



CAIXA - Caixa Econômica Federal
Técnico bancário Novo

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões	1
Gabarito comentado	23

LÍNGUA INGLESA

Questões	1
Gabarito comentado	27

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Questões	1
Gabarito comentado	9

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Questões	1
Gabarito comentado	8

COMPORTEMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

Questões	1
Gabarito comentado	8

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Questões	1
Gabarito comentado	25

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Questões	1
Gabarito comentado	15

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

Questões	1
Gabarito comentado	12

ATENDIMENTO BANCÁRIO

Questões	1
Gabarito comentado	23

SUMÁRIO



1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023
Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Interpretação de Textos (Compreensão)

Pix: é o fim do dinheiro em espécie?

O Pix muda a forma como realizamos transações financeiras. Representará realmente o fim do DOC e da TED? O boleto bancário está ainda mais ameaçado de extinção? E o velho cheque vai resistir a esses novos tempos?

Abrangente como é, o Pix pode reduzir ou acabar com a circulação das notas de real? Essa é uma pergunta sem resposta fácil. O fato é que o avanço das transações financeiras eletrônicas, em detrimento do uso do dinheiro em papel, pode ser benéfico para o Brasil, em vários sentidos. O Pix tem tudo para ser o empurrãozinho que nos falta para chegarmos a esse cenário.

E por que o dinheiro em espécie resiste? Talvez você esteja entre aqueles que compram no supermercado com cartão de crédito ou usam QR Code para pagar a farmácia. Mas a feira da semana e os churros na esquina você paga com “dinheiro vivo”, certo? Um dos fatores que escoram a circulação de papel-moeda no Brasil é a informalidade.

Atrelada a isso está a situação dos desbancarizados. A dificuldade que muita gente teve para receber o auxílio emergencial, durante a pandemia, jogou luz sobre um problema notado há tempos: a enorme quantidade de brasileiros que não têm acesso a serviços bancários. O pouco de dinheiro que entra no orçamento dessas pessoas precisa ser gasto rapidamente para subsistência.

Não há base financeira suficiente para justificar movimentações bancárias. Também pesa para o time dos “sem-banco” o baixo nível de educação ou a falta de familiaridade com a tecnologia.

O fator cultural também favorece a circulação do dinheiro em espécie. É provável que você conheça alguém que, mesmo tendo boa renda, prefere pagar boletos ou receber pagamentos com cédulas simplesmente por estar acostumado a elas. Para muita gente que faz parte dessa turma, dinheiro vivo é dinheiro recebido ou pago na hora. Não é preciso esperar a TED cair ou o dia virar para o boleto ser compensado. Isso pesa mais do que a conveniência de se livrar da fila da lotérica.

Embora o Brasil tenha um sistema bancário que suporta vários tipos de transações, o país estava ficando para trás no que diz respeito a pagamentos instantâneos. O Pix veio para preencher essa lacuna.

A modalidade permite transações em qualquer horário e dia, incluindo finais de semana e feriados.

Essa característica, por si só, já é capaz de mudar a forma como lidamos com o dinheiro, pois implica envio ou recebimento imediato: as transações via Pix são concluídas rapidamente.

É o fim do papel-moeda? Não é tão simples assim. O Pix não foi idealizado com o propósito exclusivo de acabar com os meios de pagamento e transferência atuais, muito menos com o papelmoeda, mas para fazer o sistema financeiro do Brasil evoluir e ficar mais competitivo.

Apesar disso, não é exagero esperar que, à medida que a população incorpore o sistema à sua rotina, o uso de DOC, TED, boletos e cartões caia. Eventualmente, algum desses meios poderá ser descontinuado, mas isso não acontecerá tão cedo — vide o exemplo do cheque, que não “morreu” com a chegada do cartão.

No caso das cédulas, especialistas do mercado financeiro apontam para uma diminuição de circulação, mas não para um futuro próximo em que o papel-moeda deixará de existir. Para que esse cenário se torne realidade, é necessário, sobretudo, atacar a desbancarização. O medo ou a pouca familiaridade com a tecnologia podem ser obstáculos, mas o Pix é tão interessante para o país que o próprio comércio incentiva o público mais resistente a aderir a ele.

