WANDER **GARCIA** E ANA PAULA **DOMPIERI**
COORDENADORES

2025

SEGUNDA EDIÇÃO

COMO PASSAR

CONCURSOS BANCÁRIOS

TÉCNICO E ESCRITURÁRIO

630

QUESTÕES COMENTADAS

DISCIPLINAS IMPRESSAS

- Língua **Portuguesa**
- Língua **Inglesa**
- Informática
- Matemática e **Raciocínio Lógico**
- Atendimento: **Direito do Consumidor; Marketing e Telemarketing; Vendas, Satisfação e Retenção de Clientes**
- Conhecimentos **Bancários**
- Vendas e **Negociação**

- GABARITO AO FINAL DE CADA QUESTÃO, FACILITANDO O MANUSEIO DO LIVRO
- QUESTÕES COMENTADAS E ALTAMENTE CLASSIFICADAS POR AUTORES ESPECIALISTAS EM APROVAÇÃO

EDITORA FOCO

Você está recebendo, **GRATUITAMENTE**, um fragmento da obra da **Editora Foco**, para dar início aos seus estudos e conhecer um pouco mais do nosso trabalho e o de nossos autores.

É bom frisar que tal parte não representa a totalidade da obra ou da disciplina. É apenas uma amostra!

A obra, em sua totalidade, poderá ser adquirida no site da **Editora Foco**:

www.editorafoco.com.br

Bons estudos!

Editora Foco

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

C735
Como passar em concursos bancários: técnico e escriturário / André Fioravanti ... [et al.] ; coordenado por Wander Garcia, Ana Paula Garcia. - 2. ed. - Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2025.
184 p. ; 17cm x 24cm.

Inclui bibliografia e índice.

ISBN: 978-65-6120-246-6

1. Concursos públicos. 2. Concursos bancários. 3. Técnico. 4. Escriturário. I. Fioravanti, André. II. Dantas, Cecília. III. Benetti, Flávio. IV. Satin, Helder. V. Subi, Henrique. VI. Abacherli, Murilo. VII. Densa, Roberta. VIII. Silva, Samantha Alice de Freitas. IX. Garcia, Wander. X. Garcia, Ana Paula. XI. Título.

2024-4576 CDD 354.81003 CDU 35.08(079.1)

Elaborado por Vagner Rodolfo da Silva - CRB-8/9410

Índices para Catálogo Sistemático:

1. Concursos públicos 354.81003

2. Concursos públicos 35.08(079.1)

WANDER **GARCIA** E ANA PAULA **DOMPIERI**
COORDENADORES

2025

SEGUNDA EDIÇÃO

COMO PASSAR

CONCURSOS BANCÁRIOS

TÉCNICO E ESCRITURÁRIO

630

QUESTÕES COMENTADAS

DISCIPLINAS IMPRESSAS

- Língua **Portuguesa**
- Língua **Inglesa**
- Informática
- Matemática e **Raciocínio Lógico**
- Atendimento: **Direito do Consumidor; Marketing e Telemarketing; Vendas, Satisfação e Retenção de Clientes**
- Conhecimentos **Bancários**
- Vendas e **Negociação**

- GABARITO AO FINAL DE CADA QUESTÃO, FACILITANDO O MANUSEIO DO LIVRO
- QUESTÕES COMENTADAS E ALTAMENTE CLASSIFICADAS POR AUTORES ESPECIALISTAS EM APROVAÇÃO

EDITORA FOCO

2025 © Editora Foco
Coordenadores: Wander Garcia e Ana Paula Dompieri
Autores: André Fioravanti, Cecília Dantas, Flávio Benetti, Helder Satin, Henrique Subi, Murilo Abacherli, Roberta Densa e Samantha Alice de Freitas Silva
Diretor Acadêmico: Leonardo Pereira
Editor: Roberta Densa
Coordeandora Editorial: Paula Morishita
Revisora Sênior: Georgia Renata Dias
Capa Criação: Leonardo Hermano
Diagramação: Ladislau Lima e Aparecida Lima
Impressão miolo e capa: FORMA CERTA

DIREITOS AUTORAIS: É proibida a reprodução parcial ou total desta publicação, por qualquer forma ou meio, sem a prévia autorização da Editora FOCO, com exceção do teor das questões de concursos públicos que, por serem atos oficiais, não são protegidas como Direitos Autorais, na forma do Artigo 8º, IV, da Lei 9.610/1998. Referida vedação se estende às características gráficas da obra e sua editoração. A punição para a violação dos Direitos Autorais é crime previsto no Artigo 184 do Código Penal e as sanções civis às violações dos Direitos Autorais estão previstas nos Artigos 101 a 110 da Lei 9.610/1998. Os comentários das questões são de responsabilidade dos autores.

NOTAS DA EDITORA:

Atualizações e erratas: A presente obra é vendida como está, atualizada até a data do seu fechamento, informação que consta na página II do livro. Havendo a publicação de legislação de suma relevância, a editora, de forma discricionária, se empenhará em disponibilizar atualização futura.

Bônus ou Capítulo *On-line*: Excepcionalmente, algumas obras da editora trazem conteúdo no *on-line*, que é parte integrante do livro, cujo acesso será disponibilizado durante a vigência da edição da obra.

Erratas: A Editora se compromete a disponibilizar no site www.editorafoco.com.br, na seção Atualizações, eventuais erratas por razões de erros técnicos ou de conteúdo. Solicitamos, outrossim, que o leitor faça a gentileza de colaborar com a perfeição da obra, comunicando eventual erro encontrado por meio de mensagem para contato@editorafoco.com.br. O acesso será disponibilizado durante a vigência da edição da obra.

