

REDAÇÃO

Utilize o texto a seguir como motivador para a produção de sua redação. **Não o copie.**

A indústria da desinformação: novas formas de resistência

A internet completou 30 anos em 2019 e, desde sua invenção, a vida em sociedade mudou em muitos aspectos. A Web possibilitou a aproximação entre pessoas, expandiu o acesso ao conhecimento em uma escala sem precedentes e diminuiu as barreiras de comunicação entre bilhões de pessoas em todo o mundo. Essas características nos levaram a pensar a internet como um espaço de liberdade e como uma tecnologia revolucionária. Entretanto, “estar *on-line*” não significa apenas usufruir do potencial da tecnologia para encurtar o tempo, o espaço e o acesso à informação, mas também encarar seus efeitos nocivos, - como é o caso das chamadas *fake news*. Atualmente, as campanhas de desinformação desafiam todas as instituições políticas e sociais no mundo, e nenhum país está imune. A desinformação tem sido usada como estratégia, não só no contexto de eleições, mas como ferramenta de governança, em “operações de influência” e como estratégia de propaganda em massa.

Santini, R. Marie. A indústria da desinformação: novas formas de resistência. Disponível em: **Publicações**. Acesso em: 15 out. 2022. Adaptado.

O texto discute os efeitos benéficos e prejudiciais da internet. Considerando os aspectos apresentados, elabore um texto dissertativo-argumentativo em que você discuta o tema a seguir.

A internet atualmente é fonte de informação ou de desinformação?

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá

- demonstrar domínio da escrita-padrão;
- manter a abordagem nos limites da proposta;
- redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo (não serão aceitos textos narrativos nem poemas);
- demonstrar capacidade de selecionar, organizar e relacionar argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

Apresentação da Redação

- O texto deverá ter de 25 a 30 linhas, mantendo-se no limite do espaço para a Redação.
- O texto definitivo deverá ser transcrito para a Folha de Redação (o texto da folha de Rascunho não será considerado), em letra legível, com caneta esferográfica, fabricada em material transparente, e com tinta preta.
- A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Entenda o que é *deep fake* e saiba como se proteger

- 1 Vídeos que viralizam nas redes sociais mostrando figuras públicas em situações quase inacreditáveis são verdadeiros? Afinal de contas tudo parece tão real... A resposta é não, pois se trata de uma “*deep fake*”, “falsificação profunda” em português, que, como a tradução indica, é tão bem feita que pode enganar até os mais atentos. Segundo estudo de uma empresa de segurança, 65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.
- 2 O que muita gente não sabe, porém, é que esse tipo de golpe, além de manipular vídeos com celebridades e políticos famosos, também prejudica empresas e cidadãos comuns, que podem ser envolvidos em fraudes de identidade e extorsões.
- 3 “*Deep fake* pode ser definida como a criação de vídeos e áudios falsos por meio de inteligência artificial”, explica um especialista de segurança cibernética e fraude. A prática costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios para acompanhar as palavras que são ditas.
- 4 Esse processo vem evoluindo rapidamente, tornando cada vez mais difícil a sua identificação. Isso ocorre porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia, contribuindo para aumentar a qualidade dos vídeos.
- 5 No entanto, os criminosos não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar seus golpes. Isso porque *deep fakes* criadas para serem distribuídas por *apps* de mensagens não exigem tanta qualidade. O perigo é que, para o cidadão comum, a *deep fake* pode ser o ponto de partida para uma fraude financeira, entre outros problemas.
- 6 A recomendação para pessoas físicas se protegerem é diminuir a exposição de fotos com rostos e vídeos pessoais na internet. “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar *deep fakes*.”
- 7 Além disso, ao receber um vídeo suspeito, observe se o rosto e os lábios da pessoa se movem em conjunto com o que ela diz. Preste atenção se a fala parece contínua ou se em algum momento apresenta

cortes entre uma palavra e outra. E considere o contexto — ainda que tecnicamente o vídeo esteja muito bem manipulado, avalie se faz sentido que aquela pessoa diga o que parece dizer naquele momento.

Disponível em: <https://estudio.folha.uol.com.br/unico>. Acesso em: 20 out. 2022. Adaptado.

