O direito natural é aquele que a natureza mesma determina a todos os homens. Educastes vossos filhos, ele vos deve respeito como seu pai, reconhecimento como seu benfeitor. Tendes direito sobre a terra que cultivastes com vossas proprias mãos.

O direito humano só pode ser fundado no direito da natureza, e o grande principio, o príncípio universal de um e outro, é em toda terra: "Não faças o que não gostarias que te fizessem".

Contentam-se alguns, noutras terras, em afirmar. "Crê em mim, ou eu te odiarei; crê, ou te farei todo o mal que eu puder. Monstro, não tens a minha religiião, então não tens religião nenhuma *

O direito da intolerância é, então, absurdo e bárbaro: é o direito dos tigres, sendo no entanto bem pior, pois os tigres só se dilaceram por comida, e nós nos exterminamos por parágrafos.

(Adaptado de: VOLTAIRE. Tratado sobre a tolerância. Trad. Ana Luiza Reis Bedé. São Paulo: Martim Cererê, 2017, p. 36)

Tendes direito sobre a terra que cultivastes com vossas próprias mãos.

Transpondo-se adequadamente o tratamento verbal para 2º pessoa do singular e a forma ativa para a passiva da frase acima, ela ficará:

(A) Tens direito sobre a terra que cultivou-se por suas próprias mãos.
(B) Tens direito sobre a terra que foi cultivada por tuas próprias mãos.
(C) Tereis sobre a terra o direito que fora cultvado por tuas próprias mãos.
(D) Terás sobre a terra o direito de a cultivares com suas próprias mãos.
(E) Tem teu direito sobre a terra que tuas próprias mãos cultivam.

4. (FCC - 2022)

Atenção: Para responder à questão, baseie-se no texto abaixo.

Escravo da razão

O grande pensador Montaigne (1533-1592) foi um conservador, mas nada teve de rígido ou estreito, muito menos de dogmático. Por temperamento e razão foi bem o contrário de um revolucionário; certamente faltaram-lhe a fé e a energia de um homem de ação, o idealismo e a vontade. Seu conservadorismo pode ser visto, sob certos aspectos, como o que no século XIX viria a ser chamado de liberalismo. Em sua concepção

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

ÉTICA, COMPLIANCE E ESG

1. (2026)

A ética organizacional constitui um elemento fundamental para orientar decisões, comportamentos e relacionamentos no ambiente corporativo. Uma empresa afirma, em seus documentos institucionais, que valoriza a honestidade, mas permite que gestores omitam informações relevantes para alcançar metas financeiras. Considerando o conceito de integridade, essa situação demonstra:

(A) A aplicação adequada da flexibilidade administrativa, pois os resultados financeiros justificam adaptações dos valores institucionais.

(B) A predominância da responsabilidade social sobre os princípios de governança corporativa.

(C) Uma incompatibilidade entre os valores declarados e as práticas efetivas, comprometendo a integridade organizacional.

(D) Uma demonstração de transparência seletiva, suficiente para preservar a credibilidade da instituição.

(E) Uma conduta eticamente aceitável, desde que os resultados financeiros beneficiem os acionistas.

2. (2026)

A transparência organizacional envolve disponibilizar informações relevantes aos públicos interessados, permitindo a compreensão das decisões, práticas e resultados institucionais. Uma empresa que divulga espontaneamente relatórios financeiros, ambientais e de governança, sem aguardar solicitações externas, adota uma prática denominada:

(A) Transparência ativa, caracterizada pela divulgação voluntária e antecipada de informações relevantes.

(B) Transparência passiva, caracterizada pelo atendimento exclusivo de solicitações de órgãos fiscalizadores.

(C) Prestação de contas restritiva, baseada na divulgação apenas de informações exigidas judicialmente.

(D) Comunicação confidencial, destinada exclusivamente aos administradores da organização.

(E) Governança reativa, fundamentada na divulgação de informações após a ocorrência de irregularidades.

3. (2026)

A responsabilidade social corporativa ultrapassa o simples cumprimento de obrigações legais e envolve o compromisso das organizações com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar coletivo. Nesse contexto, constitui exemplo de responsabilidade social:

(A) Priorizar exclusivamente os resultados financeiros, independentemente das consequências sociais.

(B) Limitar as ações ambientais ao pagamento de penalidades aplicadas pelos órgãos fiscalizadores.

(C) Substituir os programas de desenvolvimento profissional por campanhas publicitárias institucionais.

(D) Concentrar as decisões empresariais apenas nos interesses dos acionistas majoritários.

(E) Implementar programas de reciclagem, incentivar práticas produtivas sustentáveis e desenvolver iniciativas de apoio às comunidades.

4. (2026)

A aplicação dos princípios de justiça e respeito no ambiente organizacional contribui para a construção de relações profissionais equilibradas. Uma organização pretende revisar suas políticas de promoção e desenvolvimento de carreira para assegurar oportunidades justas aos colaboradores. A medida mais compatível com esses princípios consiste em:

(A) Priorizar empregados com maior proximidade pessoal dos gestores.

(B) Estabelecer critérios objetivos de promoção, combater discriminações e assegurar tratamento imparcial aos profissionais.

(C) Reservar as oportunidades de crescimento exclusivamente aos empregados mais antigos, independentemente de suas competências.

(D) Permitir que os gestores utilizem critérios subjetivos sem necessidade de justificativa.

(E) Restringir a participação dos empregados nas decisões relativas ao desenvolvimento profissional.

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

5. (2026)

O conceito de accountability está relacionado à responsabilidade de responder pelas decisões tomadas, pelos recursos utilizados e pelos resultados alcançados. Para que a prestação de contas seja efetiva, é necessário que a organização estabeleça mecanismos capazes de identificar responsabilidades e avaliar condutas. Nesse sentido, a accountability pressupõe:

(A) A substituição dos controles institucionais pela confiança pessoal depositada nos dirigentes.