Impresso no Brasil 1.2025

Data de Fechamento 12.2024

2025
Todos os direitos reservados à
Editora Foco Jurídico Ltda.
Rua Antonio Brunetti, 593 – Jd. Morada do Sol
CEP 13348-533 – Indaiatuba – SP

E-mail: contato@editorafoco.com.br
www.editorafoco.com.br

Coordenadores e Autores

SOBRE OS COORDENADORES

Wander Garcia – @wander_garcia

É Doutor, Mestre e Graduado em Direito pela PUC/SP. É professor universitário e de cursos preparatórios para Concursos e Exame de Ordem, tendo atuado nos cursos LFG e DAMASIO. Neste foi Diretor Geral de todos os cursos preparatórios e da Faculdade de Direito. Foi diretor da Escola Superior de Direito Público Municipal de São Paulo. É um dos fundadores da Editora Foco, especializada em livros jurídicos e para concursos e exames. É autor best seller com mais de 50 livros publicados na qualidade de autor, coautor ou organizador, nas áreas jurídica e de preparação para concursos e exame de ordem. Já vendeu mais de 1,5 milhão de livros, dentre os quais se destacam "Como Passar na OAB", "Como Passar em Concursos Jurídicos", "Exame de Ordem Mapamentalizado" e "Concursos: O Guia Definitivo". É também advogado desde o ano de 2000 e foi procurador do município de São Paulo por mais de 15 anos. É Coach Certificado, com sólida formação em Coaching pelo IBC e pela International Association of Coaching.

Ana Paula Dompieri

Procuradora do Estado de São Paulo, Pós-graduada em Direito, Professora do IEDI, Escrevente do Tribunal de Justiça por mais de 10 anos e Assistente Jurídico do Tribunal de Justiça. Autora de diversos livros para OAB e concursos.

SOBRE OS AUTORES

André Fioravanti

Bacharel em Engenharia Elétrica pela Universidade Estadual de Campinas. Mestre em Controle e Automação pela Universidade Estadual de Campinas. Doutor em Física pela Université Paris Sud XI. Atualmente Professor Associado à Faculdade de Engenharia Mecânica da UNICAMP. Autor de vários artigos em revistas internacionais. Coautor de diversos livros publicados pela Editora Foco.

Cecília Dantas

Advogada em São Paulo. Pós-graduada em Direito Administrativo pelo IDP. Mestranda em Direito Civil pela Universidade Panthéon-Assas em Paris.

Flávio Benetti

Um cara apaixonado pela vida, curioso por natureza e fã da tecnologia. Graduado e Pós-Graduado em Comunicação Social. Estrategista em comunicação pessoal, profissional e empresarial. Professor de graduação e pós-graduação. Palestrante. Mais de 15 anos de estrada, construindo estratégias para marcas como Bosch, Schincariol, Brasil Kirin, GPA, Grupo NC, CPFL, Canal Rural, SBT, entre outras. Sócio Fundador da BoasNovas, uma iniciativa voltada para entregar uma comunicação que informe, inspire e contribua para a transformação da realidade e a evolução das pessoas.

Helder Satin

Graduado em Ciências da Computação, com MBA em Gestão de TI. Professor do IEDI. Professor de Cursos de Pós-graduação. Desenvolvedor de sistemas Web e gerente de projetos.

Henrique Subi – @henriquesubi

Especialista em Direito Empresarial pela FGV e em Direito Tributário pela UNISUL. Mestrando em Direito pela Universidade Mackenzie. Professor de Negociação do IBDEC. Professor do IEDI e de outros cursos preparatórios para a OAB e concursos públicos.

Murilo Abacherli

Relações Públicas, atuo em projetos de Comunicação há mais de 20 anos. Atualmente, faço parte do time de Marketing da Editora Foco. Bacharel em Relações Públicas pela Pontifícia

Universidade Católica de Campinas. Especialista em Comunicação Digital. MBA em Comunicação Corporativa e Marketing.

Roberta Densa

Doutora em Direitos Difusos e Coletivos. Professora universitária e em cursos preparatórios para concursos Públicos e OAB. Autora da obra "Direito do Consumidor", 9ª edição publicada pela Editora Atlas.

Samantha Alice de Freitas Silva

Officer no segmento Ultra Companies - Corporate. É instrutora da Universidade Corporativa Caixa desde 2009 e professora convidada pelo IDE/ FGV das disciplinas: Finanças Corporativas / Negociação e Administração de Conflitos / Liderança em Ambientes Competitivos / Administração do Tempo no MBA da FGV, com início das atividades em 2013. Funcionária de banco há mais 21 anos, com atuação no "Private Banking" por 8 anos. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração Financeira. Foi Superintendente Nacional de Relações com Investidores durante 2 anos, criando a área e gerindo atividades no Brasil e nos EUA. Atuou como professora no Curso Preparatório para concursos Meritus entre 2007 a 2013. Possui graduação em Nutrição pelo Centro Universitário de Belo Horizonte (2006). Possui MBA Executivo em Gestão Empresarial na FGV e Ohio University. Mestre em Administração com ênfase em Gestão das Organizações na Faculdade de Pedro Leopoldo. Doutoranda em Administração pela FUMEC.

Sumário

COORDENADORES E AUTORES V

COMO USAR O LIVRO? XI

1. LÍNGUA PORTUGUESA 1

1. INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS 1
2. REDAÇÃO 9
3. SEMÂNTICA / ORTOGRAFIA / ACENTUAÇÃO GRÁFICA 12
4. MORFOLOGIA 15
5. PRONOME E COLOCAÇÃO PRONOMINAL 17
6. VERBO 22
7. REGÊNCIA 23
8. OCORRÊNCIA DA CRASE 23
9. CONJUNÇÃO 25
10. ORAÇÃO SUBORDINADA 29
11. CONCORDÂNCIA VERBAL E CONCORDÂNCIA NOMINAL 30
12. ANÁLISE SINTÁTICA 32
13. PONTUAÇÃO 33
14. QUESTÕES COMBINADAS 35