- 1 Na progressão temática do texto, depois de citar as novas tecnologias que permitem a produção de vídeos falsificados — as *deep fakes* (parágrafo 4) —, desenvolve-se a ideia de que
- (A) a tecnologia que permite a falsificação de vídeos se utiliza de inteligência artificial para criar áudios falsos que substituem os verdadeiros.
- (B) mais da metade dos brasileiros não conseguem reconhecer se um vídeo foi falsificado por meio da técnica de *deep fake*.
- (C) os usuários devem reduzir a postagem de fotos, áudios ou vídeos para evitar alimentar a produção de *deep fakes*.
- (D) a “falsificação profunda” é uma expressão para designar o fenômeno das *deep fakes* na língua portuguesa.
- (E) os vídeos falsificados prejudicam celebridades, mas também trazem efeitos negativos a empresas e cidadãos comuns.
- 2 O trecho que explica o modo como se elabora uma *deep fake* é:
- (A) “A prática costuma utilizar um vídeo de referência e a face (ou corpo) de outra pessoa, que não fazia parte do vídeo original. Criam-se áudios falsos, fazendo a inteligência artificial aprender como uma pessoa fala e, a partir daí, obter uma montagem com outras falas, inclusive alterando os lábios” (parágrafo 3)
- (B) “Isso ocorre porque as novas redes neurais (sistemas de computação que funcionam como neurônios do cérebro humano), a evolução da capacidade de processamento e a redução de custos da computação em nuvem têm facilitado o acesso a essa tecnologia” (parágrafo 4)
- (C) “Segundo estudo de uma empresa de segurança, 65% dos brasileiros ignoram a sua existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado digitalmente usando essa técnica.” (parágrafo 1)
- (D) “As redes sociais devem se manter configuradas como privadas, já que fotos, áudios ou vídeos disponíveis publicamente podem ser utilizados para alimentar a inteligência artificial e engendrar *deep fakes*.” (parágrafo 6)
- (E) “O que muita gente não sabe, porém, é que esse tipo de golpe, além de manipular vídeos com celebridades e políticos famosos, também prejudica empresas e cidadãos comuns, que podem ser envolvidos em fraudes de identidade e extorsões.” (parágrafo 2)

3

De acordo com as regras de concordância verbal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

- (A) Ao receber algum vídeo suspeito de *deep fake*, **recomendam**-se alguns cuidados especiais, como a análise do rosto e dos lábios, para identificar se eles se movem em conjunto com o que é falado.
- (B) Para identificar se os vídeos falsos apresentam cortes entre uma palavra e outra, ou outros defeitos de edição, **necessitam**-se de instrumentos sofisticados de diagnóstico tecnológico.
- (C) No mundo dominado pela tecnologia, **conferem**-se aos *softwares* de manipulação de dados importante papel no processo de controle da informação.
- (D) Uma das formas de identificar a manipulação de vídeos é considerar o contexto, para **avaliarem**-se, com muito cuidado e precisão, se as falas dos personagens mantêm coerência com a realidade.
- (E) Em todos os estudos comportamentais, **atribuem**-se aos jovens uma dependência crescente das redes sociais, tendo em vista a sua necessidade permanente de relacionamento.

4

No trecho “que, como a tradução indica, é **tão** bem feita **que** pode enganar até os mais atentos” (parágrafo 1), as palavras destacadas contribuem para expressar, entre as duas ideias, a relação lógica de

- (A) contradição
- (B) consequência
- (C) adição
- (D) temporalidade
- (E) condição

5

No trecho “alimentar a inteligência artificial e **engendrar** *deep fakes*” (parágrafo 6), a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por

- (A) fraudar
- (B) repetir
- (C) arquitetar
- (D) utilizar
- (E) distribuir

6

No texto, o referente da palavra em destaque está corretamente explicitado, entre colchetes, no trecho do

- (A) parágrafo 4 – “têm facilitado o acesso a **essa** tecnologia” [computação em nuvem]
- (B) parágrafo 4 – “**Isso** ocorre porque as novas redes neurais” [esse processo]
- (C) parágrafo 1 – “65% dos brasileiros ignoram a **sua** existência e 71% não reconhecem quando um vídeo foi editado” [empresa de segurança]
- (D) parágrafo 5 – “não precisam de tanto conhecimento e tecnologia para aplicar **seus** golpes.” [criminosos].
- (E) parágrafo 4 – “tornando cada vez mais difícil a **sua** identificação.” [palavras]

7

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o uso do acento grave indicativo da crase é obrigatório na palavra destacada em:

- (A) As ações de inclusão social colocaram o nosso país em um patamar superior em relação **a** outros países, em diferentes épocas.
- (B) O objetivo das instituições que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários é ajudá-los **a** cuidarem de sua saúde.
- (C) A capacidade criativa do brasileiro é um privilégio que leva soluções favoráveis **a** empresas de diferentes setores.
- (D) Os empresários passaram a dar mais atenção **a** função que sua organização desempenha na sociedade.
- (E) A segurança em saúde e a violência são temas que a maioria da população considera como os maiores obstáculos **a** serem superados.

8

De acordo com as regras de concordância nominal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

- (A) A fraude na veiculação da informação e o prejuízo que *fake news* causam no debate das grandes questões nacionais são **impeditivas** para o avanço da reflexão sobre o país.
- (B) As empresas fabricantes de produtos que empregam alta tecnologia e os profissionais dessas empresas estão sempre **atentas** quanto à qualidade dos materiais que veiculam.
- (C) A necessidade que as famílias têm de economizar recursos e o desejo de conseguir emprego são **causadoras** de muita ansiedade nos tempos atuais.
- (D) Os estudiosos nas áreas de tecnologia e de comunicação e as empresas de *e-commerce* estão **interessadas** na ampliação do uso da internet em nossa sociedade.
- (E) A correta instalação da rede elétrica e a qualidade do material utilizado na construção dos prédios são **básicas** para evitar problemas no futuro.