(B) A responsabilização exclusiva dos empregados que executam atividades operacionais.

(C) A divulgação de resultados positivos, dispensando justificativas sobre decisões malsucedidas.

(D) A definição de responsabilidades, a existência de critérios objetivos de avaliação e a aplicação efetiva de consequências.

(E) A eliminação da supervisão exercida pelos órgãos de governança sobre as decisões administrativas.

6. (2026)

A adoção de práticas éticas pode proporcionar benefícios internos e externos às organizações. Entre esses benefícios, destacam-se a melhoria do clima organizacional, a redução de riscos e o fortalecimento da reputação institucional. Considerando esses efeitos, assinale a alternativa correta.

(A) A ética tende a fortalecer a confiança, favorecer o comprometimento dos colaboradores e contribuir para relações duradouras com os públicos interessados.

(B) A ética organizacional produz benefícios exclusivamente reputacionais, sem influência sobre a produtividade.

(C) O cumprimento dos princípios éticos elimina integralmente a possibilidade de fraudes e irregularidades.

(D) A valorização da ética reduz a necessidade de qualificação profissional e de controles administrativos.

(E) A reputação institucional depende exclusivamente dos resultados econômicos apresentados pela organização.

7. (2026)

Os conflitos de interesse representam desafios relevantes à integridade das organizações, especialmente quando interesses pessoais podem comprometer a imparcialidade das decisões profissionais. Um gestor responsável pela contratação de fornecedores descobre que uma empresa participante do processo pertence a um familiar próximo. A conduta mais adequada consiste em:

(A) Participar normalmente da decisão, desde que o fornecedor apresente o menor preço.

(B) Omitir o vínculo familiar para evitar questionamentos sobre sua imparcialidade.

(C) Declarar formalmente o possível conflito e afastar-se da decisão, conforme os mecanismos institucionais aplicáveis.

(D) Autorizar a contratação, desde que posteriormente comunique informalmente o relacionamento.

(E) Transferir a responsabilidade exclusivamente ao fornecedor, sem comunicar a situação à organização.

8. (2026)

A pressão por resultados imediatos pode favorecer práticas inadequadas quando os colaboradores percebem que o cumprimento de metas é mais valorizado do que os padrões éticos. Uma organização identifica manipulações de indicadores realizadas para alcançar objetivos financeiros. Para enfrentar esse problema de maneira estrutural, deverá:

(A) Aumentar as metas estabelecidas, mantendo inalterados os critérios de recompensa.

(B) Restringir a divulgação das irregularidades, evitando impactos sobre a reputação.

(C) Concentrar a avaliação dos empregados exclusivamente no desempenho quantitativo.

(D) Transferir integralmente a responsabilidade pelas manipulações aos profissionais de menor hierarquia.

(E) Integrar critérios éticos às avaliações de desempenho, reforçar controles e assegurar que as metas não incentivem condutas irregulares.

9. (2026)

A implementação de uma cultura organizacional ética exige compromisso contínuo dos dirigentes e participação dos colaboradores. A simples existência de normas formais não garante comportamentos adequados quando práticas irregulares são toleradas no cotidiano. Nesse contexto, a liderança ética caracteriza-se por:

(A) Delegar integralmente aos setores de auditoria a responsabilidade pelo comportamento institucional.

(B) Demonstrar coerência entre discurso e prática, tomar decisões justas e reconhecer comportamentos alinhados aos valores organizacionais.

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

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO E QUANTITATIVO

1. (FCC - 2026)

Um conjunto de dados fiscais contém n observações, com soma total igual a 180 e média 15. Após auditoria, descobre-se que um valor registrado como 27 deveria ser 3.

A nova média após a correção será

(A) 13
(B) 14
(C) 10
(D) 11
(E) 12

2. (FCC - 2024)

Para ser aprovado em um curso de capacitação, Álvaro deve realizar 8 avaliações que valem de 0 a 10 e obter nota igual ou superior a 56 pontos ao final do processo.

Ele já fez 5 provas e a média aritmética das suas notas, nessas 5 avaliações, foi igual a 6,4. A menor nota que ele pode tirar em uma das avaliações que ainda faltam é

(A) 3
(B) 4
(C) 8
(D) 6
(E) 7

3. (FCC - 2022)

Uma ginasta executa três vezes uma determinada prova. Suas notas, na primeira e segunda tentativas foram, respectivamente, metade e dois terços da nota da terceira tentativa. A média aritmética das notas das três tentativas foi de 32,5 pontos. A nota da primeira prova foi

(A) 20,5 pontos.
(B) 30,0 pontos.
(C) 22,5 pontos.
(D) 45,0 pontos.
(E) 20,0 pontos.

4. (FCC - 2022)

Na tabela, temos o registro do número semanal de livros novos recebidos pela biblioteca.

Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8
15	8	12	?	?	30	26	35

Sabe-se que a média semanal de recebimento de livros é de 21 livros; no entanto, os números correspondentes às semanas 4 e 5 foram perdidos. A informação que foi recuperada é que o número de livros recebidos na semana 5 é 10% superior ao número da semana 4. Na semana 5 foram recebidos:

(A) 12 livros.
(B) 15 livros.
(C) 19 livros.
(D) 22 livros.
(E) 25 livros.

5. (FCC - 2025)

Considere um conjunto de dados com as seguintes medidas:
Média = 10
Mediana = 9
Amplitude = 8
Desvio-padrao = 3

Se a cada valor do conjunto for somado o número 4, entao o novo conjunto de dados terá

(A) Média = 14, Mediana = 13, Amplitude = 8, Desvio-padrão = 7.
(B) Média = 10, Mediana= 13, Amplitude = 8, Desvio-padrão= 7.
(C) Média = 14, Mediana= 13, Amplitude = 8, Desvio-padrão= 3.
(D) Média = 10, Mediana = 9, Amplitude = 12, Desvio-padrão= 3.
(E) Média = 14, Mediana= 9, Amplitude = 8, Desvio-padrão= 3.