2. LÍNGUA INGLESA 37

3. INFORMÁTICA 45

1. CRIAÇÃO E EXCLUSÃO DE PASTAS (DIRETÓRIOS), ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS 45
2. CONCEITOS DE INFORMÁTICA, HARDWARE E SOFTWARE 46
3. SISTEMAS OPERACIONAIS WINDOWS E LINUX 49
4. PROCESSADOR DE TEXTO (WORD E BROFFICE.ORG WRITS) 50
5. PLANILHAS ELETRÔNICAS (EXCEL E BROFFICE.ORG CALC) 51
6. EDITOR DE APRESENTAÇÕES (POWERPOINT E BROFFICE.ORG EMPRESA) 56
7. CONCEITOS DE TECNOLOGIAS RELACIONADAS À INTERNET E INTRANET, PROTOCOLOS WEB, WORLD WIDE WEB, NAVEGADOR INTERNET (INTERNET EXPLORER E MOZILLA FIREFOX), BUSCA E PESQUISA NA WEB 57

8. CONCEITOS DE TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO, CORREIO ELETRÔNICO, GRUPOS DE DISCUSSÃO, FÓRUNS E WIKIS....60

9. CONCEITOS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA, REALIZAÇÃO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP), VÍRUS E ATAQUES A COMPUTADORES....63

10. CONCEITOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA....68

11. CONCEITOS DE ACESSO A DISTÂNCIA A COMPUTADORES....69

12. CONCEITOS DE TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS MULTIMÍDIA, DE REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO....69

13. CONHECIMENTOS GERAIS SOBRE REDES SOCIAIS (TWITTER, FACEBOOK, LINKEDIN)....70

4. MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO 73

1. NÚMEROS INTEIROS, RACIONAIS E REAIS; PROBLEMAS DE CONTAGEM....73

2. SISTEMA LEGAL DE MEDIDAS....78

3. RAZÕES E PROPORÇÕES; DIVISÃO PROPORCIONAL; REGRAS DE TRÊS SIMPLES E COMPOSTAS; PORCENTAGENS....79

4. EQUAÇÕES E INEQUAÇÕES DE 1.º E 2.º GRAUS; SISTEMAS LINEARES....83

5. FUNÇÕES; GRÁFICOS....86

6. SEQUÊNCIAS NUMÉRICAS....91

7. NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA....92

8. JUROS SIMPLES E COMPOSTOS: CAPITALIZAÇÃO E DESCONTOS....102

9. TAXAS DE JUROS: NOMINAL, EFETIVA, EQUIVALENTES, PROPORCIONAIS, REAL E APARENTE....107

10. PLANOS DE AMORTIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS....110

11. AVALIAÇÃO DE ALTERNATIVAS DE INVESTIMENTO. 116

12. TAXAS DE RETORNO....117

RACIOCÍNIO LÓGICO....118

1. LÓGICA SENTENCIAL E DE PRIMEIRA ORDEM....118

2. ENUMERAÇÃO POR RECURSO....120

3. CONTAGEM: PRINCÍPIO ADITIVO E MULTIPLICATIVO....122

5. ATENDIMENTO 125

1. DIREITO DO CONSUMIDOR....125

2. MARKETING E TELEMARKETING....126

3. VENDAS, SATISFAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES....131

4. QUESTÕES COMBINADAS E OUTROS TEMAS....138

6. CONHECIMENTOS BANCÁRIOS 141

1. GARANTIAS BANCÁRIAS 141
2. FUNDO GRANTIDOR 142
3. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL 143
4. AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA 145
5. PIX, FINTECHS E "OPEN FINANCE" 145
6. COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM) 146
7. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL 148
8. RESERVAS BANCÁRIAS 148
9. POLÍTICA FISCAL 149
10. CÂMBIO 149
11. BITCOIN 154
12. FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) 154
13. SEGUROS E PREVIÊNCIA 154
14. CRIMES DE LAVAGEM OU OCULTAÇÃO DE BENS, DIREITOS E VALORES 155
15. COMPLIANCE 156
16. TEMAS DIVERSOS 157

7. VENDAS E NEGOCIAÇÃO 165

Como usar o livro?

Para que você consiga um ótimo aproveitamento deste livro, atente para as seguintes orientações:

1º Tenha em mãos um ***vademecum*** ou **um computador** no qual você possa acessar os textos de lei citados.

2º Se você estiver estudando a teoria (fazendo um curso preparatório ou lendo resumos, livros ou apostilas), faça as questões correspondentes deste livro na medida em que for avançando no estudo da parte teórica.

3º Se você já avançou bem no estudo da teoria, leia cada capítulo deste livro até o final, e só passe para o novo capítulo quando acabar o anterior; vai mais uma dica: alterne capítulos de acordo com suas preferências; leia um capítulo de uma disciplina que você gosta e, depois, de uma que você não gosta ou não sabe muito, e assim sucessivamente.

4º Iniciada a resolução das questões, tome o cuidado de ler cada uma delas **sem olhar para o gabarito e para os comentários**; se a curiosidade for muito grande e você não conseguir controlar os olhos, tampe os comentários e os gabaritos com uma régua ou um papel; na primeira tentativa, é fundamental que resolva a questão sozinho; só assim você vai identificar suas deficiências e "pegar o jeito" de resolver as questões; marque com um lápis a resposta que entender correta, e só depois olhe o gabarito e os comentários.

5º **Leia com muita atenção o enunciado das questões**. Ele deve ser lido, no mínimo, duas vezes. Da segunda leitura em diante, começam a aparecer os detalhes, os pontos que não percebemos na primeira leitura.

6º **Grife as palavras-chave, as afirmações e a pergunta formulada.** Ao grifar as palavras importantes e as afirmações você fixará mais os pontos-chave e não se perderá no enunciado como um todo. Tenha atenção especial com as palavras "correto", "incorreto", "certo", "errado", "prescindível" e "imprescindível".

7º Leia os comentários e **leia também cada dispositivo legal** neles mencionados; não tenha preguiça; abra o *vademecum* e leia os textos de leis citados, tanto os que explicam as alternativas corretas, como os que explicam o porquê de ser incorreta dada alternativa; você tem que conhecer bem a letra da lei, já que mais de 90% das respostas estão nela; mesmo que você já tenha entendido determinada questão, reforce sua memória e leia o texto legal indicado nos comentários.