ALECRIM, E. Disponível em: <https://tecnoblog.net/especiais/pix-fim-dinheiro-especie-brasil/>. Publicado em novembro de 2020. Acesso em: 2 dez. 2022. Adaptado



Língua Inglesa

1. CESGRANRIO - COND (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/BOMBEADOR/2018 Assunto: Língua Inglesa (Inglês) - Interpretação de Textos (Understanding)

Industry Needs to Design Ships Differently

The shipping industry needs to design ships differently and be more technologically innovative to reach world climate goals and counter cybersecurity risks, it was agreed at the annual Tripartite Shipbuilding Forum.

At the meeting in Nantong, China, held on November 1-3, the forum reached several general conclusions on ship design and technology.

This year's themes were decarbonization of ships, safe design and digitalization. These issues are inter-linked as they are all relevant to the creation of a more efficient seaborne transport system.

At the end of two days of debate, it was concluded that the industry urgently needs new ship designs, equipment, propulsion systems and alternative fuels to achieve the CO2 reduction goals established by the Paris Agreement on climate change, and the specific objectives to be established for international shipping by the IMO (International Maritime Organization), a specialized agency of the United Nations, as part of its GHG (greenhouse gas) reduction strategy.

It was agreed that the industry needs to use all available technology to a much greater extent, and increase technological innovation to reduce CO2 emissions to the ambitious degree required by the international community.

The Tripartite forum has therefore established inter-industry working groups with the aim of developing a better understanding of current R&D (research and development) efforts for the new technologies needed by the shipping sector to realize its vision for zero CO2 emissions this century.

The participants hope that the general understandings reached at the meeting will send an important signal to all industry stakeholders about the vital role that

everyone must play to deliver the continuous improvement of shipping's environmental performance now demanded by global society. The critical importance of the safety of seafarers and ships which they operate were also part of the meeting's agenda. As explained, there are increasing concerns that new regulations governing ship designs aimed at further reducing CO2 emissions could potentially have adverse effects on the safe operation of ships.

One example would be any legal requirements that led to a further reduction of engine power. The concern is that ships could get into problems during bad weather if the engine is insufficiently powered, putting both the crew and the environment at serious risk.

Moreover, recent cyber attacks have increased awareness of potential threats facing the industry. When it comes to ship design and construction, it was generally agreed that the industry needs to adopt new methods and standards to create more resilient digital systems on board. A more layered approach to a ship's digital system and greater segregation can increase safety, so that a single attack cannot readily spread to IT (information technology) and other systems both on board the ship and ashore.

The Tripartite forum agreed that in advance of its next meeting in Korea in 2018, the industry partners represented at Tripartite will work together to develop new design standards, which will help raise the resilience of ships' digital systems and make them more resistant to possible cyber-attacks.

Available at: <http://worldmaritimeneeds.com/archives/236231/forum-industry-needs-to-design-ships-differently/>. Retrieved on: Dec. 2, 2017. Adapted.

According to last paragraph, the ship industry partners represented at the Tripartite forum will cooperate to

(A) anticipate the next meeting in Korea.



Matemática Financeira

1. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/ADMINISTRAÇÃO/2023 Assunto: Matemática Financeira - Desconto Racional Composto

Um empréstimo no valor de R\$ 200 mil foi realizado em janeiro de 2023, a uma taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juros compostos. O plano de pagamentos da dívida, apresentado na Tabela a seguir, é composto por 3 parcelas, a serem pagas, respectivamente, após exatos 1, 2 e 3 anos a partir da data do empréstimo.