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

6. (FCC - 2022)

Uma amostra aleatória de tamanho 9 é extraída de uma população normalmente distribuída e considerada de tamanho infinito. Denotaram-se os elementos da amostra por $\{x_1, x_2, x_3, \cdots, x_9\}$ e obtiveram-se as seguintes informações:

$$\sum_{i=1}^{9} x_i = 54 \text{ e } \sum_{i=1}^{9} x_i^2 = 374$$

Dados: Quantis da distribuição t de Student (t_α) tal que a probabilidade $P(t > t_\alpha) = \alpha$ com n graus de liberdade:

n	7	8	**9**
$t_{0,050}$	1,895	1,860	1,833
$t_{0,025}$	2,365	2,306	2,262

Utilizando o teste t de Student e com base nesta amostra, deseja-se testar, a um determinado nível de significância, se a média μ da população difere de 4,3 dado que a variância populacional é desconhecida. Considerando as hipóteses H_0: μ = 4, 3 (hipótese nula) e H_1: μ ≠ 4, 3 (hipótese alternativa), conclui-se que ao nível de significância de

(A) 10% $H0$ não é rejeitada.

(B) β, tal que β < 5%, H_0 não é rejeitada.

c) β, tal que 5% < β < 10%, H_0 é rejeitada.

(A) 5% e ao nível de significância de 10%H_0 não é rejeitada.

(B) β, tal que β > 10%, H_0 não é rejeitada.

7. (FCC - 2022)

Uma indústria produz um equipamento eletrônico cuja duração de vida (X), em horas, é normalmente distribuída com média μ e variância populacional (σ^2) desconhecida. Uma amostra aleatória, com reposição, de 25 equipamentos foi extraída da população de equipamentos obtendo-se para essa amostra uma duração de vida média igual a 1.008 horas e variância igual a 256 $(\text{horas})^2$. Deseja-se testar a hipótese H_0: μ = 1.000 horas (hipótese nula) contra H_1: μ ≠ 1.000 horas (hipótese alternativa) com base nos dados da amostra e utilizando o teste t de Student. O valor da estatística t (t calculado) utilizado para a tomada de decisão, a um determinado nível de significância α, é igual a

(A) 2,0

(B) 2,5

(C) 1,6

(D) 1,50

(E) 0,50

8. (FCC - 2022)

Deseja-se testar um novo medicamento para hipertensão. Foram convocados 390 voluntários para o ensaio clínico. A tabela a seguir mostra os resultados:

Usou medicamento			
Hipertensão	**Não**	**Sim**	**Total**
NÃO	120	118	238
SIM	60	92	152
TOTAL	180	210	390

Considere, no que couber, os valores críticos para a distribuição do qui-quadrado:

$$X^2_{1;5\%}=3,84;\ X^2_{2;5\%}=5,99\ ;X^2_{1;1\%}=6,64;\ X^2_{2;1\%}=9,21$$

Utilizando o teste qui-quadrado de Pearson, sem o uso da correção de continuidade, para estudar a associação entre hipertensão e uso do medicamento, é correto afirmar que

(A) a distribuição do teste possui 2 graus de liberdade.

(B) ao nível de significância de 5% rejeita-se a hipótese de que o medicamento não está associado à redução da hipertensão.

(C) o valor calculado da estatística do teste é 3,82.

(D) ao nível de significância de 1% rejeita-se a hipótese de que o medicamento não está associado à redução da hipertensão.

(E) ao nível de significância de 10% não se rejeita a hipótese de que o medicamento não está associado à redução da hipertensão.

9. (FCC - 2022)

Os números 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 devem ser divididos em dois grupos de forma que a soma dos números de cada grupo seja a mesma. O número de maneiras distintas para fazer isso é

(A) 4.

(B) 5.

(C) 3.

(D) 6.

(E) 2.

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

CONHECIMENTOS BANCÁRIO/SECURITÁRIOS

1. (2022)

Em relação ao Sistema Financeiro Nacional, aponte as sentenças verdadeiras e falsas e marque a opção **CORRETA**:

( ) O Sistema Financeiro Nacional do Brasil é um conjunto de instituições e instrumentos financeiros que possibilita a transferência de recursos dos ofertadores finais para os tomadores finais e cria condições para que os títulos e valores mobiliários tenham liquidez no mercado.

( ) A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é um órgão deliberativo de cúpula do Sistema Financeiro Nacional.

( ) O Conselho Monetário Nacional (CMN) é uma entidade autárquica, vinculada ao ministério da economia (antigo ministério da fazenda), e é um órgão executivo. Cabe-lhe cumprir e fazer cumprir as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas emanadas da CVM.

( ) São atribuições do Banco Central do Brasil (BACEN): emitir dinheiro, controlar e fiscalizar o capital estrangeiro e controlar e fiscalizar o crédito.

( ) O Banco Central do Brasil (BACEN) e o Conselho Monetário Nacional (CMN) são entidades autárquicas, subordinadas a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

(A) V, V, V, V, V.
(B) V, F, V, F, V.
(C) V, F, F, V, F.
(D) F, V, F, F, V.
(E) V, F, V, V, F.

2. (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.

3. (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** apenas.
(C) **I** e **III** apenas.
(D) **II** e **III** apenas.
(E) **II** apenas.