8º Leia também os **textos legais que estão em volta** do dispositivo.

9º Depois de resolver sozinho a questão e de ler cada comentário, você deve fazer uma **anotação ao lado da questão**, deixando claro o motivo de eventual erro que você tenha cometido; conheça os motivos mais comuns de erros na resolução das questões:

DL – "desconhecimento da lei"; quando a questão puder ser resolvida apenas com o conhecimento do texto de lei;

DD – "desconhecimento da doutrina"; quando a questão só puder ser resolvida com o conhecimento da doutrina;

DJ – "desconhecimento da jurisprudência"; quando a questão só puder ser resolvida com o conhecimento da jurisprudência;

FA – "falta de atenção"; quando você tiver errado a questão por não ter lido com cuidado o enunciado e as alternativas;

NUT - "não uso das técnicas"; quando você tiver se esquecido de usar as técnicas de resolução de questões objetivas, tais como as da **repetição de elementos** ("quanto mais elementos repetidos existirem, maior a chance de a alternativa ser correta"), das **afirmações generalizantes** ("afirmações generalizantes tendem a ser incorretas" - reconhece-se afirmações generalizantes pelas palavras *sempre, nunca, qualquer, absolutamente, apenas, só, somente exclusivamente* etc.), dos **conceitos compridos** ("os conceitos de maior extensão tendem a ser corretos"), entre outras.

10º Confie no **bom-senso**. Normalmente, a resposta correta é a que tem mais a ver com o bom-senso e com a ética. Não ache que todas as perguntas contêm uma pegadinha. Se aparecer um instituto que você não conhece, repare bem no seu nome e tente imaginar o seu significado.

11º Faça um levantamento do **percentual de acertos de cada disciplina** e dos **principais motivos que levaram aos erros cometidos**; de posse da primeira informação, verifique quais disciplinas merecem um reforço no estudo; e de posse da segunda informação, fique atento aos erros que você mais comete, para que eles não se repitam.

12º Uma semana antes da prova, faça uma **leitura dinâmica** de todas as anotações que você fez e leia de novo os dispositivos legais (e seu entorno) das questões em que você marcar "DL", ou seja, desconhecimento da lei.

13º Para que você consiga ler o livro inteiro, faça um bom **planejamento**. Por exemplo, se você tiver 30 dias para ler a obra, divida o número de páginas do livro pelo número de dias que você tem, e cumpra, diariamente, o número de páginas necessárias para chegar até o fim. Se tiver sono ou preguiça, levante um pouco, beba água, masque chiclete ou leia em voz alta por algum tempo.

14º Desejo a você, também, muita **energia**, **disposição**, **foco**, **organização**, **disciplina**, **perseverança**, **amor** e **ética**!

Wander Garcia e Ana Paula Dompieri

Coordenadores

1. Língua Portuguesa

Henrique Subi

1. INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Transporte movido a energia limpa tem a necessidade de investimento para o combate às mudanças climáticas

1 A mobilidade urbana se tornou a maior tendência mundial da indústria automotiva. Você já se imaginou morando em uma cidade onde os setores público e privado promovem projetos com veículos elétricos para transporte público, redução de custos, de ruí- dos, de poluentes causadores do aquecimento global e de mudanças climáticas para que o transporte público funcione de verdade? Imagine as pessoas se deslocando, com facilidade, para vários bairros de metrô ou transporte a energia limpa interligados. Para aqueles que optam por pedalar, estão à disposição mais de 700 quilômetros de ciclovias espalhadas por todos os cantos. Tudo isso parece utopia, mas não é.

2 Essa cidade existe e se chama Estocolmo, capital da Suécia, que ganhou o prêmio de Cidade Verde Europeia em 2010. Ela apresenta a maior percentagem de veículos não poluentes na Europa, e 75% da rede de transportes públicos recorrem a energias renováveis. Até 2050, o governo planeja ficar completamente livre de combustíveis fósseis, o que significa que todas as emissões relacionadas ao aquecimento público e privado, aos veículos e ao uso da eletricidade serão reduzidas a zero. Isso significa uma enorme contribuição à redução do aquecimento global.

3 O uso de energia limpa é muito mais vantajoso para os consumidores. A energia limpa é mais econômica, eficiente e competitiva que os combustíveis fósseis. Para exemplificar, a eficiência de um veículo movido a energia elétrica supera os 80%, enquanto os movidos a combustão não ultrapassam os 20%. Isso sem levar em consideração que os veículos elétricos possuem menos peças e têm menor custo de manutenção, se comparados aos de combustão.

4 Como esperado, a China lidera essa agenda do uso de energia limpa para a mobilidade urbana. Para acompanhar as tendências de desenvolvimento sus- tentável, Paris liderou na COP21 as assinaturas de medidas para promover energia limpa e mobilidade urbana elétrica em conjunto com mil cidades do mundo. Paris, Londres, Milão e Oslo foram exemplos, ao criar as zonas de baixa emissão de poluentes produzidos pelos combustíveis fósseis.

5 O cenário de avanço pelo mundo é muito promissor. O Brasil, de forma ainda tímida, começa a se inserir nesse cenário global. Algumas cidades e estados brasileiros estão tomando a frente para acelerar o processo de desenvolvimento de veículos elétricos e sustentáveis.

6 São Paulo, a maior cidade brasileira, foi a primeira a ter parte de sua frota transformada em veículos elétricos em novembro de 2019. A cidade apresentou lotes de 15 ônibus 100% elétricos distribuídos pela cidade. De acordo com a montadora, os ônibus elétricos proporcionam custos operacionais 70% menores em relação ao ônibus convencional a diesel. Os veículos entregues são de piso baixo e trazem ar-condicionado, conexão wi-fi, tomadas USB, monitoramento por câmeras e dispositivo de acesso a cadeirantes, conforme especificações técnicas da SPTrans.