Data	Pagamento (milhares de reais)
jan/24	50
jan/25	70
jan/26	parcela restante

Para liquidar a dívida, a quantia, em milhares de reais, que mais se aproxima do valor da terceira parcela, é igual a

- (A) 88,0
- (B) 96,8
- (C) 117,7
- (D) 128,7
- (E) 132,8

2. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/COMERCIALIZAÇÃO E LOGÍSTICA/COMÉRCIO E SUPRIMENTOS/2023

Assunto: Matemática Financeira - Desconto Racional Composto

Uma empresa planeja comprar, em janeiro 2024, um equipamento cujo preço à vista é de R\$ 4 milhões. Desse valor, 20% serão financiados em duas prestações anuais e iguais, a serem pagas daqui a exatos 1 e 2 anos, da data planejada da compra, respectivamente, em janeiro de 2025 e em janeiro de 2026. Considerando-se a equivalência financeira a juros compostos, se a taxa de juros cobrada no financiamento é de 10% ao ano, a melhor aproximação para o valor de cada uma dessas duas prestações, em milhares de reais, é

- (A) 461
- (B) 472
- (C) 484
- (D) 492
- (E) 498



1. CESGRANRIO - SUP PESQ (IBGE)/IBGE/SUPORTE GERENCIAL/2016

Assunto: Estatística - Probabilidade do Evento Complementar

Em um determinado período, a probabilidade de a inflação aumentar é 0,9, a probabilidade de a taxa referencial de juros aumentar, dado que a inflação aumenta, é 0,6 e a probabilidade de a taxa referencial de juros aumentar, dado que não ocorreu aumento na taxa de inflação, é 0,2.

A probabilidade de que ocorra aumento da taxa de inflação ou aumento da taxa referencial de juros é

- (A) 0,10
- (B) 0,50
- (C) 0,54
- (D) 0,92
- (E) 0,96

2. CESGRANRIO - SUP PESQ (IBGE)/IBGE/SUPORTE GERENCIAL/2016

Assunto: Estatística - Eventos Independentes e Eventos Mutuamente Excludentes

Sejam dois eventos A e B mutuamente exclusivos definidos num mesmo espaço de probabilidade, tais que $P(A) = p > 0$ e $P(B) = q > 0$.

Então garante-se que

- (A) $p + q = 1$
- (B) $P(A \cap B) = p \cdot q$
- (C) $P(B|A) = 0$
- (D) $P(A|B) = p$
- (E) $P(A \cap B|B) = 1$

3. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/COMERCIALIZAÇÃO E LOGÍSTICA/TRANSPORTE MARÍTIMO/2018

Assunto: Estatística - Probabilidade do Evento Complementar

Uma empresa de transporte marítimo transporta cargas classificadas como “Químico”, “Combustíveis” e “Alimentos”, e cada um de seus navios transporta apenas um tipo de carga. Essa empresa informa que, dos 350 navios, 180 transportam combustíveis, e 120 transportam alimentos.

Ao chegar ao porto, a probabilidade de um navio dessa empresa estar transportando carga “Químico” ou “Alimentos” é, aproximadamente, de

- (A) 0,14
- (B) 0,34
- (C) 0,49



1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Direito Digital - Disposições Preliminares (arts. 1º ao 6º da LGPD)

A necessidade de proteção de dados gerou a necessidade de legislação sobre o assunto por todo o mundo. No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) regulamenta esse tema.

A respeito da LGPD, tem-se que ela

- (A) é aplicada apenas a empresas localizadas no Brasil, não tendo extraterritorialidade.
- (B) é aplicada ao tratamento de dados pessoais coletados tanto por pessoas físicas quanto por pessoas jurídicas em território nacional.
- (C) é aplicada ao tratamento de dados pessoais, incluindo aqueles coletados por pessoa natural, para fins exclusivamente particulares e não econômicos.
- (D) exige o consentimento do titular apenas para tratamento dos dados pessoais sensíveis.
- (E) estabelece que a revogação do consentimento é sumária, e que os dados não devem ser mantidos, mesmo que anonimizados e para fins de pesquisa.