9

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego da vírgula está correto em:

- (A) As indústrias alimentícias estão sendo obrigadas, pelos órgãos fiscalizadores a se adequarem à legislação em vigor para que não sejam multadas.
- (B) A partir da promulgação de lei no próximo ano, os rótulos de alimentos e bebidas deverão esclarecer os consumidores sobre a existência de substâncias alergênicas.
- (C) Os produtos comercializados nos mercados deverão apresentar embalagens adaptadas em seus rótulos até o próximo ano atendendo, à expectativa do cliente na busca de uma dieta saudável.
- (D) Vários economistas recomendam, que os consumidores tenham precaução ao utilizar seus cartões de crédito devido à possibilidade de aumentarem seu endividamento.
- (E) A tabela de informação nutricional, passará a conter informações gráficas nítidas e legíveis com o objetivo de preservar a compreensão das informações.

10

O pronome oblíquo átono em destaque está empregado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Os profissionais da informática, ao serem entrevistados sobre sua carreira, nunca cansavam-**se** de citar as fontes em que poderiam encontrar novos conteúdos de interesse para a sua área.
- (B) Quando os produtos tecnológicos mantêm-**se** nas prateleiras das lojas por muito tempo, é sinal de que despertaram pouca atenção das pessoas ou que o preço cobrado estava além das possibilidades de compra dos interessados.
- (C) Convidaremos-**lo** para experimentar algumas novidades tecnológicas em oferta no interior da loja.
- (D) Se os pesquisadores especializados em conserto de computadores ou outros dispositivos eletrônicos conservarem-**se** atualizados, a ciência que se dedica ao tratamento da informação apresentará maior progresso.
- (E) Aquele funcionário, que foi aprovado no exame seletivo de uma instituição, para o cargo de tecnólogo, estava em dúvida em aceitá-**lo**.

LÍNGUA INGLESA

Impacts of new age technology

- 1 New age technologies such as Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) have radically transformed the way banking works today. Thanks to AI, it is possible to conduct real-time data analysis from a large volume of data sets and provide customized solutions to banking customers.
- 2 With powerful AI tools, banks can make informed decisions faster by using predictive analysis, which is the central point of AI and ML. As soon as a potential customer searches for something online, the AI tools pick it up and serve related content that leads to quick sales. This improves customer service tremendously as customers find tailor-made solutions without much human intervention.
- 3 Banks' lending processes have also improved considerably as they can analyze customers' spending patterns, study different customer data points, and determine borrowers' credit conditions. So, there is much less paperwork.
- 4 Customer-centric banking has become indispensable with the introduction of different kinds of software that utilize Natural Language Processing (NLP) to read, process and understand text and speech. Banks have successfully installed digital tools to answer customer questions, which has helped them reduce the time and effort of human capital and provide quick and consistent service. Using those resources, banks are expected to save \$7.3 billion in operational costs.
- 5 The changing profile of banking depends a lot on the Internet-age generation. Their expectations from their banks to provide an omni-digital experience have enabled the shift, allowing them to fulfil their banking needs sitting from a remote location. Appropriately, banks quickly jumped onto the digitalization movement and refreshed their services in line with their requirements.
- 6 Mobile banking, for example, is very popular among millennials. An Insider Intelligence's Mobile Banking Competitive Edge study indicated that a surprising 97% of them use mobile banking! Transferring funds, checking their transactions online, downloading their account statements or even applying for a loan is possible through a click of fingers on their mobile phones. This has also eliminated the need for physical branches, enabling banks to operate in a lean manner and cut unnecessary costs.
- 7 The usage of credit cards, debit cards, mobile banking apps, mobile wallets, third-party payment apps, etc., have all increased considerably, indicating an essential shift in the customers' preferences. Banks have modernized their processes and broken the barriers between the different entities involved, such

RASCUNHO

as branches, ATMs, and online banking, to create a continuous flow for their customers.

- 8 The changing customer profile inclines towards bringing both physical and digital worlds closer, and this is influencing the finance and banking sector favorably. Banks give attention to this need for digitalization to retain their customers in the long run.
- 9 The pandemic of Covid-19 helped the banking industry to depend heavily on digital technology and tech-enabled systems to stay alive. The result of the pandemic, however, resulted in new beginnings in the form of huge digital transformation and newer business models for the banks.
- 10 The favorable impact of technology is obvious across banking institutions. Even though the banking arena has advanced in achieving digital involvement, many more unexploited opportunities exist for banks. The banks must maintain the sanctity of their customers' data and serve them with better solutions without having to sacrifice their security. The few challenges the banking sector still has are data breaches or escapes, lack of e-banking knowledge amongst their customers, and the permanent technological landscape that requires constant training and updating. Plausible solutions to the above are available with a positive partnership between all stakeholders involved, such as government, industry professionals and, of course, different banking institutions.