GONÇALVES, D. Revista Fórum Brasil de Gestão Ambiental. Disponível em: https://revistafbga.com.br/transporte-movido-a--energia-limpa/. Acesso em: 2 mar. 2024. Adaptado.

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) Um trecho do texto que enumera benefícios da redução do uso de combustíveis fósseis é:

(A) "Você já se imaginou morando em uma cidade onde os setores público e privado promovem projetos com veículos elétricos para transporte público, redução de custos, de ruídos, de poluentes causadores do aquecimento global e de mudanças climáticas para que o transporte público funcione de verdade?" (parágrafo 1)

(B) "Essa cidade existe e se chama Estocolmo, capital da Suécia, que ganhou o prêmio de Cidade Verde Europeia em 2010. Ela apresenta a maior percentagem de veículos não poluentes na Europa" (parágrafo 2)

(C) "Paris liderou na COP21 as assinaturas de medidas para promover energia limpa e mobilidade urbana elétrica em conjunto com mil cidades do mundo." (parágrafo 4)

(D) "Paris, Londres, Milão e Oslo foram exemplos, ao criar as zonas de baixa emissão de poluentes produzidos pelos combustíveis fósseis." (parágrafo 4)

(E) "O cenário de avanço pelo mundo é muito promissor. O Brasil, de forma ainda tímida, começa a se inserir nesse cenário global." (parágrafo 5)

Enumeração é um recurso estilístico da redação usado para chamar a atenção do leitor em relação à importância do assunto ou argumento explorado no texto. Encontramos enumerações nas alternativas "A" ("uma cidade onde os setores público e privado promovem projetos com veículos elétricos para transporte público, redução de custos, de ruídos, de poluentes causadores do aquecimento global e de mudanças climáticas") e na alternativa "D" ("Paris, Londres, Milão e Oslo"), mas o candidato deve estar atento ao enunciado, que pede a enumeração relativa aos benefícios da redução do uso de combustíveis fósseis. Essas estão na letra "A".

Gabarito "A"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) Em sua progressão temática, depois de informar que algumas cidades e estados brasileiros estão acelerando o processo de desenvolvimento de veículos elétricos e sustentáveis, o texto desenvolve a ideia de que

2. Língua Inglesa

Henrique Subi

The new cost of living in New Mexico

1 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.

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

Available at: <https://www.kob.com/new-mexico/the-new-cost-of--living-in-new-mexico/>. Retrieved on: Mar 1, 2024. Adapted.

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) 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.

A: incorreta. Não há qualquer informação sobre o tamanho médio das famílias no Novo México; **B:** incorreta. O texto indica que os preços subiram em relação ao que era praticado antes da pandemia, mas não há nenhuma informação sobre o aumento no consumo; **C:** incorreta. Houve a crise da gripe aviária no inverno anterior, segundo o texto; **D:** correta, conforme se pode verificar nos parágrafos indicados; **E:** incorreta. O texto afirma que o preço das guloseimas está maior do que nos quatro anos anteriores.
Gabarito "D"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) 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.

"Not likely" pode ser traduzido como "improvável", "remoto", enquanto "soon" significa "logo", "no curto prazo".
Gabarito "A"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) 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.

"Under construction" significa literalmente "em construção", ou seja, transmite a ideia de que as casas estão sendo construídas no momento em que o autor escreve o texto.
Gabarito "B"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) 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

3. Informática

André Fioravanti e Helder Satin

1. CRIAÇÃO E EXCLUSÃO DE PASTAS (DIRETÓRIOS), ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS

(Técnico Bancário – BANESTES – FGV – 2023) Considere as afirmativas a seguir a respeito de arquivos e pastas no contexto do Windows.

I. Um arquivo não pode ter tamanho zero.
II. Todo arquivo deve ter uma extensão como, por exemplo, "teste.docx".
III. O nome completo de um arquivo contém o caminho (path) das pastas que o contêm.

Está correto apenas o que se afirma em

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

No Windows, o nome completo de um arquivo conterá o caminho da pasta onde ele se encontra assim como o próprio nome do arquivo, porém, podem existir arquivos com tamanho zero e sem uma extensão definida. Portanto, apenas a afirmativa III é verdadeira e assim a alternativa C está correta. HS

Gabarito "C"

(Técnico Bancário – BANESTES – FGV – 2023) João conectou um pen drive no seu notebook com Windows, e precisa descobrir o espaço utilizado e a capacidade total desse dispositivo.

No Explorador de Arquivos, depois de clicar com o botão direito do mouse na identificação do pen drive, João deve escolher a opção

(A) Gerenciamento.
(B) Propriedades.
(C) Resumo.
(D) Segurança.
(E) Utilização.

Ao clicar com o botão direito em uma unidade de armazenamento, a opção Propriedades permite analisar tamanho máximo, espaço utilizado e disponível, sistema de arquivos, além de acesso a ferramentas de análise de disco, compartilhamento e segurança. Portanto, apenas a alternativa B está correta. HS

Gabarito "B"

(Escriturário – BANRISUL – CESGRANRIO – 2023) Considere um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal. Um usuário desse sistema operacional deseja criar um atalho na área de trabalho para a página inicial do sistema de webmail da empresa.

Para abrir o assistente que auxilia na criação de atalhos para programas locais ou de rede, arquivos, pastas, computadores ou endereços na Internet, esse usuário precisa

(A) clicar com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
(B) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
(C) fazer um duplo clique com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.
(D) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.
(E) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Assistentes e, em seguida, selecionar a opção Atalho.