2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Direito Digital - Disposições Preliminares (arts. 1º ao 6º da LGPD)

Um determinado banco programou uma campanha de empréstimos a juros baixos, com o escopo de angariar clientes para sua carteira de mutuários. Após ampla campanha de divulgação, vários pretendentes compareceram às agências bancárias, onde receberam informações de que deveriam subscrever fichas com informações pessoais e autorizar que o banco as divulgasse sempre que julgasse necessário e sem que houvesse necessidade de essa divulgação ser previamente comunicada à clientela. Nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a cláusula de divulgação deve obedecer ao princípio da

- (A) negociação
- (B) taxação
- (C) menção
- (D) referência
- (E) transparência

3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Direito Digital - Disposições Preliminares (arts. 1º ao 6º da LGPD)

Ao realizar a matrícula do seu curso, o estudante preencheu uma ficha cadastral com os seguintes dados: nome, endereço, telefone, religião, estado civil, raça, nome dos pais, número de filhos e sindicato ao qual era filiado.

Segundo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), consideram-se sensíveis os seguintes dados solicitados:

- (A) religião, raça e filiação a sindicato



1. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/ECONOMIA/2018

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Mercado de Crédito

As empresas nacionais e estrangeiras que avaliam os riscos de entidades governamentais e privadas, e de seus projetos de investimento, são importantes porque alteram, com as suas classificações de risco, diversas variáveis da economia.

Dentre as variáveis listadas abaixo, aquela que **NÃO** sofre alteração é(são) o(s)

- (A) volume de fundos disponíveis para as empresas e para os governos.
- (B) balanço de pagamentos e o crescimento econômico dos países.
- (C) fluxos de capitais internacionais.
- (D) recursos naturais da economia.
- (E) prêmios de risco cobrados pelos empréstimos.

2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Mercado de Crédito

Uma das medidas adotadas para mitigar os efeitos da crise financeira de 2008 foi a ampliação do acesso ao crédito, aumentando, com isso, ainda mais, o papel dos bancos no desenvolvimento do país.

O Crédito Direto ao Consumidor (CDC)

- (A) é um empréstimo pessoal de operação não vinculada à aquisição de bens ou serviços.
- (B) exclui as compras no cartão de crédito.
- (C) é um crédito concedido através de bancos e instituições financeiras para aquisição de bens.
- (D) é um empréstimo descontado diretamente na folha de pagamento.
- (E) possui um prazo mínimo de 2 anos para o vencimento.

3. CESGRANRIO - PTNS (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/CONTABILIDADE/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - O Mercado de Capitais do Brasil e conceitos relacionados (circuit breaker, MRP, etc.)

Em um MRP, o processo de explosão de necessidades brutas de materiais

- (A) define para o sistema a estrutura/cadastro da lista de materiais "indentada" (*indented bill of materials*).
- (B) aponta a necessidade futura de produtos acabados.
- (C) inicia-se na necessidade de componentes e vem "explodindo" até determinar o quanto de produto acabado pode ser produzido.
- (D) está, assim como o MRP, fundamentado na lógica de programação *forward scheduling*.
- (E) ajuda a conhecer quantos itens "filhos" são necessários para produzir uma dada quantidade de um item "pai".



1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Informática - Microsoft Edge

Um usuário do navegador web Microsoft Edge deseja evitar que essa aplicação ofereça salvar o nome de login e a senha pessoal que são preenchidos nos formulários de autenticação de páginas Web. Para realizar essa ação nesse navegador, o usuário deve, primeiro, abrir o menu de *Configurações e mais (Alt+F)* e selecionar a opção *Configurações*, para ter acesso às opções de configuração.

Depois, para desativar a opção Oferecer para salvar senhas, o usuário deve acessar a opção de configuração

- (A) *Perfis* e a subopção *Informações pessoais*
- (B) *Perfis* e a subopção *Preferências de perfil*
- (C) *Perfis* e a subopção *Senhas*
- (D) *Privacidade, pesquisa e serviços* e a subopção *Prevenção de rastreamento*
- (E) *Privacidade, pesquisa e serviços* e a subopção *Privacidade*

2. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Informática - Microsoft Edge

Os programas Microsoft Edge e Mozilla Firefox são dois dos navegadores Web muito utilizados.

