

# SIMULADO AMOSTRA

**BANCO DA AMAZÔNIA**

**Técnico Bancário**

---

**BANCO DA AMAZÔNIA**

ESPAÇO  
CULTURAL  
BANCO DA  
AMAZÔNIA

VISITAÇÃO:  
DE SEGUNDA A SEXTA, DE 9 AS 17H.



## PROVA OBJETIVA

### Língua Portuguesa

#### Texto I (Questões 01 a 05)

#### A Bela e a Fera

- 1 Um dos desejos de minha infância foi habitar um palácio como o da Bela e da Fera, evidente que sem a Fera. Tinha tudo do bom e do melhor naquele palácio. As luzes se acendiam à passagem da moça, a mesa estava posta, havia solidão e silêncio, ninguém enchia o saco dela, a Fera providenciava tudo e ainda fazia o favor de não aparecer, não queria assustá-la.
- 2 Eu imaginava um palácio mais modesto, seria a minha própria casa, apenas com um acréscimo: em todas as paredes haveria umas torneirinhas que despejariam guaraná no meu copo. Eu era louco por guaraná, ficava triste quando tomava um, confinado numa garrafa banal, que mal dava para encher um copo.
- 3 Queria mais, e muito, daí que sonhava com torneiras em todas as paredes, bastava abri-las e o guaraná geladinho jorraria para matar a minha sede e me tontear de prazer.
- 4 A injúria do tempo, somada ao desgaste dos anos, sepultou o delírio, mas fui fiel a ele, não tive outros pela vida afora. Esqueci a Bela e a Fera, o Palácio Encantado, as torneirinhas jorrando guaraná.
- 5 Eis que, deixando de ler historinhas infantis, de repente descobri um sucedâneo, bem verdade que às avessas: a internet. Ela não me deslumbra como os contos de Grimm e Perrault; pelo contrário, me aterroriza, mas tem alguma coisa de encantado. Toda vez que abro a caixa postal, é como se abrisse a torneirinha daquele palácio que a memória não esqueceu, mas a vida demoliu.
- 6 Não recebo o guaraná mágico para matar minha sede e me tontear de prazer. Recebo mensagens propondo regimes de emagrecimento, oferecem-me terrenos que não quero comprar e viagens que não pretendo fazer. Vez ou outra, pinga uma gota de afeto – mal dá para encher o copo e embromar a sede.
- 7 Ouvi dizer que a internet está na Idade da Pedra, mais um pouco ela poderá me dar mais e melhor. Um dia abrirei o computador e terei o guaraná que não mereço.

Carlos Heitor Cony – Adaptado

**01. O tema central desse texto, que faz referência ao conto A Bela e a Fera, pode ser resumido na seguinte frase:**

- A A maturidade ameniza os devaneios da infância.
- B A internet promove mudanças em nosso cotidiano.

- C O encantamento provocado pela internet é ilusório.
- D A infância é uma fase da vida permeada de belos sonhos.
- E Os contos infantis são mais deslumbrantes que a internet.

**02. Nesse texto, o fragmento do parágrafo I “havia solidão e silêncio” revela um sentimento de**

- A decepção
- B indiferença
- C esperança
- D satisfação
- E conformismo

**03. Essa crônica é marcada pelo uso da linguagem informal, o que pode ser comprovado no seguinte trecho:**

- A “Eu imaginava um palácio mais modesto” (parágrafo 2)
- B “Eu era louco por guaraná” (parágrafo 2)
- C “A injúria do tempo, somada ao desgaste dos anos, sepultou o delírio” (parágrafo 4)
- D “Ela não me deslumbra como os contos de Grimm e Perrault” (parágrafo 5)
- E “Recebo mensagens propondo regimes de emagrecimento” (parágrafo 6)

**04. No fragmento do parágrafo 2 “Eu era louco por guaraná, ficava triste quando tomava um”, o trecho destacado em negrito apresenta, em relação à informação explicitada na primeira oração, uma noção de**

- A modo
- B tempo
- C oposição
- D intensidade
- E comparação

**05. O termo “delírio”, empregado no parágrafo 4, retoma a ideia de**

- A adorar histórias infantis.
- B ter tudo do bom e do melhor.
- C gostar muito de refrigerante.
- D jorrar guaraná de torneiras.
- E haver solidão e silêncio no palácio.