A: Errada, para que as opções de interação sejam exibidas, ao clicar na área de trabalho é necessário utilizar o botão direito do mouse e não o botão esquerdo. **B:** Correta, clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho abre o menu de contexto, onde o usuário pode selecionar a opção "Novo" e, em seguida, "Atalho". **C:** Errada, um duplo clique na área de trabalho não gera nenhuma ação no Windows, além disso, não existe uma opção chamada "Endereços na Internet", diretamente disponível no menu de contexto, para a criação de atalhos na área de trabalho. **D:** Errada, para abrir o menu de contexto basta um clique simples com o botão direito na área de trabalho. **E:** Errada, assim como na alternativa anterior, para abrir o menu de contexto basta um clique simples com o botão direito na área de trabalho. HS

Gabarito "B"

(Escriturário – BANRISUL – CESGRANRIO – 2023) A operação das redes sem fio utiliza um sinal de rádio frequência que pode interferir na comunicação de outros dispositivos. Por essa razão, em certos ambientes, pode ser necessário ativar o modo avião para desligar as interfaces de rede sem fio de um computador.

Considerando-se um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal, para ativar o modo avião desse computador, o usuário do sistema deve clicar com o botão

(A) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão esquerdo do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
(B) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão direito do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.

4. Matemática e raciocínio lógico

André Fioravanti

1. NÚMEROS INTEIROS, RACIONAIS E REAIS; PROBLEMAS DE CONTAGEM

(Escriturário – BB – CESGRANRIO – 2023) A sequência dos primeiros 2100 números inteiros positivos foi disposta em uma Tabela, da seguinte forma:

	Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5	Coluna 6	Coluna 7
Linha 1	1	2	3	4	5	6	
Linha 2		7	8	9	10	11	12
Linha 3	13	14	15	16	17	18	
Linha 4		19	20	21	22	23	24
Linha 5	25	26	27	28	29	30	
.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.

Nessa distribuição, as linhas de número ímpar recebem só seis números da sequência, a partir da Coluna 1, ficando a Coluna 7 vazia; já as linhas de número par também recebem só seis números da sequência, mas a partir da Coluna 2, ficando a Coluna 1 vazia, como pode ser observado na Tabela apresentada.

Sendo assim, os números 1808 e 2023 estão escritos, respectivamente, nas seguintes colunas:

(A) 6 e 4
(B) 3 e 3
(C) 6 e 3
(D) 6 e 2
(E) 3 e 2

Observamos que, os números que aparecem na coluna 1, são aqueles cujo resto da divisão por 12 é igual a 1. Assim sendo, calculando a divisão de 1808 por 12, temos o resultado de 150 com resto 8.

Portanto, $12 \times 150 + 1 = 1801$ aparece na coluna 1, e portanto, por inspeção, 1808 aparece na coluna 3.

De maneira análoga, a divisão de 2023 por 12 resulta em 168 com resto 7. Portanto, $12 \times 168 + 1 = 2017$ aparece na coluna 1, e assim, novamente por inspeção, 2023 aparece na coluna 2.

Gabarito "E"

(Escriturário – BANRISUL – CESGRANRIO – 2023) Um banco possui um total de 1000 clientes, dos quais apenas 700 investem em pelo menos um dos fundos A ou B. Sabe-se que o total de clientes que investem em ambos os fundos é igual a 250, e que pelo menos 100 clientes investem apenas no fundo B.

Qual é o número máximo de clientes que investem apenas no fundo A?

(A) 350
(B) 600
(C) 650
(D) 800
(E) 900

5. ATENDIMENTO

Roberta Densa, Cecília Dantas e Flávio Benetti

1. DIREITO DO CONSUMIDOR

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) 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.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece no art. 4º a Política Nacional das Relações de Consumo, que visa atender as necessidades dos consumidores, respeitando sua dignidade, saúde e segurança, protegendo seus interesses econômicos, melhorando sua qualidade de vida, além de promover a transparência e harmonia nas relações de consumo. Nesse sentido, dentre diversas outras medidas, o inciso IV do dispositivo determina "a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo", fomentando ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores, conforme mencionado na alternativa D. As demais alternativas não contemplam nenhuma medida estabelecida pelo art. 4º do CDC. CD

Gabarito "D"

(Técnico Bancário – BASA – CESGRANRIO – 2022) Uma pessoa realiza contrato de financiamento bancário no qual consta cláusula que obriga o mutuário a celebrar seguro com determinada companhia seguradora.

Nos termos da adequada interpretação do Código de Defesa do Consumidor, a cláusula

(A) deve ser cumprida se houver sanção.

(B) deve ser considerada abusiva.

(C) deve ser lida como facultativa.

(D) é tradicional e deve ser mantida.

(E) é considerada essencial para o financiamento.

A contratação do seguro é obrigatória para o financiamento imobiliário, pois é uma exigência legal presente no Sistema Financeiro da Habitação (Lei 4.380/64) que rege a maioria dos financiamentos imobiliários no país. A cláusula se torna abusiva, nos ditames do art. 39, I do CDC, quando a Instituição Financeira determina a seguradora com a qual o cliente deveria contratar. Nesse sentido, cabe ao cliente escolher a empresa que considera mais adequada. CD

Gabarito "B"

(Escriturário – BB – Cesgranrio – 2014) O superintendente de vendas do Banco A, submetido a regime de metas, determina a suas equipes que, em todos os contratos de empréstimos, vinculem o fechamento da operação à realização de contrato de seguro. Com tal determinação, as metas impostas são realizadas, com reflexo financeiro positivo na remuneração dos empregados.

Nos termos do Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, tal operação é

(A) admitida, por ser inerente às relações de mercado.

(B) permitida, por ser integrante de regime de remuneração por metas.

(C) vedada, por caracterizar prática abusiva.

(D) vedada, por não ser possível a conjugação prática das operações.

(E) permitida, por configurar habitualidade das relações.

Na forma do art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, é prática comercial abusiva "enviar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço". No mesmo sentido é a Resolução Bacen n. 3.919/2010, que proíbe a prestação de serviços sem autorização ou pedido expresso do consumidor. Sobre as operações financeiras, o Superior Tribunal de Justiça emitiu a Súmula 532 com o seguinte teor: "Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa". RD

Gabarito "C"

(Escriturário – BB – Cesgranrio – 2015) Uma cidadã, por dificuldades financeiras momentâneas, deixou de pagar em dia as suas dívidas, vindo, por força de sua mora e do seu inadimplemento, a ser inscrita em cadastro de devedores. Com o passar do tempo, a sua situação foi melhorando e, após muito sacrifício pessoal, conseguiu quitar as suas dívidas. Em determinado momento, no entanto, foi surpreendida com negativa de crédito, em estabelecimento comercial, por estar o seu nome inscrito no cadastro de devedores inadimplentes.