As pesquisas na Web, realizadas por um usuário por meio da barra de pesquisa e endereços do Microsoft Edge, utilizam

- (A) o MozillaSearch, devido a um acordo comercial dessa empresa com a Microsoft.
- (B) o mecanismo de pesquisa definido como padrão na sua configuração.
- (C) o mecanismo de pesquisa mais utilizado por amigos e conhecidos desse usuário.
- (D) os mecanismos de pesquisa da Microsoft, única e exclusivamente.
- (E) todos os principais mecanismos de pesquisa existentes, simultaneamente.

3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Informática - Microsoft Edge

Navegadores da internet potencializam consideravelmente a comunicação de uma organização com os meios externo (clientes e fornecedores) e interno (colaboradores). A comunicação direta com esses atores viabiliza a identificação de percalços ou de oportunidades de forma mais eficiente.

O Microsoft Edge, um exemplar dessa categoria de software, possui o modo InPrivate, que

- (A) controla a utilização dos dispositivos móveis de sua organização conforme o pacote EMS (Enterprise Mobility + Security).
- (B) permite a configuração prévia de sites liberados para navegação, além do ajuste do serviço BingSafeSearch para o modo rigoroso.



1. CESGRANRIO - PNS (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/DESIGNER/2022

Assunto: Comunicação Social - Arte, Design, Gráfica e Criação Publicitária

As cores podem ser usadas muitas vezes como códigos de informação na sinalização de um ambiente.

Na indicação para saídas de emergência, alerta e perigo são associadas, **respectivamente**, as cores

- (A) laranja, verde e amarelo
- (B) laranja, amarelo e vermelho
- (C) verde, amarelo e vermelho
- (D) amarelo, azul e vermelho
- (E) vermelho, azul e amarelo

2. CESGRANRIO - PNS (ELETRONUCLEAR)/ELETRONUCLEAR/DESIGNER/2022

Assunto: Comunicação Social - Arte, Design, Gráfica e Criação Publicitária

O *designer* que cria projetos de sinalização deve sempre se preocupar em como dispôr as informações da melhor maneira possível, visando a uma compreensão imediata: legibilidade dos caracteres, contraste visual entre as informações, reconhecimento de pictogramas, etc.

Diante disso, a diagramação de placas de sinalização é um procedimento muito importante e, portanto,

- (A) é indicado sempre manter um mesmo alinhamento visando à melhor organização das informações.
- (B) o uso de um sistema modular é uma forma de manter a ordem dos elementos, porém deve ser evitado para criar um sistema de sinalização mais dinâmico, prezando pela pluralidade de soluções gráficas.
- (C) setas apontando num sentido contrário ao alinhamento reforçam a clareza da mensagem.
- (D) misturar fontes distintas numa mesma placa é um recurso que deve ser evitado.
- (E) deve-se diminuir a quantidade de saltos de leitura numa placa, para facilitar a assimilação do conteúdo, tornando-o mais direto.

3. CESGRANRIO - PROD CULT (UNIRIO)/UNIRIO/2019

Assunto: Comunicação Social - Arte, Design, Gráfica e Criação Publicitária

A criação de uma imagem que defina uma Identidade Corporativa, quer seja das embalagens de produtos de uma indústria, quer seja do projeto gráfico de uma mídia impressa, cabe a um profissional responsável pela comunicação de um conceito ou ideia, por meio de recursos

visuais.

Esse profissional é o

- (A) *designer* gráfico
- (B) *digital influencer*
- (C) editor de imagem



1. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Gestão da Qualidade nos Serviços

Uma pesquisa junto aos clientes de um banco revelou que havia problemas com a dimensão da qualidade de serviços empatia.

Dessa forma, para melhorar a percepção da qualidade do serviço desse banco, os gerentes deveriam

- (A) melhorar as instalações, equipamentos e mobiliário das agências.
- (B) investir mais recursos em propagandas focadas nos clientes locais.
- (C) instruir os funcionários a dedicar atenção individualizada aos clientes.
- (D) reduzir os custos de operação e cobrar tarifas mais baixas pelos serviços.
- (E) ampliar o treinamento dos funcionários e tornar os serviços mais confiáveis.

2. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2018

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Gestão da Qualidade nos Serviços

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

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

3. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Gestão da Qualidade nos Serviços

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

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

- (A) qualidade técnica do serviço