## Língua Inglesa

### Texto II (Questões 06 a 10)

#### The new cost of living in New Mexico

<sup>1</sup> ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

<sup>2</sup> According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That's about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It's a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

<sup>3</sup> Eggs are half the price of what they were last winter, but that's because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That's probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is almost \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

<sup>4</sup> While it's not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

<sup>5</sup> There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It's worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

www.kob.com – Adaptado

#### 06. Paragraphs 1 through 3 indicate that

A New Mexican families are now less numerous, therefore food provision is cheaper.

B the consumption of beef and vegetables has increased, along with their prices.

C an avian flu outbreak is affecting the prices of milk and eggs nowadays.

D some food items are now more expensive than they were before the pandemic.

E popular snacks have had the smallest price increase in the last four years.

**07. In paragraph 4, the fragment “While it's not likely there will be a major drop in grocery prices soon” conveys the idea that it is**

A improbable for grocery items to become significantly cheaper in the near future.

B certain that grocery products will become much cheaper in the long term.

C mandatory that grocery prices be drastically reduced immediately.

D disadvantageous for grocery articles to become considerably cheaper eventually.

E imperceptible that grocery prices should be substantially reduced.

**08. In paragraph 4, the section “there are at least 40 housing projects under construction” means that new residential units**

A have just been finished.

B are currently being built.

C might eventually be built.

D couldn't be finished.

E are temporarily suspended.

**09. In the fragment of paragraph 4 “The average rent in Albuquerque is [...] about \$400 higher than in January 2020”, the word “higher” can be replaced, with no change in meaning, by**

A cheaper

B better

C taller

D more manageable

E more expensive

**10. The excerpt of paragraph 5 “wage growth rates have surpassed inflation rates since last February” informs that**

A inflation rates have enlarged people's income.

B inflation rates are lower now than last February.

C salaries have increased beyond inflation.

D salaries have reduced because of inflation.

E salaries have been considerably affected by inflation.

## Inovação e Atualidades do Mercado Financeiro

**11. O blockchain é uma tecnologia de registro distribuído que facilita o armazenamento, a validação e o rastreamento de informações em um “livro contábil” eletrônico. A tecnologia do blockchain é caracterizada por registros**

- A centralizados e privados
- B acessíveis a não membros da rede autorizada
- C mutáveis e reversíveis
- D ocultos aos demais membros da rede autorizada
- E cronológicos, imutáveis e transparentes

**12. No contexto do sistema de pagamentos instantâneos PIX no Brasil, analise as seguintes afirmações e indique aquela que está correta:**

- A O PIX é um sistema exclusivo para transações bancárias entre contas de mesma titularidade, não permitindo transferências para contas de terceiros.
- B O PIX opera apenas durante o horário comercial, não possibilitando transações em feriados ou finais de semana, visando garantir a segurança das operações.
- C As transações realizadas pelo PIX são irreversíveis, não sendo possível solicitar o estorno de valores em caso de erro ou fraude, proporcionando maior segurança para os usuários.
- D O PIX não está integrado ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), operando de forma independente e sem conexão com outras modalidades de pagamento eletrônico.
- E O PIX permite o uso de chaves de endereçamento, como CPF, e-mail ou número de telefone celular para identificação das contas, proporcionando maior praticidade e segurança nas transações.

**13. O sistema de intermediação financeira composto por instituições e atividades fora do sistema bancário tradicional e sujeitas a pouca ou nenhuma regulação é chamado de**

- A Open Banking
- B Shadow Banking
- C Mobile Banking
- D Fintechs
- E Startups

**14. A respeito de invenção e inovação, assinale a opção correta.**

- A Define-se invenção como tecnologia que atinge resultado no mercado, e inovação como tecnologia

com grau de novidade significativo em relação à oferta anterior.

B Inovações se referem a novos produtos, enquanto invenções podem se referir a novos processos.

C Invenções podem ter caráter incremental, enquanto inovações são necessariamente radicais.

D Inovação é uma solução economicamente viável, ainda que não haja domínio técnico para sua produção.

E A invenção exige uma solução tecnicamente viável, mas não considera a viabilidade econômica.

**15. A mineração de Bitcoin é um processo complexo, que envolve muitos competidores, demanda grande capacidade computacional e enorme gasto de energia elétrica. Esse processo de mineração consiste em**

A emitir novos Bitcoins, garantindo a crescente expansão da oferta da moeda.

B validar os registros eletrônicos das transações no blockchain.

C controlar a quantidade de Bitcoins emitidos para sustentar o valor da moeda.

D alterar os registros eletrônicos prévios no blockchain, em troca de recompensa.