A melhor interpretação do Código de Defesa do Consumidor indica que

(A) caberia à devedora buscar o cancelamento dos registros nos cadastros de inadimplentes.

(B) é ônus do credor, após a constatação do pagamento efetivo da dívida, retirar o nome do devedor do cadastro de inadimplentes.

6. Conhecimentos Bancários

Cecíla Dantas e Samantha Alice De Freitas Silva

1. GARANTIAS BANCÁRIAS

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2024) Considere a hipótese de a Caixa Econômica Federal aceitar, no contrato de um empréstimo concedido a determinado cliente, o depósito de um conjunto de joias valiosas como garantia pela amortização total da dívida contraída.

Esse tipo de garantia é denominado

(A) aval
(B) penhor
(C) fiança
(D) hipoteca
(E) alienação fiduciária

A: Incorreta. O **aval** uma é um instrumento de **garantia pessoal** regulamentada pelo Direito Civil (art. 897 e seguintes). Nesse sentido, uma pessoa (física ou jurídica) se compromete a honrar o pagamento de um título de crédito, assumido por outra parte, caso o devedor principal não cumpra a obrigação. **B:** Correta. O **penhor é uma garantia real** que recai sobre **bens móveis** (como joias, veículos e máquinas) e que tem como objetivo assegurar uma obrigação assumida pelo devedor. Em caso de inadimplência, o credor deve vender o bem penhorado como forma de satisfação da obrigação. **C:** Incorreta. A **fiança**, assim como o aval, é uma **garantia pessoal**. Entretanto, a fiança é um contrato acessório à obrigação principal, regulamentado pelo Código Civil (Art. 818 e seguintes), em que o fiador se compromete a pagar a dívida do devedor caso este não o faça. Nesse sentido, é aplicável a uma ampla gama de obrigações civis, incluindo contratos de locação, empréstimos, entre outros. **D:** Incorreta. A **hipoteca** é instrumento de **garantia real**, que recai sobre um bem imóvel (ou móvel equiparado, como um navio ou aeronave). Em caso de inadimplência, o credor deve vender o imóvel como forma de garantir o cumprimento da obrigação. **E:** Incorreta. A alienação fiduciária é uma modalidade de garantia real na qual o devedor (fiduciante) transfere ao credor (fiduciário) a propriedade resolúvel de um bem móvel ou imóvel, com o objetivo de garantir o cumprimento de uma obrigação. Embora a propriedade seja transferida ao credor, o devedor mantém a posse direta e o uso do bem. Quando a dívida é quitada, a propriedade é automaticamente reconvertida ao devedor. Em caso de inadimplemento, o credor tem o direito de vender o bem para satisfazer o seu crédito. CD
Gabarito "B"

(Escriturário – BANRISUL – CESGRANRIO – 2023) O aval é uma garantia dada pelo banco de que determinado título de crédito, emitido pelo seu cliente, será honrado.

Assim, pode haver aval em uma operação na qual há uma obrigação de pagar um(a)

(A) prejuízo causado por um possível acidente.
(B) aluguel a ser pago mensalmente.
(C) empréstimo concedido por uma pessoa física.
(D) título da dívida pública estadual.
(E) dívida trabalhista da empresa, determinada pelos tribunais.

O aval bancário é uma garantia especial das obrigações do cliente titular de títulos de crédito. Neste caso em particular, o item que corresponde a um título de crédito é o título da dívida pública estadual. SA
Gabarito "D"

(Técnico Bancário – BASA – CESGRANRIO – 2022) Uma pessoa realiza operação mercantil que redunda na emissão de título de crédito que, além do emitente, possui avalista. Nos termos do Código Civil, para a validade do aval dado no anverso do título, é suficiente a simples

(A) assinatura do avalista
(B) emissão pelo avalista
(C) comunicação pelo avalista
(D) confirmação do avalista
(E) referência pelo avalista

De acordo com o art. 898, § 1º, do Código Civil, para a validade do aval, dado no anverso do título, é suficiente a simples assinatura do avalista. CD
Gabarito "A"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2021) A principal característica do crédito direto ao consumidor (CDC) é que esse instrumento de financiamento dispensa

(A) avalista
(B) análise cadastral do cliente
(C) limite de prazo de pagamento
(D) limite de crédito
(E) identificação do cliente

A principal característica do Crédito Direto ao Consumidor (CDC) é que ele dispensa a necessidade de um avalista. O CDC é uma modalidade de crédito que permite ao consumidor financiar a compra de bens e serviços de forma parcelada, diretamente com a loja ou instituição financeira. Os demais itens acima listados são requeridos. SA
Gabarito "A"

(Técnico Bancário – CEF – CESGRANRIO – 2021) Nos contratos de financiamento de automóveis, a garantia de pagamento da dívida é o próprio bem, isto é, o automóvel adquirido pelo devedor.

Nesse caso, trata-se de

(A) aval
(B) fiança
(C) hipoteca
(D) alienação fiduciária
(E) penhor mercantil

Alienação fiduciária é um tipo de garantia real, que é o mesmo que transferir a propriedade de um bem como garantia de uma linha de crédito, neste caso, o automóvel. O aval e a fiança são considerados garantias pessoais. O aval é uma garantia que está diretamente ligada aos títulos de crédito. Previsto no artigo 897 do Código Civil, ele é prestado por alguém que assume o risco do negócio realizado, dessa forma, ele cumprirá com o pagamento caso o devedor originário

7. Vendas e Negociação

Murilo Abacherli

(Técnico Bancário – BANESTES – FGV – 2023) Uma preocupação das empresas é com a perda de clientes. Por isso, além de prospectar novos clientes para repor as eventuais perdas e fazer de tudo para manter os clientes ativos, as empresas também fazem esforços para reativar clientes perdidos ao longo do tempo, o que significa não os deixar sem contato frequente.