Available at: <https://www.idfcfirstbank.com/finfirst-blogs/beyond-banking/what-is-the-impact-of-it-on-the-banking-sector>. Retrieved on: Dec. 9, 2022. Adapted.

11

In the fragment in the second paragraph of the text, "With powerful AI tools, banks can make informed decisions faster by using predictive analysis, **which** is the central point of AI and ML", the word in bold refers to

- (A) predictive analysis
- (B) informed decisions
- (C) powerful tools
- (D) artificial intelligence
- (E) modern banks

12

The main purpose of the text is to describe the association between

- (A) banking hierarchy and efficiency
- (B) banking processes and corruption
- (C) banking publicity and profits
- (D) banking tradition and customers' confidence
- (E) digital technology and banking

13

From paragraph 9, one can conclude that the pandemic of Covid-19

- (A) interrupted bank services.
- (B) created new bank branches.
- (C) helped control inflation.
- (D) enriched bank digital technology.
- (E) attracted new customers.

14

In the fragment in the seventh paragraph of the text, "have all increased considerably, indicating an essential **shift** in the customers' preferences" the word in bold can be replaced, without any change in meaning, by:

- (A) inclusion
- (B) complaint
- (C) change
- (D) uncertainty
- (E) escape

15

In the fragment in the fifth paragraph of the text, "The changing profile of banking depends a lot on the **Internet-age generation**", the expression in bold refers to people who

- (A) can not use the world wide web.
- (B) constantly use Internet services.
- (C) do not have digital equipment.
- (D) do not use virtual communication.
- (E) dislike digital communication.

RASCUNHO



MATEMÁTICA

16

G máquinas idênticas imprimem G panfletos idênticos, em G dias, trabalhando G horas por dia. H máquinas idênticas às primeiras imprimem H panfletos idênticos aos primeiros, em T dias, trabalhando H horas por dia.

Portanto, T é igual a

- (A) $\frac{H^3}{G^2}$
 (B) $\frac{G^2}{H}$
 (C) $\frac{H^2}{G}$
 (D) $\frac{G^2}{H^3}$
 (E) $\frac{G^3}{H}$

17

As irmãs N, T e S apostaram uma corrida. Elas têm uma peculiaridade: N nunca mente; T às vezes mente; S sempre mente.

- Quem ficou em 1º lugar disse: "S ficou em 2º lugar".
- Quem ficou em 2º lugar disse: "Eu sou T".
- Quem ficou em 3º lugar disse: "N ficou em 2º lugar".

Nessa corrida, tem-se como 1º lugar, 2º lugar e 3º lugar, respectivamente,

- (A) N, T, S
 (B) T, N, S
 (C) S, T, N
 (D) N, S, T
 (E) T, S, N

18

Um fabricante sabe que o custo de produção de 1.000 pares de chinelos é de R\$ 8.800,00 e que o custo para a produção de 400 pares é de R\$ 4.900,00. Considere que o custo de produção $C(x)$ de x pares de chinelos é dado pela função definida por $C(x) = ax + b$, em que b indica o custo fixo.

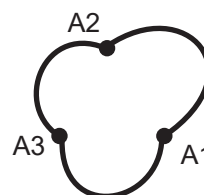
Sendo assim, o custo de produção de 2.000 pares de chinelos, em reais, é igual a

- (A) 15.300,00
 (B) 13.600,00
 (C) 24.500,00
 (D) 12.400,00
 (E) 17.600,00

19

Em uma pequena cidade há três agências de um banco, nomeadas A1, A2 e A3. Técnicos desse banco estão analisando um mapa para escolher o local para abrir uma quarta agência. A Figura a seguir é um esboço desse mapa, que contém também as seguintes informações:

- Para ir de A1 para A2, passando por A3, percorrem-se 7,8 km;
- Para ir de A3 para A1, passando por A2, percorrem-se 9,9 km;
- Para ir de A2 para A3, passando por A1, percorrem-se 11,3 km.



Uma pessoa decidiu ir de A1 para A3, sem passar por A2, depois ir de A3 para A2, sem passar por A1 e, finalmente, ir de A2 para A1, sem passar por A3.

Com base na Figura e nas informações do mapa, essa pessoa percorreu, ao todo, uma distância, em km, igual a

- (A) 15
 (B) 14,5
 (C) 29
 (D) 12,7
 (E) 16,8

20

Considere-se uma agência bancária na qual, em dado momento, há apenas 5 gerentes (G1, G2, G3, G4 e G5) e apenas 5 clientes (C1, C2, C3, C4 e C5). Suponha-se que, ao mesmo tempo, cada gerente atenda um único cliente. A seguir, são apresentados três exemplos de configurações possíveis diferentes desses atendimentos.

