



Caixa Econômica Federal
Técnico bancário Novo

LÍNGUA PORTUGUESA

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	33

LÍNGUA INGLESA

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	34

MATEMÁTICA FINANCEIRA

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	13

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	14

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	9

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	34

CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	19

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	24

ATENDIMENTO BANCÁRIO

EXERCÍCIOS	1
GABARITO	29

SUMÁRIO



1. CESGRANRIO - TEC CIEN (BASA)/BASA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021

Assunto: Língua Portuguesa (Português) - Acentuação

Medo da eternidade

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

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

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

- E agora que é que eu faço?
- Perguntei para não errar no ritual que certamente deveria haver.
- Agora chupe o chicle para ir gostando do docinho dele, e só depois que passar o gosto você começa a mastigar. E aí mastiga a vida inteira. A menos que você perca, eu já perdi vários. Perder a eternidade? Nunca. O adocicado do chicle era bonzinho, não podia dizer que era ótimo. E, ainda perplexa, encaminhá-vamos para a escola.

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

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

- Olha só o que me aconteceu!
- Disse eu em fingidos espanto e tristeza.
- Agora não posso mastigar mais! A bala acabou!
- Já lhe disse, repetiu minha irmã, que ele não acaba nunca. Mas a gente às vezes perde. Até de noite a gente pode ir mastigando, mas para não engolir no sono a gente prega o chicle na cama. Não fique triste, um dia lhe dou outro, e esse você não perderá.

Eu estava envergonhada diante da bondade de minha irmã, envergonhada da mentira que pregara dizendo que o chicle caíra da boca por acaso. Mas aliviada. Sem o peso da eternidade sobre mim.

LISPECTOR, Clarice. Medo da eternidade.

Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, Caderno B, p.2, 6 jun. 1970.

No texto, foram empregadas as palavras **aí** e **ótimo**, ambas acentuadas graficamente.

Duas outras palavras corretamente acentuadas pelos mesmos motivos que **aí** e **ótimo** são, respectivamente,



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

Assunto: Língua Inglesa (Inglês) - Interpretação de Textos (Understanding)

Fed's Jefferson says inflation is U.S. central bank's most worrisome problem

Inflation is the most serious problem facing the Federal Reserve and “may take some time” to address, Fed Governor Philip Jefferson said on Tuesday in his first public remarks since joining the U.S. central bank's governing body.

“Restoring price stability may take some time and will likely result in a period of below-trend growth,” Jefferson told a conference in Atlanta, joining the current Fed consensus for continued interest rate increases to battle price pressures.

“I want to assure you that my colleagues and I are resolute that we will bring inflation back down to 2% ... We are committed to taking the further steps necessary.”

Monetary policy that stabilizes inflation “can produce long-term, noninflationary economic expansions ... that economic history suggests is an ideal framework or environment for inclusive growth,” Jefferson said. “So, it is important that we get back to that kind of economy. And that is what I think the intent of the Fed is.”

Fed Chair Jerome Powell has admitted that the central bank's intent to slow economic growth will cause economic “pain” and likely increased unemployment, but that the worst outcome would be to let inflation take root.

In his remarks, Jefferson said there are reasons to think rigid conditions in the labor market are already easing. Indeed new data on Tuesday showed a severe decrease in job openings in August that began to bring the number of workers sought by companies more in line with the numbers of unemployed.

That could help reduce salary growth, Jefferson said, and there were indications as well that “supply bottlenecks have, finally, begun to resolve,” and could also help slow down price increases.

But it remains uncertain how that will work, and in the meantime “inflation remains elevated, and this is the problem that concerns me most,” Jefferson said. “Inflation creates economic burdens for households and businesses, and everyone feels its effects.”

Available at: <https://www.reuters.com/markets/us/feds-jefferson-first-remarks-calls-inflation-most-concerning-problem-2022-10-04/>. Retrieved on: Oct 4, 2022. Adapted

The main purpose of the text is to

- (A) argue that slowing the economic growth will definitely cause inflation to take root.
- (B) indicate that inflation is a serious problem, and it needs to be adequately dealt with.
- (C) suggest that restoring price stability will certainly increase inflation.
- (D) show that controlling inflation is a minor concern, compared to unemployment.
- (E) inform that the U.S. central bank's monetary policy has already decreased inflation to 2%.