Entretanto, para que isso ocorra a contento, as empresas devem

(A) fazer ações de marketing na mídia.

(B) enviar felicitações em datas comemorativas.

(C) manter atualizados os cadastros de clientes.

(D) contratar empresas de ativação de clientes.

(E) fazer promoções.

O mesmo comentário vale para todas as opções incorretas: todos são bons exemplos de ações de Marketing, porém, são apresentados de modo genérico. Desse modo, é impossível relacionar algum deles especificamente à reativação de clientes perdidos. **A:** Incorreta. Para reativar clientes perdidos ao longo do tempo é necessário considerar que esse público já teve um relacionamento com a instituição. Ações de marketing podem sim contribuir para essa reativação, mas não diretamente. **B:** Incorreta. Mais um exemplo de uma ação importante, mas ainda assim, não específica. É uma ação de marketing que funciona para qualquer tipo de cliente, até mesmo pessoas ainda não clientes. **C:** Correta. Essa resposta nos ensina muito sobre o marketing: muitas vezes o óbvio é a melhor resposta. Se eu quero reativar clientes perdidos, e observem a questão novamente – o que significa não os deixar sem contato frequente – preciso ter sempre em mãos o melhor meio de contatá-los. É uma prática recorrente em todos os bancos, desde os tradicionais até as fintechs, ações frequentes relacionadas à atualização de cadastro dos clientes. **D:** Incorreta. Embora esteja incorreta pelo que já comentamos anteriormente – genérica e não vinculada ao problema indicado na questão – a título de informação, compartilho que a "ativação de clientes" é um termo técnico do marketing que está relacionado à oferta de algo possa despertar o interesse do cliente para que ele retome sua jornada de compra ou decisão. Imagine, por exemplo, que você fez uma simulação de consórcio em um banco, seja com seu gerente ou mesmo via aplicativo. O banco registra essa sua consulta e direciona a você anúncios sobre as vantagens da contratação do consórcio, com condições especiais, como brindes ou taxas reduzidas. Esse é um exemplo de ativação através de anúncios e tráfego pago. **E:** Incorreta. Genérica e não vinculada ao problema indicado na questão. MAC

Gabarito "C"

(Técnico Bancário – BANESTES – FGV – 2023) Um conhecido provérbio diz que tudo o que se faz bem é objeto de trabalho prévio e de agir de forma metodológica, com foco nos resultados.

Um bom exemplo em vendas é entender como a interação com os clientes mudou ao longo do tempo, passando do contato presencial a outras opções, inclusive digitais, usadas atualmente.

Em relação ao tema, avalie se, tanto no passado quanto hoje em dia, as boas práticas incluem:

I. concentrar a atenção em clientes indecisos. X

II. dar mais atenção aos clientes com maior potencial de compra. X

III. ter um projeto bem estruturado de atendimento aos clientes.

Está correto o que se afirma em

(A) I, apenas.

(B) II, apenas.

(C) III, apenas.

(D) I e II, apenas.

(E) II e III, apenas.

Se aprendemos com o enunciado que tudo que i) o que é feito de forma planejada, com foco em resultados, é sinônimo de "fazer bem" e que ii) os clientes têm utilizado novas formas de se relacionar com os bancos, logo: **I:** Incorreta. Não há nenhuma relação dessa afirmativa com o enunciado. **II:** Incorreta. Essa afirmativa pode confundir porque, ao menos, se relaciona com o enunciado no que se refere ao foco em resultados. Porém, não há nenhuma indicação de como isso seria conduzido e, por isso, não se conecta com "trabalho prévio" e "agir de forma metodológica" que foram apresentados. **III:** Mais uma vez a FGV reforçando que, em relação ao marketing, o óbvio fala mais alto. Nada seria mais útil como uma boa prática para a área de vendas do que um projeto bem estruturado de atendimento ao cliente. Seja presencial ou virtualmente, ter um ecossistema de atendimento que respeite os hábitos do consumidor é fundamental para bons resultados. Portanto, essa é a única afirmativa correta. MAC

Gabarito "C"

(Técnico Bancário – BANESTES – FGV – 2023) Nas empresas de referência do mercado, as ações comerciais são planejadas, coordenadas e controladas. Por exemplo, os bancos de dados de clientes têm registros dos contatos realizados, dos assuntos tratados, do histórico de transações etc. Estes dados são convertidos em informações que permitem um planejamento comercial voltado a cada cliente, o que facilita, sobretudo, a estruturação das estratégias de

(A) oferta de benefícios.

(B) contatos do call-center.

(C) seleção de pessoas na área comercial.

(D) produção de brindes.

(E) marketing de relacionamento.

Nesta questão temos um ponto importante relacionado a terminologias técnicas do marketing. Veja que estamos falando de "estruturação" e "estratégias", esses termos estão relacionados a atividades macro, ligadas ao corpo diretivo. Logo, é pouco provável que você os encontre conectados a atividades táticas, como oferta de benefícios, contatos do call-center ou produção de brindes. Todas essas atividades estão dentro de um plano de marketing. **A:** Incorreta. Embora seja sim um elemento importante para a conquista de novos clientes e até mesmo fidelização, os benefícios que serão ofertados fazem parte de um plano maior, sendo uma ação comercial específica. **B:** Incorreta. Pode auxiliar, mas é uma atividade dentro de um planejamento. **C:** Incorreta. De todas as alternativas, essa é a que mais destoa porque é possível relacioná-la diretamente à Recrutamento e Seleção ou a Recursos Humanos,

Gostou do conteúdo desta degustação?

Então compartilhe com amigos e amigas!

www.editorafoco.com.br

Bons estudos!

Editora Foco

EDITORA FOCO