Configuração 1

G4 atende C3; enquanto G2 atende C1; G3 atende C5; G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 2

G4 atende C1; enquanto G2 atende C3; G3 atende C5; G1 atende C2; e G5 atende C4.

Configuração 3

G1 atende C1; enquanto G2 atende C2; G3 atende C3; G4 atende C4; e G5 atende C5.

Incluindo os três exemplos acima, quantas são as diferentes configurações possíveis desses atendimentos?

- (A) 45
 (B) 25
 (C) 14.400
 (D) 10
 (E) 120

RASCUNHO

**ATUALIDADES
DO MERCADO FINANCEIRO****21**

No trecho seguinte, o Banco Central do Brasil (BCB) faz um comentário a respeito dos bancos, na era digital:

Apesar de não haver ainda uma licença específica para os bancos digitais, o acompanhamento dessas instituições pelo BCB se torna importante devido ao modelo de negócio digital, que possui uma dinâmica diferente dos modelos tradicionais.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs de crédito e bancos digitais**. Estudo Especial nº 89/2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf. Acesso em: 19 dez. 2022.

Uma característica comum aos modelos de negócio dos bancos digitais e dos bancos tradicionais é o(a)

- (A) utilização de cheques como meio de pagamento
- (B) baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial
- (C) atendimento ao cliente de forma presencial
- (D) pagamento por meio de cartões eletrônicos
- (E) facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias

22

Os contratos celebrados entre um banco e seus clientes estabelecem tarifas, limites de crédito, taxas de juros, pagamentos mínimos, datas e prazos para pagamento, dentre outros aspectos regulados. O estabelecimento de contratos só pode ocorrer devido à função de unidade de conta da moeda.

A função de unidade de conta da moeda diz respeito à

- (A) preservação do valor da moeda em data futura, com relação ao momento da assinatura do contrato.
- (B) determinação da quantidade de unidades monetárias que liquidam as obrigações de um contrato.
- (C) possibilidade de separar no tempo e no espaço as transações de compra das transações de venda.
- (D) capacidade da moeda ser facilmente trocada por outros ativos sem perda significativa do seu valor.
- (E) coincidência de interesses entre as partes envolvidas nas transações, possibilitando que o contrato seja firmado.

23

Quando um cliente paga uma conta mensal de energia elétrica em uma casa lotérica, essa lotérica está atuando como

- (A) banco comercial
- (B) banco múltiplo
- (C) correspondente bancário
- (D) agência postal
- (E) banco digital

RASCUNHO

24

As instituições participantes envolvidas no compartilhamento de dados ou serviços do *Open Finance*, regulamentado pelo Banco Central do Brasil, devem assegurar a possibilidade da revogação do respectivo consentimento, a qualquer tempo, mediante solicitação do cliente, por meio de procedimento seguro, ágil, preciso e conveniente, observado o disposto na legislação e regulamentação em vigor.

Essa revogação deve ser efetuada com observância dos seguintes prazos:

- (A) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- (B) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.
- (C) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- (D) em até três dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até trinta dias, para os demais casos.
- (E) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.

25

Liquidez é a capacidade de conversão de um bem em dinheiro.

Considerando-se apenas os efeitos da transformação digital do sistema financeiro sobre a liquidez dos ativos financeiros, espera-se que todos os ativos abaixo possam apresentar ganhos de liquidez, **EXCETO**

- (A) Depósitos em caderneta de poupança
- (B) Títulos privados, como letras hipotecárias e letras de câmbio
- (C) Cédulas e moedas
- (D) Títulos Públicos
- (E) Certificados de Depósito Bancário e de Depósito Interbancário (CDB e CDI)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Um empréstimo de R\$ 24.000,00 deverá ser pago de acordo com o Sistema de Amortização Constante (SAC) em 6 parcelas mensais.

Se o valor da 4ª parcela for de R\$ 4.240,00, então a taxa de juros mensal do empréstimo é de

- (A) 2,0%
- (B) 2,5%
- (C) 1,0%
- (D) 3,0%
- (E) 1,5%

27

O cliente de um banco tem uma dívida sobre a qual incidem, mensalmente, juros compostos de 10%. Para reduzir custos financeiros, ele busca um empréstimo que lhe permita substituir essa dívida por outra mais barata. O banco ofereceu a esse cliente um empréstimo a uma taxa mensal aproximada equivalente a 100% ao ano, no sistema de juros compostos.