4. (2023)

O regime jurídico do capital estrangeiro refere-se ao conjunto de leis, regulamentos e políticas que governam a entrada, operação e saída de investimentos estrangeiros em um país. Acerca do regime jurídico do capital estrangeiro no Brasil é correto afirmar que

(A) o Brasil incentiva o investimento estrangeiro; desta forma, há incentivo à participação de capital estrangeiro em todos os setores da economia.
(B) o Brasil oferece incentivos fiscais em várias áreas para atrair investimento estrangeiro, incluindo reduções de impostos e benefícios em zonas econômicas especiais.
(C) investidores estrangeiros são obrigados a investir seus lucros no Brasil para maior desenvolvimento do país.
(D) o Conselho Monetário Nacional (CMN) é responsável por regulamentar e controlar as operações de capital estrangeiro no país; isso inclui a autorização para investimentos estrangeiros.
(E) o setor financeiro e bancário no Brasil geralmente está sujeito a incentivos à propriedade estrangeria, devido à natureza sensível desse setor, uma vez que é um setor em que não há muita concorrência.

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

5. (2024)

Tendo em vista as atribuições das instituições que compõem o Sistema Financeiro Nacional, a definição da meta de inflação anual no Brasil é da alçada do(a)

(A) Banco Central do Brasil
(B) Conselho Monetário Nacional
(C) Comissão de Valores Mobiliários
(D) Ministério da Fazenda
(E) Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional

6. (2023)

O Banco Central do Brasil (BACEN) e o Conselho Monetário Nacional (CMN) desempenham papéis cruciais na condução da política econômica.

A esse respeito, assinale a afirmativa correta.

(A) O CMN tem como uma de suas funções primárias a execução da política monetária, enquanto o BACEN é responsável por estabelecer diretrizes para o sistema financeiro.
(B) O BACEN atua como a instância máxima para formulação e execução da política monetária, enquanto o CMN é responsável por regulamentar o mercado de capitais.
(C) O CMN é responsável por emitir moeda e regular o mercado cambial, enquanto o BACEN define as metas inflacionárias e fiscaliza instituições financeiras.
(D) O BACEN tem autonomia para definir as diretrizes da política cambial, enquanto o CMN é responsável por implementar medidas para controlar a inflação.
(E) O CMN define as diretrizes da política cambial e o BACEN regula o mercado financeiro, garantindo a estabilidade e solidez do sistema

7. (2023)

Sobre o Conselho Monetário Nacional (CMN), assinale a afirmativa **correta**.

(A) Um objetivo do CMN é estimular o desenvolvimento dos mercados de seguros.
(B) Compete ao CMN coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa.
(C) Não pode acontecer mais de uma reunião do CMN por mês.
(D) O CMN é presidido pelo presidente do Banco Central do Brasil (BCB).
(E) É no CMN que se decidem as normas principais para o funcionamento das instituições financeiras e das entidades fechadas de previdência complementar.

8. (2023)

Avalie se as funções do Banco Central do Brasil em relação ao sistema de pagamentos no país incluem

I. atuar como intermediário em todas as transações de pagamentos;

II. fornecer empréstimos para bancos comerciais durante períodos de crise no sistema de pagamentos;

III. regular e supervisionar o sistema de pagamentos.

Está correto o que se afirma em

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

9. (2023)

Em relação ao Banco Central do Brasil (BCB), assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

( ) A partir da Lei Complementar nº 179/2021, o BCB passou a ter autonomia para contratar servidores e definir salários.

( ) O BCB tem a missão institucional de garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo, e fomentar o bem-estar econômico da sociedade.

( ) O BCB se submete a auditoria independente.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) F, F e F.
(B) F, V e V.
(C) F, F e V.
(D) V, F e V.
(E) V, V e V.

10. (2023)

O Patrimônio de Referência (PR), para fins da verificação do cumprimento dos limites operacionais das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, consiste no somatório do Nível I e do Nível II.

O Nível I do PR consiste

(A) no capital principal, exclusivamente
(B) no capital complementar, exclusivamente
(C) no somatório do capital principal e do capital complementar
(D) na diferença entre o capital principal e o capital complementar
(E) na multiplicação do capital principal com o capital complementar

11. (2023)

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

MATEMÁTICA FINANCEIRA

1. (FCC - 2026)

Em uma loja, um celular pode ser comprado à vista com desconto de 5% no valor anunciado ou a prazo em duas parcelas fixas, sem acréscimo, sendo a 1ª parcela na entrada e a 2ª parcela depois de 30 dias. O valor aproximado da taxa mensal de juros praticada nessa loja é

(A) 12%
(B) 8%
(C) 10%
(D) 9%
(E) 11%

2. (FCC - 2025)

Um investidor aplicou 30% de seu capital, durante 8 meses, a uma taxa de juros simples de 12% ao ano e o restante, durante 10 meses, a uma taxa de juros simples de 14,4% ao ano. Se a soma dos montantes destas aplicações foi igual a R$ 66.480,00, então o valor dos juros correspondente à aplicação de 10 meses apresenta valor igual a

(A) R$ 4.800,00
(B) R$ 4.480,00
(C) R$ 5.040,00
(D) R$ 4.000,00
(E) R$ 5.600,00

3. (FCC - 2024)

Enzo comprou um curso de inglês pelo valor total de R$ 2.000,00, divididos em quatro parcelas mensais iguais de R$500,00. No dia do vencimento da segunda parcela, solicita à escola que postergue o recebimento das duas parcelas seguintes. A escola propõe que o aluno pague o total da dívida, em uma única vez, daqui a quatro meses, com uma taxa de juros simples de 1% a.m. a partir dos vencimentos originais. O valor total a ser pago em reais, pelo aluno, é de:

(A) 1 035,00
(B) 1 010,00
(C) 1 015,00
(D) 1 020,00
(E) 1 025,00

4. (FCC - 2026)

Um investidor realizou, em uma determinada data, duas aplicações em uma instituição financeira, sendo a primeira aplicação correspondente a um capital no valor de R$ 20.000,00 aplicado, durante 8 meses, a uma taxa de juros simples de 15% ao ano. A segunda aplicação correspondente a um capital de valor igual ao montante da primeira aplicação, durante 1 semestre, a uma taxa de juros compostos de 3% ao trimestre.