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

Assunto: Língua Inglesa (Inglês) - Interpretação de Textos (Understanding)

Fed's Jefferson says inflation is U.S. central bank's most worrisome problem

Inflation is the most serious problem facing the Federal Reserve and “may take some time” to address, Fed Governor Philip Jefferson said on Tuesday in his first public remarks since joining the U.S. central bank's governing body.



Matemática Financeira

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

Assunto: Matemática Financeira - Conceitos Iniciais: Definição de Capital, Montante, Taxa e Desconto.

Uma conta de energia elétrica, no valor de R\$ 4.500,00, tem vencimento em 10/01/2023. O cliente pagou a conta somente em 20/01/2023. No boleto referente a essa conta estão as seguintes orientações sobre juros e multas para pagamentos após o vencimento:

“Após o vencimento cobrar multa de 2% sobre o valor da conta, mais juros de mora de R\$ 4,50 por dia. Após 30 dias, procurar a loja da concessionária mais próxima para pagamentos”.

Considerando-se as informações apresentadas, o valor pago pela conta em 20/01/2023, em reais, foi de

- (A) 4.635,00
- (B) 4.675,00
- (C) 4.780,00
- (D) 4.795,00
- (E) 4.805,00

2. CESGRANRIO - PROF JUN (BR)/BR/CIÊNCIAS CONTÁBEIS/2015

Assunto: Matemática Financeira - Conceitos Iniciais: Definição de Capital, Montante, Taxa e Desconto.

O conceito básico de juros, em matemática financeira, é a remuneração paga ou recebida pela utilização de dinheiro numa determinada unidade de tempo. Os juros tanto podem indicar o pagamento por um empréstimo contraído quanto o recebimento por uma aplicação financeira, mas representam sempre o custo de capital, recebido ou pago, considerado como o aluguel pago pelo uso do dinheiro de terceiros.

Nesse enfoque, a maneira de representar os juros para uma unidade de capital é pela taxa

- (A) comercial
- (B) efetiva
- (C) nominal
- (D) real
- (E) unitária

3. CESGRANRIO - ASS (LIQUIGÁS)/LIQUIGÁS/ADMINISTRATIVO I/2015

Assunto: Matemática Financeira - Conceitos Iniciais: Definição de Capital, Montante, Taxa e Desconto.

Uma loja vende artigos nas seguintes condições:

- pagamento à vista com 10% de desconto ou
- pagamento um mês após a compra com 10% de acréscimo.

A taxa mensal de juros embutida nas vendas com pagamento um mês após a compra é, aproximadamente:

- (A) 18%
- (B) 19%
- (C) 20%
- (D) 21%
- (E) 22%



Noções de Probabilidade E Estatística

01. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/"SEM ÁREA"/2021

Assunto: Estatística - Média para Dados não Agrupados

Recentemente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) mudou suas diretrizes sobre atividades físicas, passando a recomendar que adultos façam atividade física moderada de 150 a 300 minutos por semana. Seguindo as recomendações da OMS, um motorista decidiu exercitar-se mais e, durante os sete dias da última semana, exercitou-se, ao todo, 285 minutos. Quantos minutos diários, em média, o motorista dedicou a atividades físicas na última semana?

- (A) Mais de 46 min
- (B) Entre 44 e 46 min
- (C) Entre 42 e 44 min
- (D) Entre 40 e 42 min
- (E) Menos de 40 min

2. CESGRANRIO - PPNS (PETROBRAS)/PETROBRAS/ADMINISTRAÇÃO/2018

Assunto: Estatística - Média para Dados não Agrupados

Em uma avaliação na qual é atribuído grau de zero a dez, um hotel obteve média 8 em quarenta e nove avaliações. O avaliador seguinte atribuiu ao hotel nota zero. Para que a média de notas do hotel passe a ser maior que 8, será necessário, no mínimo, a avaliação de mais quantos hóspedes?

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

3. CESGRANRIO - TRPDACGN (ANP)/ANP/GERAL/2016

Assunto: Estatística - Média para Dados não Agrupados

Os faturamentos de uma empresa nos três primeiros trimestres de 2015 foram confirmados e são dados a seguir.

1º TRIMESTRE: R\$ 1.000.000,00

2º TRIMESTRE: R\$ 3.000.000,00

3º TRIMESTRE: R\$ 5.000.000,00

O faturamento da empresa previsto para o 4º Trimestre é de R\$ 6.000.000,00. A média aritmética dos quatro faturamentos foi calculada e considerada como uma previsão em um relatório de final de ano, sendo representada por M_{prov} .