Considerando-se os dados apresentados, a diferença entre a antiga taxa mensal de juros e a nova taxa mensal de juros oferecida é de, aproximadamente,

- (A) 2,0%
- (B) 3,1%
- (C) 1,6%
- (D) 4,0%
- (E) 1,8%

Dados:

taxa mensal	fator anual
4%	1,60
5%	1,80
6%	2,01
7%	2,25
8%	2,52
9%	2,81
10%	3,14

28

Um produto é vendido à vista por R\$ 1.655,00 ou em três parcelas mensais iguais, sendo a primeira parcela paga no ato da compra.

Se a taxa de juros compostos aplicada mensalmente na compra a prazo for de 10%, quanto deverá custar, em reais, cada parcela?

- (A) 625,00
- (B) 665,50
- (C) 600,00
- (D) 675,50
- (E) 605,00

RASCUNHO

29

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

30

Uma empresa comprou um caminhão, que será pago do seguinte modo: uma entrada de R\$ 100.000,00, realizada no ato da compra (dezembro/2022); e mais um financiamento do valor restante em 120 prestações mensais e iguais de R\$ 2.000,00, no sistema Price, começando em janeiro/2023 e terminando em dezembro/2032. Considere que a taxa de juros cobrada é de 1% ao mês sobre o saldo devedor do mês anterior, e que, ao final do financiamento, não haverá valores residuais.

Nessas condições, o preço do caminhão, em reais, na data da compra, está na seguinte faixa de preços:

- (A) 150.001,00 a 200.000,00
- (B) 200.001,00 a 250.000,00
- (C) 50.000,00 a 100.000,00
- (D) 250.001,00 a 300.000,00
- (E) 100.001,00 a 150.000,00

Dado:
 $1,01^{120} = 3,3$

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

31

Um indivíduo foi selecionado para integrar os quadros de determinada companhia que presta serviços de engenharia para setores públicos e privados. Em função de suas habilidades, foi incluído em programa de treinamento para coordenar medidas anticorrupção na empresa. Um dos módulos apresenta as sanções passíveis de ocorrer.

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nessa Lei as seguintes sanções:

- (A) multa, até 15% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (B) multa, até 20% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (C) multa, até 5% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (D) multa, até 25% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.
- (E) multa, até 10% do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.

32

O código de ética do Banco do Brasil repudia qualquer forma de conduta, seja a da alta administração, a de funcionários e a de colaboradores, que esteja associada ao(à)

- (A) assédio
- (B) liberdade de associação sindical
- (C) diálogo
- (D) colaboração
- (E) respeito e cordialidade

33

Um cidadão é responsável pela gerência de dados pessoais da sociedade empresária V e recebe consulta sobre como determinado dado pode perder a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

A utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento dos dados, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, é denominada

- (A) anonimização
- (B) controle
- (C) prevenção
- (D) cerceamento
- (E) bloqueio

RASCUNHO

34

No regime cambial conhecido como de “flutuação suja” (*dirty floating*), a taxa de câmbio é determinada pela

- (A) taxa fixada pelo Banco Central
- (B) interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, sem qualquer intervenção do Banco Central no mercado de câmbio
- (C) variação das reservas internacionais
- (D) interação entre oferta e demanda de moeda estrangeira, com intervenções esporádicas do Banco Central no mercado de câmbio
- (E) política monetária do Banco Central

35

As políticas de afrouxamento monetário (*Quantitative Easing*), que vêm norteando as políticas monetárias do *Federal Reserve* (o Banco Central dos Estados Unidos) e do Banco Central Europeu (BCE), desde a crise financeira global de 2008, são consideradas políticas monetárias não convencionais, porque, na prática, acarretam

- (A) aumento das taxas de juros básicas de curto prazo
- (B) expansão primária de moeda
- (C) aumento das taxas de desconto
- (D) fuga do dólar como moeda-reserva internacional
- (E) elevação dos percentuais de depósitos compulsórios

36

O crédito rural é a modalidade de financiamento destinado ao segmento rural. Ele atende a diversas finalidades das empresas que atuam no setor agropecuário.

O crédito rural destinado ao financiamento da aquisição de equipamentos, como tratores e colheitadeiras, por parte dos produtores agropecuários, atende à finalidade de crédito de

- (A) comercialização
- (B) industrialização
- (C) investimento
- (D) exportação
- (E) custeio

37

Nos financiamentos destinados à compra de imóveis, as instituições financeiras exigem, do devedor, uma modalidade de garantia, operacionalizada através da oferta de um bem, que geralmente assume a forma de um imóvel.

A garantia em questão é denominada

- (A) aval
- (B) fiança bancária
- (C) fiança
- (D) hipoteca
- (E) penhor mercantil

38

Para realizar suas operações internacionais de compra e venda de bens e serviços, as empresas importadoras e exportadoras fecham contratos de câmbio junto às instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central.