E disputar a compra de Bitcoins na emissão a cotações menores do que as do mercado.

## Conhecimento Socioambiental, Compliance e Ética

**16. Compliance é um termo derivado da língua inglesa que define um procedimento que visa a alinhar as práticas de uma organização às leis, regras e normas existentes, sejam elas internas ou externas. No que concerne à adoção de um programa de compliance por uma organização, assinale a alternativa correta.**

A Aplica-se somente a grandes companhias multinacionais, dado o seu elevado custo de implantação.

B Objetiva eliminar a concorrência por meio da adoção de práticas gerenciais inovadoras.

C Abrange somente as obrigações legais, não alcançando valores éticos e comportamentais.

D Gera valor para a organização, aumentando a transparência e reduzindo os riscos de conflitos judiciais.

E Confunde-se com a auditoria interna, tendo ambas o mesmo objetivo.

**17. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade pública poderá celebrar acordo de leniência com as**

pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos previstos nesta Lei que colaborem efetivamente com as investigações e o processo administrativo segundo a Lei Federal n. 12.846/2013 e suas alterações. Qual o órgão competente para celebrar os acordos de leniência no âmbito do Poder Executivo federal, bem como no caso de atos lesivos praticados contra a administração pública estrangeira?

- A A Controladoria Geral da União - CGU.
- B O Tribunal Superior Eleitoral - TSE.
- C O Supremo Tribunal Federal - STF.
- D A Procuradoria Geral da República - PGR.
- E A Casa Civil da Presidência da República.

18. A Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, instituiu mecanismos para coibir a lavagem de dinheiro no Brasil, definindo os crimes, as penalidades e os procedimentos aplicáveis. Sobre essa lei, é correto afirmar que:

- A Apenas instituições financeiras estão obrigadas a comunicar às autoridades competentes quaisquer operações financeiras que possam estar relacionadas com a lavagem de dinheiro.
- B Uma das obrigações impostas pela lei é a identificação de clientes e a manutenção de registros de todas as transações financeiras por, no mínimo, cinco anos.
- C A lei estabelece que, em nenhum caso, os responsáveis pela comunicação de operações suspeitas poderão ser civilmente responsabilizados.
- D A lei aplica-se exclusivamente a entidades privadas, sendo as entidades públicas reguladas por legislação específica distinta.
- E O crime de lavagem de dinheiro é aplicável somente quando o ato ilícito antecedente for sujeito à pena de reclusão.

19. Levando em consideração as disposições da Lei Complementar nº. 105, de 2001, e as respectivas interpretações prestigiadas pelo Supremo Tribunal Federal, as informações bancárias requisitadas pela Receita Federal:

- A somente podem ser fornecidas à Receita Federal caso exista ordem judicial amparando a requisição.
- B podem ser compartilhadas pela Receita Federal com o Ministério Público, caso evidenciem a prática de crimes de qualquer natureza.
- C somente podem se referir a montantes mensais creditados e debitados, sendo vedado o fornecimento de informações relativas aos lançamentos individuais realizados em conta bancária.

D devem ser franqueadas ao Fisco, mesmo que não sejam imprescindíveis à consecução da fiscalização tributária.

E não podem ser fornecidas, por conta da proteção constitucional ao sigilo bancário.

20. O Banco da Amazônia tem por objetivo social:

- I. executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social;
- II. prestar serviços e realizar todas as operações inerentes à atividade bancárias;
- III. exercer as funções de agente financeiro dos órgãos regionais federais de desenvolvimento.

De acordo com o Estatuto Social do Banco da Amazônia, quais assertivas estão corretas?

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

## Noções de Informática

21. Quais dos programas abaixo não são encontrados de maneira nativa no Microsoft Windows 10?

- A Cortana.
- B Bloco de Notas.
- C Microsoft Edge.
- D Microsoft OneNote.
- E Microsoft Fotos.

22. Serviços de nuvem podem ser tipificados como SaaS, PaaS, e IaaS. Analise a seguinte afirmação e assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas. “O Google Docs, Dropbox, e Google Drive são REPECTIVAMENTE serviços de nuvem do tipo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, e \_\_\_\_\_.”

- A SaaS, SaaS, SaaS
- B SaaS, SaaS, PaaS
- C SaaS, PaaS, PaaS
- D PaaS, PaaS, IaaS
- E PaaS, IaaS, IaaS

23. Você trabalha em uma empresa e recebeu um e-mail, escrito pelo gerente geral, onde seu endereço eletrônico constava no campo “CCO”, enquanto os endereços eletrônicos dos coordenadores

constavam no campo “Para” e os endereços eletrônicos dos gerentes no campo “CC”. Quais pessoas sabem que você recebeu o e-mail?