O valor dos juros obtido na segunda aplicação foi igual a

(A) R$ 1.461,60
(B) R$ 1.278,90
(C) R$ 1.218,00
(D) R$ 1.400,40
(E) R$ 1.339,80

5. (FCC - 2026)

Um órgão da Administração pública está avaliando a viabilidade de um projeto de modernização tecnológica financiado por meio de um contrato de desempenho. Pelo contrato, os recursos investidos deverão triplicar ao final de 2 anos, em função dos ganhos de eficiência operacional gerados, assumindo-se que a evolução do valor ocorre segundo o regime de juros compostos. Para fins de comparação com outros projetos públicos, cujos retornos são avaliados em períodos trimestrais, a equipe técnica precisa determinar a taxa de crescimento trimestral equivalente associada a esse contrato.

Com base nas informações apresentadas, a taxa de juros compostos trimestral equivalente mais próxima será de

Dados:

$\log_{10}(3) \approx 0,48$; $10^{0,06} \approx 1,15$

(A) 15% ao trimestre.
(B) 6% ao trimestre.
(C) 10% ao trimestre.
(D) 12% ao trimestre.
(E) 5% ao trimestre.

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

6. (FCC - 2026)

Devido à inflação acumulada em um determinado período, o preço de uma cesta básica de alimentos sofreu dois aumentos sucessivos no primeiro semestre: um de 10% em março e outro de 20% em maio. No mês de junho, o governo decidiu aplicar uma isenção fiscal para forçar o preço da cesta a retornar exatamente ao valor original de antes do aumento de março. Para que isso aconteça, o desconto único a ser aplicado sobre o preço majorado de maio deve ser de, aproximadamente,

(A) 32,0%.
(B) 65,0%.
(C) 24,2%.
(D) 30,0%.
(E) 68,0%.

7. (FCC - 2025)

O valor dos juros referente a uma aplicação realizada na data de hoje pelo prazo de 6 meses a uma taxa de juros compostos de 3% ao trimestre é igual a R$ 669,90. Caso esta aplicação seja realizada a uma taxa de juros simples de 15% ao ano, o valor dos juros será de:

(A) R$ 825,00
(B) R$ 840,00
(C) R$ 750,00
(D) R$ 1.080,00
(E) R$ 990,00

8. (FCC - 2024)

Um investidor decide poupar R$ 20.000,00 aplicando em um título de renda fixa que lhe garante um rendimento de 1% a.m. Considerando juros compostos e que ela irá resgatar esse investimento ao final de 2 anos, o montante que ele irá resgatar será, em R$, de

(A) 26.800,00.
(B) 25.394,69.
(C) 24.680,45.
(D) 25.336,12.
(E) 24.800,00.

9. (FCC - 2024)

Um analista previdenciário aplicou um capital em um fundo de previdência que paga uma taxa de 20% ao ano, capitalizada semestralmente. Após um ano, a taxa do fundo foi reduzida para 16% ao ano, capitalizada trimestralmente, o que motivou o saque de 50% do capital originalmente aplicado. Decorridos seis meses após essa operação, a conta foi encerrada, e o saldo total resgatado foi de RS 76.793,60. Então o capital inicialmente aplicado pelo analista é, em R$,

(A) 100.000,00
(B) 120.000,00
(C) 90.000,00
(D) 85.000,00
(E) 125.000,00

10. (FCC - 2022)

Uma instituição bancária oferece uma taxa de juros de 10% ao ano para depósitos em uma certa aplicação. Um cliente fez um depósito de R$ 100,00 por ano, durante os três primeiros anos, sempre no mesmo dia e mês. Ao completar exatos 4 anos do primeiro depósito e sem fazer qualquer outra operação de depósito ou retirada, o valor que esse cliente possui é, em R$, igual a

(A) 400,51.
(B) 370,00.
(C) 350,10.
(D) 440,56.
(E) 410,51.

11. (FCC - 2022)

Uma dívida de R$ 81.400,00 foi negociada para ser paga em duas parcelas, a primeira no momento da assinatura do acordo e a segunda 30 dias depois. Sobre a segunda parcela incidirão juros de 3,5% sobre o saldo devedor. Após decidido o valor a ser pago no momento da assinatura do acordo, constatou-se que as parcelas seriam iguais, valores esses iguais a

(A) R$ 42.000,00
(B) R$ 41.400,00
(C) R$ 41.800,00
(D) R$ 40.700,00
(E) R$ 42.100,00

12. (FCC - 2021)

Em uma situação hipotética, um servidor do Tribunal de Justiça pretende iniciar um investimento de R$ 25.000 a 12% de juro composto ao ano, pensando em sua aposentadoria. Esse investimento ultrapassará R$ 250.000 após

(A) 21 anos.
(B) 20 anos.
(C) 26 anos.
(D) 12 anos.
(E) 31 anos.

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

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

1. (2026)

Em uma pesquisa estatística destinada a avaliar o desempenho acadêmico dos estudantes de uma instituição de ensino, o pesquisador identificou um universo de 2.500 alunos regularmente matriculados. Entretanto, devido às limitações de tempo e recursos, decidiu coletar informações de apenas 300 estudantes, selecionados por procedimento amostral adequado. Considerando os conceitos de população e amostra, assinale a alternativa correta.

(A) A população corresponde exclusivamente aos estudantes que responderam à pesquisa, enquanto a amostra representa todos os matriculados.

(B) A população é formada pelos 2.500 estudantes, enquanto os 300 selecionados constituem uma amostra, cujas características podem ser utilizadas para realizar inferências sobre o conjunto total.