A equipe de atendimento de um banco, tendo como clientes duas empresas, uma exportadora e outra importadora, avaliaria que uma desvalorização do real frente ao dólar, tudo o mais constante, seria vantajosa para

- (A) os concorrentes estrangeiros da empresa exportadora
- (B) os fornecedores da empresa importadora
- (C) a empresa exportadora
- (D) ambas as empresas
- (E) a empresa importadora

39

Em determinado país, a taxa de inflação durante certo ano foi de 10%. No início desse ano, um investidor aplicou R\$ 100,00 e recebeu, no final do ano, R\$ 113,30, líquido de impostos.

Nesse contexto, a taxa de juros real obtida pelo investidor foi de

- (A) 3,3% ao ano
- (B) 3% ao ano
- (C) 23,3% ao ano
- (D) 0,3% ao ano
- (E) 13,3% ao ano

40

Como parte integrante do Sistema Financeiro Nacional, o Conselho Monetário Nacional (CMN) funciona como instituição cuja função é predominantemente

- (A) bancária
- (B) produtiva
- (C) normativa
- (D) financeira
- (E) executora

RASCUNHO

**CONHECIMENTOS
DE INFORMÁTICA****41**

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

42

O aumento do acesso das pessoas às redes de computadores tem incentivado o trabalho compartilhado e a coautoria na produção de documentos. Uma das ferramentas amplamente utilizadas para esse tipo de trabalho opera como um site projetado para grupos de pessoas capturarem e compartilharem ideias rapidamente, criando páginas web simples e vinculando-as umas às outras através de um código de fácil edição.

A ferramenta descrita acima é conhecida como

- (A) kafka
- (B) wiki
- (C) cvs
- (D) redis
- (E) svn

43

Um usuário está com seu documento aberto no Word do Microsoft 365 para Web e precisa gerar uma versão desse documento em formato PDF em sua máquina local.

Para executar essa ação, o usuário deve abrir o menu Arquivo, selecionar a opção

- (A) *Compartilhar* e, em seguida, selecionar a opção *Baixar como PDF*
- (B) *Compartilhar* e, em seguida, selecionar a opção *Enviar arquivo PDF*
- (C) *Exportar* e, em seguida, selecionar a opção *Baixar como PDF*
- (D) *Salvar como* e, em seguida, selecionar a opção *Baixar como PDF*
- (E) *Exportar* e, em seguida, selecionar a opção *Gerar arquivo PDF*

44

A configuração de rede de um computador pode ser realizada de forma estática ou dinâmica. Quando a forma estática é utilizada, o usuário deve configurar os parâmetros de rede manualmente, fornecendo, por exemplo, os endereços IP da estação de trabalho e do roteador padrão da rede local.

Por outro lado, quando se utiliza a forma dinâmica, o usuário deve configurar o computador para usar o protocolo de comunicação conhecido como

- (A) DHCP
- (B) Wi-Fi
- (C) DNS
- (D) FTTH
- (E) VPN

45

O mecanismo de segurança é um método ou processo que pode ser utilizado por um sistema para implementar um serviço de segurança.

Para verificar a autenticidade ou a autoria de um documento com relação ao seu signatário, deve-se validar a(o)

- (A) criptograma simétrico
- (B) chave simétrica
- (C) envelope digital
- (D) algoritmo simétrico
- (E) assinatura digital

46

O Windows 10 fornece uma central de ações que concentra as notificações de aplicativos e ações rápidas.

O atalho do teclado para abrir essa central de ações combina a tecla do logotipo do Windows com a

- (A) tecla da letra C
- (B) tecla da letra D
- (C) tecla da letra A
- (D) tecla da letra E
- (E) tecla da letra B

47

Devido a convenções de nomenclatura, alguns caracteres reservados não podem ser usados em nomes de arquivos e diretórios. Nesse contexto, considere que um usuário do sistema operacional Windows 10 precisa dividir o arquivo relatório.docx em dois arquivos.

Para atender às convenções de nomenclatura de arquivos e diretórios, dois nomes que **NÃO** podem ser atribuídos a esses dois arquivos criados pelo usuário são os seguintes:

- (A) relatório:parte1.docx e relatório:parte2.docx
- (B) relatório%parte1.docx e relatório%parte2.docx
- (C) relatório_parte1.docx e relatório_parte2.docx
- (D) relatório\$parte1.docx e relatório\$parte2.docx
- (E) relatório-parte1.docx e relatório-parte2.docx

48

O Firewall do Windows 10 possui listas de controle de acesso padronizadas que são compostas de regras que determinam o tráfego permitido na entrada e na saída da interface de rede do computador para diferentes perfis de rede.

O perfil da rede do Firewall do Windows 10 no qual o computador permanece oculto de outros dispositivos na rede e não pode ser usado em compartilhamento de arquivos e de impressoras é o

- (A) interno
- (B) intranet
- (C) público
- (D) doméstico
- (E) particular

49

A empresa responsável por um empreendimento imobiliário implantou um sistema de apoio à decisão baseado em decisões não estruturadas.