Comportamentos Éticos e Compliance

1. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021

Assunto: Contabilidade de Instituições Financeiras e Atuariais - Resolução CMN nº 4.893/2021 - Política de Segurança Cibernética

A Resolução CMN no 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Essa Resolução determina que a política de segurança cibernética e o plano de ação e de resposta a incidentes devem ser, no mínimo, documentados e revisados

- (A) trimestralmente
- (B) semestralmente
- (C) anualmente
- (D) bienalmente
- (E) trienalmente

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

Assunto: Direito Administrativo - Disposições Gerais (arts. 1º a 4º da Lei nº 12.846/2013)

A Lei FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*) dos Estados Unidos e a Lei no 12.846/2012, também conhecida como Lei Anticorrupção Brasileira desempenham papéis fundamentais no combate à corrupção. Ambas promovem a transparência e a integridade nos negócios, contribuindo para um ambiente mais ético e equitativo. Sobre os preceitos da Lei FCPA e da Lei Anticorrupção Brasileira, qual é a similaridade entre as leis?

- (A) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira podem ser aplicadas por diferentes órgãos.
- (B) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira se aplicam à pessoa física e à jurídica.
- (C) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira prescrevem as infrações em 10 anos contados da data da ciência da infração.
- (D) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira preconizam a inexistência de acordos para redução das sanções.
- (E) Ambas as leis (Lei FCPA e Lei Anticorrupção Brasileira) obrigam as empresas a implementarem um Programa de Integridade.

3. CESGRANRIO - PPNS (PETROBRAS)/PETROBRAS/ADMINISTRAÇÃO/2018

Assunto: Direito Administrativo - Disposições Gerais (arts. 1º a 4º da Lei nº 12.846/2013)

Um administrador que atua em determinada sociedade empresarial é consultado sobre a natureza da responsabilidade civil da pessoa jurídica em decorrência de atos contra a administração pública, previstos na Lei nº 12.846 de 01/08/2013.

Nesse caso, a referida responsabilidade é considerada

- (A) dolosa
- (B) negligente
- (C) imprudente
- (D) técnica
- (E) objetiva



Conhecimentos Bancários

1. CESGRANRIO - ADV (AGERIO)/AGERIO/2023

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) se encarrega do julgamento, não apenas dos recursos contra as sanções aplicadas pelo Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários, mas, também, dos processos relacionados à “lavagem” de dinheiro, dos recursos contra as sanções aplicadas pelo Coaf, Susep e demais autoridades competentes.

Os julgamentos e eventuais penalidades determinadas pelo CRSFN são de caráter

- (A) tributário
- (B) penal
- (C) administrativo
- (D) civil
- (E) internacional

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

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

Atua como operador do Sistema Financeiro Nacional a(o)

- (A) Bolsa de Mercadorias e Futuros
- (B) CMN
- (C) Susep
- (D) Previc
- (E) Banco Central do Brasil

3. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2015

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Classificação e Subsistemas do SFN

O SFN é composto por um conjunto de órgãos e instituições que regulamenta, supervisiona e realiza operações necessárias à circulação de moeda e de crédito na economia.

São órgãos normativos do Sistema Financeiro Nacional:

- (A) Conselho Monetário Nacional; Conselho Nacional de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom)
- (B) Conselho Nacional de Seguros Privados; Banco Central do Brasil; Conselho Monetário Nacional
- (C) Superintendência de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom); Conselho Federal de Valores Mobiliários
- (D) Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho Monetário Nacional
- (E) Conselho Nacional de Seguros Privados; Conselho Nacional de Previdência Complementar; Conselho Monetário Nacional

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

Assunto: Finanças e Conhecimentos Bancários - Composição Geral do SFN

Na configuração atual do Sistema Financeiro Nacional, a instância máxima de decisão é da alçada do(a)



Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. CESGRANRIO - PTNM (TRANSPETRO)/TRANSPETRO/SUPRIMENTO DE BENS E SERVIÇOS/2018

ASSUNTO: INFORMÁTICA - WORD 2016

Ao fazer um texto sobre Machado de Assis, um estudante deparou-se com um nome não conhecido por ele: Guiomar. Resolveu, então, fazer uma busca com recursos do próprio MS Word 2016 em Português.