(C) A amostra representa necessariamente a totalidade dos indivíduos que possuem características diferentes das observadas na população.

(D) A população estatística deve ser sempre infinita, independentemente do número de elementos que compõem o universo pesquisado.

(E) A seleção de uma amostra elimina completamente a possibilidade de erros estatísticos e assegura conclusões exatas sobre toda a população.

2. (2026)

Uma instituição financeira pretende realizar uma pesquisa sobre o comportamento de seus clientes utilizando uma amostragem probabilística aleatória simples. Para isso, dispõe de uma relação completa dos clientes cadastrados e pretende selecionar participantes mediante sorteio. Considerando as características desse procedimento, assinale a alternativa correta.

(A) A seleção depende exclusivamente do julgamento subjetivo do pesquisador, que identifica os participantes mais representativos.

(B) A amostragem aleatória simples dispensa a identificação dos integrantes da população e utiliza exclusivamente indivíduos de fácil acesso.

(C) O procedimento exige a divisão da população em estratos homogêneos, sendo obrigatório selecionar quantidades proporcionais em cada grupo.

(D) A principal característica desse método é selecionar agrupamentos naturais, como agências bancárias, em vez de indivíduos.

(E) Cada integrante da população possui uma probabilidade conhecida e igual de seleção, sendo possível realizar o procedimento por meio de sorteio dos elementos previamente identificados.

3. (2026)

Uma secretaria municipal pretende investigar os hábitos de leitura de estudantes distribuídos entre diferentes etapas de ensino. Considerando que a proporção de alunos em cada etapa é distinta, os pesquisadores decidiram dividir a população em grupos correspondentes às etapas e selecionar participantes proporcionalmente ao tamanho de cada grupo. Nesse contexto, o procedimento utilizado corresponde à amostragem

(A) proporcional estratificada, pois organiza a população em estratos e seleciona participantes de maneira proporcional à participação de cada grupo no conjunto populacional.

(B) por conveniência, pois seleciona exclusivamente os alunos que se encontram disponíveis no momento da coleta.

(C) por julgamento, pois atribui ao pesquisador a decisão subjetiva sobre quais estudantes devem integrar a amostra.

(D) aleatória simples, pois desconsidera qualquer característica utilizada para subdividir a população.

(E) por conglomerados, pois seleciona obrigatoriamente escolas inteiras, sem considerar as características dos estudantes.

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

4. (2026)

Uma empresa de pesquisa precisa avaliar as condições de infraestrutura de escolas distribuídas por uma extensa região geográfica. Para reduzir os custos de deslocamento, decidiu selecionar determinadas escolas e concentrar nelas a coleta de informações. Considerando os métodos de amostragem, assinale a alternativa que identifica corretamente o procedimento e uma de suas características.

(A) Amostragem sistemática, caracterizada pela seleção de todos os integrantes da população sem qualquer intervalo.

(B) Amostragem por julgamento, cuja principal vantagem é eliminar a subjetividade da seleção.

(C) Amostragem por conglomerados, que utiliza agrupamentos naturais da população e pode reduzir os custos operacionais, embora apresente possibilidade de maior erro amostral.

(D) Amostragem proporcional estratificada, que dispensa informações sobre as características dos estratos.

(E) Amostragem por cotas, que necessariamente atribui probabilidades iguais e conhecidas a todos os participantes.

5. (2026)

Um pesquisador pretende estimar a proporção de consumidores que preferem determinada marca de produto. Como não dispõe de informações preliminares sobre essa proporção, precisa estabelecer valores iniciais para os parâmetros utilizados no dimensionamento da amostra. Considerando que p representa a proporção estimada e q sua proporção complementar, assinale a alternativa correta.

(A) Deve-se adotar p = 1 e q = 1, pois ambas as proporções representam eventos independentes.

(B) Os valores de p e q devem ser iguais ao tamanho da população, independentemente da pesquisa.

(C) A proporção complementar deve ser calculada por q = p + 1, assegurando maior precisão.

(D) Na ausência de estimativas prévias, podem ser utilizados p = 0,5 e q = 0,5, respeitando a relação q = 1 − p.

(E) Deve-se utilizar p = 0 e q = 0, pois a ausência de dados impede qualquer estimativa inicial.

6. (2026)

Em uma pesquisa realizada para avaliar o tempo médio de atendimento de uma instituição, foram selecionados usuários por meio de amostragem probabilística. O pesquisador reconhece que a média obtida na amostra pode diferir da média verdadeira da população. Considerando o conceito de erro amostral e sua avaliação, assinale a alternativa correta.

(A) O erro amostral somente existe quando a seleção dos participantes é intencional e não probabilística.

(B) O erro amostral corresponde obrigatoriamente a uma falha de digitação ou de registro das informações coletadas.

(C) O erro amostral representa a diferença entre uma estimativa amostral e o correspondente parâmetro populacional, podendo sua precisão ser avaliada por medidas como o erro padrão.

(D) O aumento do tamanho da amostra provoca necessariamente aumento proporcional do erro padrão.

(E) O erro amostral pode ser completamente eliminado pela utilização de qualquer amostra com mais de 30 observações.

7. (2026)

Uma empresa realizou um experimento aleatório que consistiu no lançamento simultâneo de três moedas equilibradas, considerando-se a distinção entre os resultados de cada moeda. O objetivo era determinar a quantidade de resultados possíveis e a probabilidade de obter exatamente duas caras. Considerando os princípios de contagem e probabilidade clássica, assinale a alternativa correta.

(A) O espaço amostral apresenta seis resultados, e a probabilidade de exatamente duas caras é 1/2.

(B) O espaço amostral apresenta três resultados, e a probabilidade de exatamente duas caras é 1/3.