- A Todos.
- B Apenas o remetente.
- C Apenas os coordenadores.
- D Apenas os coordenadores e os gerentes.
- E Apenas o remetente e os gerentes.

**24. Qual a finalidade do Microsoft Excel, uma ferramenta de software bastante utilizada no ambiente de trabalho?**

- A Editar imagens e fotos.
- B Criar apresentações de slides.
- C Desenvolver aplicativos para celular.
- D Escrever e formatar documentos de texto.
- E Analisar, organizar e calcular dados em planilhas.

**25. Assinale a alternativa que corresponde a um tipo de código malicioso (malware) caracterizado por propagar-se automaticamente pelas redes, explorando vulnerabilidades nos sistemas e aplicativos instalados e enviando cópias de si mesmo de dispositivo para dispositivo.**

- A Worm.
- B Spyware.
- C Trojan.
- D Hoax.
- E Backdoor.

## Qualidade do Atendimento e Diversidade

**26. O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015) estabelece diversos conceitos relevantes para sua aplicação, entre os quais a definição de desenho universal, que consiste**

- A na concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.
- B na possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como

na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

C em produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada com a atividade e participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

D em conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.

E em adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais.

**27. Qualquer das formas de atendimento, presencial ou telefônico, requer conhecimento, atitudes e comportamento. Inerentes às atitudes e comportamentos, estão implícitos três importantes aspectos:**

- A expressão corporal, determinação e indiferença.
- B aparência, voz autoritária e apatia.
- C voz, simpatia e roupas de atendimento ao público.
- D aparência formal, voz melodiosa e expressão de seriedade profissional.
- E aparência, expressão corporal e voz.

**28. A fidelização dos clientes permite que seja estabelecido um relacionamento de longo-prazo entre a empresa e seu público-alvo. Na construção dessa relação, a lealdade do cliente passa por diversas etapas de evolução, sendo a primeira etapa a fase**

- A cognitiva, baseada em informações sobre os atributos da marca disponíveis para o consumidor.
- B afetiva, baseada em associações a experiências feitas pela marca que ficam no imaginário do cliente.
- C conativa, baseada no comprometimento de comprar apenas a marca, em função de experiências bem-sucedidas.
- D de ação, baseada na certeza de que a marca é superior às outras, momento em que o cliente começa a criticar as outras marcas.

E inflamada, baseada na irritação perante as marcas concorrentes, desenvolvendo um comportamento de rancor contra indivíduos que não consomem a marca.

**29. Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, que trata da constituição e do funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), assinale a alternativa correta.**

A O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco do Brasil, que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.

B A ouvidoria tem por finalidade atuar como canal de comunicação entre o BCB e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

C Para efeitos da Resolução CMN nº 4.860/2020, considera-se secundário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

D A ouvidoria pode estar vinculada a componente organizacional da instituição, que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade.

E As instituições autorizadas a funcionar pelo BCB que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

**30. O Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010) instituiu, como forma de organização e articulação voltadas à implementação do conjunto de políticas e serviços destinados a superar as desigualdades étnicas existentes no país:**

A a Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial.

B o Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial.

C os Juizados Especiais Criminais.

D o Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador.

E o Ministério dos Direitos Humanos.

## Matemática Financeira

**31. Carlos aplicou em um banco R\$800,00, com taxa de juros simples de 6% a.a. para ser retirado após 3 anos. O montante no final do período foi igual**

A R\$800,00

B R\$896,00

C R\$908,00

D R\$944,00

E R\$1.324,00

**32. Qual é o montante de um investimento de R\$ 1.000,00 a uma taxa de juros compostos de 5% ao mês durante 3 meses?**

A R\$ 1.150,00

B R\$ 1.157,63

C R\$ 1.233,77

D R\$ 1.395,85

E R\$ 1.402,00

**33. Quando duas taxas são aplicadas sobre o mesmo capital, durante o mesmo período, produzindo os mesmos montantes, tem-se um caso de taxa:**

A nominal.

B real.

C efetiva.

D equivalente.

E líquida.