Para fazer tal busca, ele pode, inicialmente, executar os seguintes procedimentos:

- (A) inserir >> link >> inserir link
- (B) referência >> Pesquisa Inteligente >> selecionar Guiomar
- (C) inserir >> inserir citação
- (D) referência >> Pesquisador
- (E) selecionar Guiomar >> inserir >> Pesquisa Inteligente

2. CESGRANRIO - PPNT (PETROBRAS)/PETROBRAS/ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE/2018

ASSUNTO: INFORMÁTICA - WORD 2016

O parágrafo que se segue é cópia do preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que foi entregue a um assistente administrativo digitalizada no MS Word 2016.

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte **CONSTATAÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**.

O assistente administrativo – não autorizado a alterar o texto – mas percebendo que a palavra **CONSTATAÇÃO** foi escrita no lugar de **CONSTITUIÇÃO**, deseja inserir um comentário informando sobre o erro cometido.

Para inserir esse comentário, o assistente pode usar a combinação de teclas

- (A) Ctrl + T
- (B) Ctrl + A
- (C) Ctrl + K
- (D) Alt + Ctrl + A
- (E) Alt + Ctrl + S

3. CESGRANRIO - PPNT (PETROBRAS)/PETROBRAS/SUPRIMENTO DE BENS E SERVIÇOS/ADMINISTRAÇÃO/2018

ASSUNTO: INFORMÁTICA - WORD 2016

Durante a digitação do terceiro parágrafo da página 5 de um documento, no Word 2016 em português, um assistente administrativo pressionou a combinação de teclas Ctrl+Home.

Tal combinação de teclas fez com que o cursor se deslocasse para o

- (A) início da página anterior
- (B) início do parágrafo anterior
- (C) início da linha em que estava
- (D) início do documento
- (E) final da linha em que estava



Atendimento Bancário

1. CESGRANRIO - ESC (BANRISUL)/BANRISUL/2023

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Estratégia Empresarial (Análise de Mercado, Segmentação, Posicionamento, etc)

No final do trimestre, a empresa Y passou a utilizar o banco X como sua única opção para transações financeiras, encerrando operações com quaisquer outros parceiros financeiros. O diretor do banco W, que antes realizava metade de todas as operações da empresa Y, entrou em contato com a direção dessa empresa para saber o que estava acontecendo e foi informado que a decisão havia vindo do nível corporativo mais alto: os presidentes do banco X e os da empresa Y participavam do conselho de uma instituição filantrópica, ficaram muito próximos e, por conta disso, a empresa passaria a realizar suas operações exclusivamente com o banco X. Em seu relatório de gestão de perdas de clientes, o diretor do banco W classificará a empresa como um caso de deserção

- (A) oculta
- (B) horizontal
- (C) tecnológica
- (D) transnacional
- (E) organizacional

2. CESGRANRIO - ESC (BANRISUL)/BANRISUL/2023

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Estratégia Empresarial (Análise de Mercado, Segmentação, Posicionamento, etc)

Um banco optou por dois tipos de segmentação do seu mercado: (a) o primeiro é embasado nos hábitos, hobbies, atividades ou interesses, valores ou opiniões, personalidade ou atitudes, estilo de vida e status social de seus clientes; (b) o segundo é embasado na sua lealdade, envolvimento, benefícios procurados e facilidade para comprar ou influenciar. Constata-se que foram escolhidos, respectivamente, os modelos de segmentação

- (A) tecnológica e etária
- (B) qualitativa e tecnológica
- (C) demográfica e educacional
- (D) psicográfica e comportamental
- (E) geográfica e psicográfica

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

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc. - Estratégia Empresarial (Análise de Mercado, Segmentação, Posicionamento, etc)

As empresas, cada vez mais, procuram gerir seus negócios e suas atividades de forma que sua posição seja neutra ou positiva no atendimento ao Tripé da Sustentabilidade. Como a empresa YYZ não pensa de modo diferente, contratou consultores para levantarem os impactos gerados pelas atividades por ela desenvolvidas em sua prestação de serviços. Os consultores constataram os seguintes pontos: a política de capacitação da empresa ampliou a formação de 45% dos funcionários, a instalação de painéis fotovoltaicos fez com que toda a energia consumida pela empresa, naquele ano, fosse gerada a partir de fonte renovável, a taxa de reciclagem