(C) O espaço amostral apresenta oito resultados, e a probabilidade de exatamente duas caras é 1/2.

(D) O espaço amostral apresenta nove resultados, e a probabilidade de exatamente duas caras é 2/9.

(E) O espaço amostral apresenta oito resultados, e a probabilidade de exatamente duas caras é 3/8.

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

NOÇÕES DE INFORMÁTICA E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

1. (FCC - 2022)

Atenção: Considere a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sancionada em 14 de agosto de 2018, para responder à questão.

À exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado, dá-se o nome de

(A) interdição.
(B) bloqueio.
(C) anonimização.
(D) consentimento.
(E) eliminação.

2. (FCC - 2026)

Quanto aos fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados, considere:

I. o respeito à privacidade;
II. a autodeterminação informativa;
III. a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
IV. a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem.

Está correto o que se afirma em

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

3. (FCC - 2024)

O procedimento chamado "anonimização", no âmbito da Lei nº 13.709/2018,

(A) manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular nega qualquer tratamento de seus dados.
(B) suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal.
(C) meio técnico de tratamento por meio do qual um dado é rastreado
(D) meio técnico de tratamento por meio do qual um dado não mais se associa a um indivíduo.
(E) manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados.

4. (FCC - 2026)

De acordo com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD),

(A) as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar, dentre outros, o princípio da necessidade, que é a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.
(B) as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar, dentre outros, o princípio da transparência, que é a realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
(C) essa lei se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado para fins exclusivamente jornalístico e artístico ou acadêmicos.
(D) para fins dessa lei são considerados agentes de tratamento: o encarregado e o titular, sendo que o operador é a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
(E) essa lei não se aplica, dentre outras hipóteses, ao tratamento de dados pessoais realizado para fins exclusivos de segurança pública, sendo que a autoridade nacional emitirá opiniões técnicas ou recomendações referentes, dentre outras, a essa hipótese e deverá solicitar aos responsáveis relatórios de impacto à proteção de dados pessoais.

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

5. (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.

6. (FCC - 2024)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais deve ser observada nas operações de tratamento de dados realizadas pela Administração Pública, dispensando-se o consentimento do titular dos dados

(A) quando o requerente indicar finalidade de interesse público.

(B) para finalidade de saúde pública ou correlata, devidamente justificada pelo requerente.

(C) para a execução de políticas públicas previstas em programas com previsão em lei.

(D) quando a finalidade envolver motivo de saúde pública.

(E) quando destinadas a pesquisas, desde que mediante anonimização de dados.

7. (FCC - 2026)

Um órgão fazendário estadual fiscaliza o transporte de cargas e mantém bases de NF-e e declarações tributárias com dados pessoais e sensíveis. A legislação tributária fixa prazos mínimos de guarda, enquanto a LGPD permite retenção apenas pelo tempo necessário e sob certas condições para fins estatísticos. Encerrados os prazos legais, o órgão quer seguir fazendo análises estatísticas de longo prazo.

Nesse cenário, a política de retenção e descarte que atende a esses requisitos é:

(A) Definir prazo de retenção alinhado à legislação tributária, compactar as bases antigas em um servidor isolado, preservar todos os dados identificáveis e justificar a ausência de descarte pelo baixo custo de armazenamento.

(B) Reduzir o prazo de retenção para período inferior ao previsto na legislação tributária, descartando os dados antes do término do prazo legal para diminuir riscos de incidentes de segurança.

(C) Manter indefinidamente todos os registros identificáveis em produção e em backups enquanto houver interesse institucional em análises estatísticas.

(D) Definir prazo de retenção alinhado à legislação tributária e, ao final, aplicar anonimização irreversível aos identificadores pessoais, preservando apenas dados anonimizados para análises estatísticas.

(E) Excluir os registros dos ambientes de produção ao fim do prazo legal, respeitando a legislação tributária, mas mantê-los identificáveis em mídias de backup para análises estatísticas.

8. (FCC - 2022)

Considere os seguintes itens:

I. Confirmação da existência de tratamento. **II**. Anonimização de dados. **III**. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto. **IV**. Revogação do consentimento.

Conforme estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, o titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição, o que consta em

(A) **I, III e IV**, apenas.

(B) **II e IV**, apenas.

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

(D) **I, II e III**, apenas.

(E) **I e IV**, apenas.

9. (FCC - 2024)

Uma prefeitura está desenvolvendo um novo portal para fornecer serviços online aos cidadãos, como solicitação de documentos e inscrição em programas sociais, Para isso, precisa coletar diversos dados pessoais dos cidadãos. De acordo com a LGPD, a prefeitura

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

VENDAS, NEGOCIAÇÃO E ATENDIMENTO

1. (CESGRANRIO - 2024)

Um vendedor iniciante encontrou seu chefe e compartilhou sua frustração: "Estou apresentando nosso produto da mesma maneira para todos os possíveis compradores, mas as respostas não são as mesmas. Não consigo entender como pessoas com a mesma necessidade escolhem produtos diferentes!" Seu chefe o acalmou e disse:

"Você precisa entender melhor as percepções dos compradores."

Considerando-se a psicologia de vendas, percepção é entendida como o(a)

(A) entendimento parcial de um conteúdo ou mensagem compartilhados por outra pessoa.

(B) momento em que as interações entre duas pessoas acontecem de maneira fluida.

(C) processo pelo qual uma pessoa seleciona, organiza e interpreta informações.

(D) visão que o indivíduo tem a respeito de si, do mundo e de como é visto pelos outros.

(E) predisposição aprendida a respeito de algum produto, indivíduo ou situação.