**34. Um empréstimo deverá ser quitado em 6 prestações mensais iguais de R\$ 670,00, segundo o Sistema de Amortização Francês (Tabela Price), com a primeira prestação vencendo um mês após a contratação. A taxa de juros nominal é de 60% ao ano, com capitalização mensal. O saldo devedor imediatamente após o pagamento da 1ª prestação será: (Dado:  $1,05^6 = 1,34$ )**

A R\$ 2.900,00;

B R\$ 2.830,00;

C R\$ 2.800,00;

D R\$ 2.730,00;

E R\$ 2.700,00.

**35. Após uma longa pausa, uma leitora retoma a leitura de um livro na página 200. Ela decide estabelecer uma meta de leitura semanal, aumentando sua leitura em uma proporção constante de 80 páginas por semana. Após 6 semanas, em que página do livro ela estará?**

- A 286
- B 480
- C 500
- D 600
- E 720

## Noções de Probabilidade e Estatística

36. Considere a amostra de 5 valores 7, X, 3, 12, 3. Sabe-se que a mediana dessa amostra é igual a 6. A diferença entre a média e a moda dessa amostra é igual a

- A 3.
- B 3,1.
- C 3,2.
- D 3,3.
- E 3,4.

37. Uma população é formada por quatro números, quais sejam, 2, 5, 10, 15, de modo que a média vale 8, e a variância, 24,5. Considerando-se todas as possíveis amostras aleatórias simples, com reposição, de tamanho 2 dessa população, a variância da distribuição amostral das médias é de

- A 3,50
- B 4,94
- C 12,25
- D 24,50
- E 32,67

38. Uma população é formada por 4 elementos, ou seja, {4, 5, 5, 8}. O coeficiente de variação, definido como o resultado da divisão do respectivo desvio padrão pela média aritmética da população, é igual a

- A 3/11.
- B 9/22.
- C 3/22.
- D 9/11.
- E 1/5.

39. Em uma turma de Mestrado, o professor atribuiu as seguintes notas aos seus 11 alunos na disciplina de Probabilidade e Estatística:

$$X = (6, 6, 7, 5, 10, 8, 8, 6, 5, 8, 8)$$

Os quartis das notas (Q1, Q2 e Q3) são, respectivamente:

- A 6.6, 7.0 e 8.5

- B 7.45, 7.50 e 8.50
- C 6.8, 8.5 e 5.9
- D 6.0, 7.0 e 8.0
- E 6.6, 7.5 e 8.5

40. No processo de emagrecimento, um homem se pesou semanalmente por 10 semanas e obteve os valores da tabela a seguir.

Semana	Peso (em kg)
1	81,1
2	80,5
3	80,4
4	80,2
5	80,5
6	79,8
7	79,6
8	79,8
9	78,7
10	78,5

Qual é a mediana dos pesos obtidos pelo homem neste período de 10 semanas?

- A 80,0 kg.
- B 80,1 kg.
- C 80,2 kg.
- D 80,3 kg.
- E 80,4 kg.

## Conhecimentos Bancários

41. A emissão de debêntures permite à empresa captar recursos sem recorrer ao crédito bancário. As debêntures

- A são títulos de dívida do emissor com prazo de vencimento até 90 dias.
- B são emitidas exclusivamente pelas empresas de capital aberto.
- C permitem à empresa emissora obter recursos sem aumentar a pulverização da propriedade de seu capital.
- D permitem sempre a opção de serem resgatadas em ações da própria empresa emissora.
- E são títulos de dívida do emissor sem garantias.

42. Em relação à regulamentação e à supervisão do sistema financeiro nacional brasileiro, assinale a afirmativa correta.

A A CVM (Comissão de Valores Mobiliários) é responsável por garantir a estabilidade financeira e o controle inflacionário.

B O CMN (Conselho Monetário Nacional) é incumbido de executar a política cambial.

C O COPOM (Comitê de Política Monetária) tem a responsabilidade de estabelecer a taxa básica de juros.

D A SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) é responsável pela emissão de moeda no Brasil.

E O Banco Central é encarregado de definir as metas de inflação.

**43. Sobre as características do mercado financeiro, analise as afirmativas a seguir.**

**I. As bolsas de valores são mercados físicos ou eletrônicos em que compradores e vendedores se encontram para negociar ativos financeiros.**

**II. O mercado de títulos de renda fixa é totalmente seguro porque garante uma renda fixa no futuro.**

**III. Uma ordem a mercado é uma instrução para comprar ou vender um título a um preço específico ou melhor.**

**Está correto o que se afirma em**

A I e II, apenas.

B III, apenas.

C I e III, apenas.

D II, apenas.

E I, apenas.

**44. Um bancário, almejando promoção na carreira, realiza diversos cursos propostos pelo seu empregador. Ao final de um desses cursos, foi apresentada uma questão exigindo do aluno o conhecimento de que a hipoteca**

A é inaplicável sobre as acessões do imóvel hipotecado

B é relacionada aos títulos de crédito documentados

C acarreta a proibição de alienação do imóvel hipotecado.

D pode incidir sobre navios e aeronaves.

E pode ser realizada por pessoa absolutamente incapaz.

**45. A atividade principal de uma sociedade administradora de cartão de crédito, pessoa jurídica não financeira, é a prestação de serviços remunerados, e não a intermediação financeira. Suponha que o titular de um cartão de crédito não efetuou o pagamento integral do saldo devedor na data do vencimento da fatura. Nesse caso, o cliente**

**entra automaticamente no crédito rotativo do cartão, que é**

A financiado pela própria administradora de cartão de crédito.

B financiado por uma operação de crédito realizada por instituição financeira distinta da administradora de cartão de crédito.

C parcelado com melhores condições de financiamento, desde que o cliente tenha efetuado o pagamento mínimo obrigatório de 15% do valor da fatura.

D parcelado, independentemente das condições do financiamento.

E renovado, a cada mês, até que o cliente efetue o pagamento integral da fatura.

**46. As cadernetas de poupança ou depósitos de poupança são um investimento de baixo risco tradicional no Brasil, com alta liquidez e movimentação praticamente à vista. A remuneração dos depósitos de poupança**

A é dada pela Taxa Referencial (TR) e independe da meta da Taxa Selic.

B é dada pela Taxa Referencial (TR), mais correção monetária.

C é creditada semestralmente, de acordo com a Taxa Referencial (TR).

D acompanha o IPCA e a Taxa DI.

E tem uma parcela que depende da meta da Taxa Selic.

**47. Os títulos de capitalização são emitidos pelas sociedades de capitalização e têm por objeto o depósito periódico de prestações pecuniárias pelo contratante, o qual terá, depois de cumprido o prazo contratado, os direitos de concorrer ao sorteio de prêmios em dinheiro e o de**

A resgatar o valor do título mediante lance em leilões periódicos

B resgatar parte dos valores depositados corrigidos por uma taxa de juros.

C aplicar parte dos recursos em ações das bolsas de valores

D concorrer a imóveis nos feirões da casa própria

E concorrer a prêmios em barras de ouro

**48. O termo Underwriting significa o processo de**

A lançamento de títulos públicos.

B lançamento de leasing financeiro e operacional.

C emissão de ações ordinárias e preferenciais.

D lançamento de ações ou debêntures.

E emissão de títulos no mercado secundário.

**49. O pagamento da dívida é garantido com um bem imóvel. Embora conserve a posse do bem, a empresa só readquire sua propriedade após a quitação integral da dívida. Se a dívida não for paga ou se for paga apenas uma parte dela, ao fim do prazo contratado a instituição pode assumir a propriedade do bem. Essas características referem-se à garantia do tipo**

- A aval.
- B fiança.
- C alienação fiduciária.
- D penhora.
- E hipoteca.

**50. 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.

**51. Ao longo das crises financeiras agudas, em que se observam elevada incerteza e temor em relação à solvência de empresas e bancos, a extrema preferência por liquidez tende a fazer com que os agentes econômicos aumentem as práticas de entesouramento. Nesse contexto, a moeda assume, precipuamente, a função de**

- A meio de financiamento dos investimentos
- B meio de troca
- C unidade de conta
- D escambo
- E reserva de valor

**52. O Sistema Integrado de Comércio Exterior – SISCOMEX, instituído pelo Decreto nº 660, de 25 de setembro de 1992, é um sistema informatizado responsável por integrar as atividades de registro,**

**acompanhamento e controle das operações de comércio exterior, através de um fluxo único e automatizado de informações. Sabendo disso, assinale a alternativa correta sobre as vantagens do SISCOMEX:**

- A Redução dos pontos do atendimento.
- B Aumento significativo do volume de documentos.
- C Eliminação de coexistências de controles e sistemas paralelos de coleta de dados.
- D Redução de impostos e taxas de importação e exportação para todas as empresas envolvidas no Sistema.
- E Morosidade na coleta e processamento de informações por meio eletrônico favorecendo a conferência pela Receita Federal das mercadorias em aguardo na aduana.