2. (CESGRANRIO - 2024)

Para estimular a venda de um produto, um funcionário de uma instituição financeira utilizou dois gatilhos mentais. Ele disse para o cliente que aquele produto tinha versão exclusiva e limitada e que muitos clientes com o mesmo perfil já haviam demonstrado interesse em adquiri-lo. Esse funcionário associou a venda do produto, respectivamente, aos gatilhos mentais da

(A) afinidade e da ancoragem

(B) antecipação e da lealdade

(C) autoridade e da coerência

(D) escassez e da aprovação social

(E) reciprocidade e do compromisso

3. (FGV - 2023)

As técnicas de vendas de produtos financeiros podem ser definidas como um conjunto de metodologias e práticas aplicadas em todas as etapas do processo de vendas.

Elas têm como objetivos potencializar as chances de vendas e aumentar o número de fechamentos; nesse processo, há também etapas posteriores, como as que visam a

(A) reter e fidelizar os clientes.

(B) converter clientes.

(C) prospectar vendas.

(D) nutrir vendas.

(E) captar novos clientes.

4. (FGV - 2023)

Comercializar seguros não é simples, exige que quem o faz tenha pleno conhecimento do assunto, compreenda as necessidades de proteção dos clientes e possa indicar a ele quais seguros podem ser mais adequados para cobrir suas exposições a riscos.

Trata-se, portanto, de uma comercialização

(A) impulsiva.

(B) indutiva.

(C) consultiva.

(D) colaborativa.

(E) tradicional.

5. (CESGRANRIO - 2024)

Uma empresa produz papéis especiais para impressão e mantém suas vendas estáveis graças à forma bem-sucedida com que seus vendedores interagem com seus clientes. Para prospectarem novos clientes, os vendedores da empresa costumam reunir-se regularmente com vendedores de empresas fabricantes de impressoras, toners e cartuchos para impressão e trocam informações a respeito de seus clientes.

Nesse caso, o método de prospecção utilizado pelos vendedores dessa empresa para alcançarem seus clientes potenciais é denominado

(A) Telemarketing

(B) Clientes órfãos

(C) Cadeia de indicação

(D) Centro de influência

(E) Clube de prospecção

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

6. (FGV - 2023)

O documento que formaliza o interesse do proponente em contratar, alterar ou renovar o seguro é

(A) o endosso de seguro.
(B) a apólice de seguro.
(C) a proposta de seguro.
(D) a averbação de seguro.
(E) o prêmio do seguro.

7. (CESGRANRIO - 2024)

Na análise dos determinantes da qualidade do valor percebido pelos clientes de um banco, foram identificadas as seguintes situações:

(**i**) Os funcionários estão bem-vestidos, todas as caixas em funcionamento, e o piso é limpo.

(**ii**) O cliente vai ao banco para pegar um extrato bancário e sai com ele, sem inconvenientes.

(**iii**) O atendente entende os problemas dos clientes e oferece- lhes a solução correta.

(**iv**) Os funcionários são treinados para que todos possam responder aos questionamentos dos clientes, mesmo que o problema não seja de sua área. (**v**) Facilita-se o acesso dos clientes aos caixas automáticos, com atenção cuidadosa e personalizada.

Nessa análise, foram usadas cinco dimensões da qualidade do serviço bancário, que são, respectivamente:

(A) confiabilidade, tangibilidade, empatia, sensibilidade e segurança
(B) sensibilidade, empatia, segurança, tangibilidade e confiabilidade
(C) empatia, sensibilidade, tangibilidade, confiabilidade e segurança
(D) tangibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia
(E) segurança, empatia, confiabilidade, tangibilidade e sensibilidade

8. (CESGRANRIO - 2023)

Uma consumidora idosa esperava contratar um empréstimo consignado com desconto em seu benefício previdenciário. No entanto, um vendedor de forma intencional e deliberada, ofereceu o que lhe convinha vender: um empréstimo por meio de um saque em cartão de crédito consignado, sem informar a taxa de juros, o custo efetivo total da operação, ou o valor do desconto mínimo no benefício previdenciário. Considere-se que ser ético nas vendas significa ser honesto e que é preciso colocar-se no lugar do cliente e atender plenamente suas necessidades para que ele tenha a certeza de que fez uma boa aquisição de serviço. Dessa forma, pode-se constatar que o exemplo dessa consumidora idosa caracteriza uma situação de

(A) propina
(B) conluio
(C) espionagem
(D) conflito de interesses
(E) indução ao erro

9. (CESGRANRIO - 2022)

O gerente de vendas de um banco tem sustentado que, para que as recompensas e os incentivos da empresa tenham impacto sobre a motivação, os profissionais de vendas precisam valorizar essas recompensas, isto é, sentir que as recompensas valem o esforço. Essa afirmação está embasada na teoria

(A) do conflito de papéis
(B) dos dois fatores
(C) da expectativa
(D) da ambiguidade de papéis
(E) do enriquecimento do trabalho

10. (CESGRANRIO - 2024)

Ao abrir o site do banco, os seus clientes visualizam a mensagem: “Os 20 primeiros clientes que investirem no Fundo Super S estarão isentos de taxas de administração”.

Nesse caso, está sendo usado o gatilho de

(A) escassez
(B) ancoragem
(C) prova social
(D) conformidade
(E) reciprocidade

11. (CESGRANRIO - 2024)

Na prestação de serviços de uma instituição financeira, um cliente recebeu a informação do atendente de que a sua operação de crédito pessoal seria aprovada em cinco dias. A aprovação, no entanto, não aconteceu dentro desse prazo estipulado, de modo que as expectativas do cliente ficaram aquém do esperado.

Identifica-se, nesse caso, um problema no atendimento da satisfação do cliente, denominado lacuna

(A) na entrega e nas percepções
(B) na confiabilidade, responsividade e acessibilidade
(C) nas comunicações internas
(D) no conhecimento das expectativas
(E) nos padrões e na interpretação

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