**53. O Banco Central possui autorização para realizar intervenções no mercado de câmbio e um dos instrumentos para tal consiste num acordo em que o Banco Central paga aos investidores os juros do período e recebe em troca a variação da taxa de câmbio. Trata-se da seguinte operação:**

- A compra de dólar pronto;
- B venda de dólar pronto;
- C swap cambial reverso;
- D swap cambial;
- E venda futura de dólar.

**54. O Bacen é o órgão executivo central do sistema financeiro. Sobre suas atribuições, é correto afirmar que:**

- A determina periodicamente, por meio do Comitê de Política Monetária, a taxa de juros de referência para operações de um dia com títulos públicos (taxa Selic).
- B é responsável pelo controle dos fluxos de capitais exclusivamente nacionais.
- C é seu papel controlar a emissão de papel moeda fora do país.
- D faz o recolhimento de depósitos voluntários e redescontos de liquidez.
- E cria as normas, autorizações, fiscalizações e intervenções no Sistema de vendas Nacional.

**55. Imagine uma empresa que emitiu debêntures, e encontra-se com dificuldades para honrar com suas obrigações. Quando isso acontece, dizemos que este é um risco de:**

- A Risco de liquidez
- B Risco de imagem
- C Risco de mercado

- D Risco de crédito
- E Risco de capital

## Vendas e Negociação

**56. Certa instituição financeira convidou seus correntistas para cursos de atualização em finanças e proteção à natureza e foi questionada por alguns clientes sobre essa medida. A instituição respondeu que cumpria os comandos legais pertinentes. Nos termos da Lei nº 8.078/1990, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivos o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações de consumo, atendidos alguns princípios. Dentre os princípios a serem atendidos está a(o)**

- A conscientização do papel financeiro das organizações para preservar a lucratividade almejada.
- B implementação de instrumentos para diminuir o nível de endividamento das famílias mais vulneráveis.
- C verificação de medidas protetivas ao crédito para aquisição de bens duráveis da linha doméstica.
- D fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.
- E incentivo à poupança da população para propiciar vida melhor na aposentadoria.

**57. Segundo a Resolução CMN nº 4.949/2021, que dispõe quanto aos princípios e aos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, assinale a alternativa correta.**

- A Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 10 anos.
- B A Resolução CMN nº 4.949/2021 cuida dos princípios e dos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.
- C As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive nos guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

D A Resolução CMN nº 4.949/2021 aplica-se às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo BCB no exercício de sua competência legal.

E As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 não precisam indicar ao BCB o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas daquela resolução.

**58. O setor de serviços é um dos que mais cresce. A prestação de serviços pode ser identificada pelo conjunto de características:**

- A Perecibilidade, intangibilidade, inseparabilidade, relações com os clientes, esforço do cliente e uniformidade.
- B Tangibilidade, alta lucratividade, estocagem, relações com os clientes, perecibilidade e uniformidade.
- C Tangibilidade, separabilidade, perecibilidade, estocagem, movimentação e inseparabilidade.
- D Alta lucratividade, separabilidade, uniformidade, tangibilidade, não perecibilidade e esforço do cliente.
- E Relações com os clientes, alta lucratividade, inseparabilidade, movimentação, esforço do cliente e uniformidade.

**59. Em relação ao tema qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa cuja ação descrita pode contribuir para a melhoria do serviço prestado por uma empresa.**

- A Oferecer horários de funcionamento convenientes apenas para a empresa.
- B Mostrar disposição para ajudar os clientes na fase pré-venda, mesmo que negligenciando o atendimento na fase pós-venda.
- C Dispor de equipamentos obsoletos e precários.
- D Mostrar segurança e agilidade ao lidar com os problemas de serviço dos clientes.
- E Manter funcionários apáticos e desmazelados.

**60. O advento das mídias sociais impactou o atendimento bancário em função do aumento do alcance dos comentários dos clientes a respeito da**

- A necessidade de exposição da marca.
- B negociação ganha a ganha em rede.
- C percepção da qualidade dos serviços.
- D preferência por serviços tangíveis.
- E referência aos valores pessoais.

**61. Dentre os tipos de comportamento de compra dos consumidores, os que apresentam um alto grau de envolvimento do comprador são:**

- A complexo de compra, para reduzir a dissonância.
- B complexo de compra, rotineiro.
- C complexo de compra, buscando variedade.
- D para reduzir a dissonância, rotineiro.
- E para reduzir a dissonância, buscando variedade.

**62. Os bancos podem implantar ações para proporcionar mais benefícios sem que sejam capazes de aumentar o valor percebido pelos clientes. Isso ocorre quando os**

- A rendimentos almejados são majorados.
- B gerentes não participam dessa ação.
- C interesses internos não são priorizados.
- D procedimentos internos funcionam.
- E custos aumentam na mesma proporção.

**63. O mix de marketing utilizado em serviços é ampliado, contendo, além dos 4 Ps tradicionais, mais 3 Ps. A respeito deste mix, assinale a alternativa que não corresponde a um destes Ps.**

- A Preço.
- B Praça.
- C Pessoas.
- D Processos.
- E Projetos.

**64. Sobre as técnicas de negociação para efetuar vendas, analise as afirmativas a seguir.**

**I. É fundamental que o vendedor faça perguntas para que se descubra qual o motivador da compra a ser realizada.**

**II. O vendedor precisa conhecer o negócio do seu cliente, ter postura, empatia e saber mostrar que o seu produto agregará valor.**

**III. Não é necessário que o vendedor controle toda a negociação.**

**Assinale:**

- A se somente a afirmativa I for correta.
- B se somente a afirmativa II for correta.
- C se somente a afirmativa III for correta.
- D se somente as afirmativas I e II forem corretas.
- E se somente as afirmativas II e III forem corretas.

**65. No marketing de relacionamento, o processo de análise do perfil de cada cliente é realizado por meio de**

- A análise ambiental e de pesquisa com novos entrantes no mercado

- B análise da geração de leads e de intenção de recompra
- C combinação dos resultados de buscas orgânicas e de ferramentas de SEO
- D modelos estatísticos e de mineração de dados
- E pesquisas de opinião e de clima organizacional

**66. O Instagram é uma rede social baseada em imagens, e o Twitter limita a escrita a 280 caracteres. Talvez por isso, o marketing digital seja comumente associado ao uso de imagens e vídeos. No entanto, o uso de texto é muito importante e decisivo na atração de consumidores em plataformas como websites, blogs e e-mail. O uso de conteúdo textual informativo e atraente, otimizado para persuadir consumidores a comprarem os produtos de uma empresa é denominado**

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

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

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

**68. A fim de conhecer melhor seus clientes e, a partir disso, dar prosseguimento à construção do Planejamento Estratégico, as organizações utilizam-se de uma ferramenta ou de um processo bastante conhecido: a segmentação de mercado. Sobre o processo de segmentação de mercado e suas variáveis, é INCORRETO afirmar que**

- A trata-se de um instrumento para a construção do perfil de consumidores reais e potenciais.

B permite um melhor aproveitamento dos recursos de mídia e, especificamente, de propaganda.

C facilita a identificação de oportunidades de mercado e o alcance de melhores resultados nesse sentido.

D facilita a definição de estratégias de distribuição, identificação de intermediários adequados e dos canais preferidos pelos clientes.

E torna mais complexa a realização da pesquisa de mercado, uma vez que envolve diferentes variáveis como a idade, a renda familiar e o estilo de vida.

**69. Uma das funções mais importantes de um vendedor é**

A contabilizar as perdas e ganhos da organização.

B contratar e formar uma equipe competente de profissionais.

C elaborar planilhas com as receitas e despesas do seu departamento.

D levantar informações sobre o mercado e a concorrência.

E preparar campanhas de divulgação eficazes e criativas.

**70. Com base na legislação que trata da proteção do consumidor, é correto afirmar que**

A consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

B somente um indivíduo, e não um coletivo, pode ser considerado como consumidor em face da característica unitarista da legislação vigente.

C apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional que desenvolve atividade de produção, montagem ou criação de produtos pode ser considerada como fornecedor.

D produto é todo e qualquer bem imóvel e material disponível a relações de comercialização e mercado.

E serviço é a atividade desenvolvida em espaços exclusivos de venda e compra, à exceção das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária.

**Gabarito Rascunho**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70										

**Gabarito**

**Simulado Amostra – Banco da Amazônia**

**NÍVEL MÉDIO**

**Técnico Bancário**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	D	B	C	D	D	A	B	E	C	E	E	B	E	B	D	A	B	B	E
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
D	A	B	E	A	A	E	A	E	B	D	B	D	A	D	C	C	A	D	A
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
C	C	E	D	B	E	B	D	C	D	E	C	C	A	D	D	B	A	D	C
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70										
A	E	E	D	D	D	E	E	D	A										