Nesse contexto, esse sistema deve

- (A) referenciar dados de som, de imagem ou de qualquer mídia não texto, existente em uma base de conhecimento.
- (B) tratar de problemas não recorrentes ou que acontecem com pouca frequência.
- (C) analisar dados textuais construídos a partir de decisões anteriores dessa empresa.
- (D) solucionar esquemas de decisão com base em metodologias heurísticas e de lógica fuzzy.
- (E) rastrear situações rotineiras, com base em dados e em métodos de decisão bem definidos.

50

O usuário de um computador com sistema operacional MS Windows 10 precisa formatar um pendrive para transferir arquivos desse computador para um outro, com sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2. Tal formatação deve ser feita de modo que o caminho contrário possa ser feito, ou seja, transferir arquivos desse computador que utiliza Linux SUSE SLES 15 SP2 para aquele que utiliza o Windows 10.

Nesse caso, o pendrive deve ser formatado no sistema de arquivos do tipo

- (A) Ext4
- (B) HPFS
- (C) BtrFS
- (D) NTFS
- (E) FAT32

51

Um aspecto importante que as redes sociais permitem configurar é a privacidade de seus usuários. O WhatsApp é um aplicativo que permite o envio e o recebimento de mensagens instantâneas e a realização de chamadas de voz e de vídeo.

Um exemplo de configuração, relacionada à sua privacidade, que o usuário pode fazer nesse aplicativo, no telefone celular, é

- (A) controlar quem pode tornar off-line esse usuário.
- (B) desativar a criptografia de ponta a ponta no envio de mensagens entre pessoas.
- (C) apresentar a informação de “visto por último” apenas a cada oito horas.
- (D) enviar mensagens temporárias.
- (E) bloquear grupos que tenham muitas mensagens em um mesmo dia.

52

Ao se utilizar um navegador web para acesso a um website XYZ na internet, a partir de uma estação de trabalho E1, pode acontecer de esse website não responder adequadamente, por exemplo, não apresentando o seu conteúdo. Considere que, no instante seguinte à tentativa de acesso ao website XYZ, se verifica ser possível acessar um outro website ABC, e que os websites XYZ e ABC não estão localizados na rede de computadores da organização onde está a estação de trabalho.

Nesse caso, um dos possíveis problemas para o website XYZ não estar respondendo corretamente é o seguinte:

- (A) a estação de trabalho E1 não está conectada à rede.
- (B) a conexão da rede de computadores da organização com a internet está interrompida.
- (C) o website ABC está atraindo todas as consultas para si.
- (D) os websites ABC e XYZ não estão configurados corretamente.
- (E) a conexão do website XYZ com a internet está interrompida.

53

Considere uma empresa que oferece serviços na área de turismo. Os gestores dessa empresa querem acompanhar dados de desempenho (aumento e diminuição), mês a mês, nos últimos 24 meses, relativos à quantidade de pessoas que compraram pacotes de viagem para Bonito (MS).

O tipo de gráfico adequado para visualizar esses dados é o seguinte:

- (A) linha
- (B) mapa de calor
- (C) em rede
- (D) pizza (ou torta)
- (E) mapa de árvore

RASCUNHO

54

Um agente comercial utilizando uma planilha Microsoft Excel 365, versão em português, em determinada operação de acompanhamento de despesas, lança na célula K2 a seguinte fórmula:

$$=F\$2+G1-\$H2$$

Em seguida, ele copia essa célula (K2) para a célula K6.

A fórmula resultante na célula K6 será

- (A) =F\$2+G2-\$H6
- (B) =F\$6+G5-\$H2
- (C) =F\$2+G1-\$H3
- (D) =F\$6+G6-\$H5
- (E) =F\$2+G5-\$H6

55

O Skype, lançado em 2003, foi um dos primeiros programas multiplataforma a permitir o envio de mensagens e a realização de chamadas por vídeo, não só em computadores, mas também em smartphones.

Eventualmente, a qualidade dessas chamadas pode apresentar problemas, motivados, por exemplo, por

- (A) conexão de rede fraca.
- (B) limitações de tráfego de dados impostas por órgãos de controle.
- (C) alterações muito lentas no blockchain de registro de chamadas.
- (D) detecção de fraude no encaminhamento de tráfego de dados.
- (E) chamadas realizadas em modo de baixa densidade.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

O diretor de um banco decidiu que a estratégia de atração de clientes seria baseada exclusivamente no *inbound marketing*.

Dessa forma, foram encerradas ações de comunicação como

- (A) divulgação de conteúdos relevantes e de qualidade através de mídias sociais, que permitem compartilhamento.
- (B) utilização de técnicas de manipulação de palavras-chave, conteúdos e estruturas das páginas para aumentar o tráfego no *site* da empresa.
- (C) publicação de anúncios em jornais de grande circulação e em revistas especializadas.
- (D) envio de mensagens por *e-mail* com conteúdo em múltiplos formatos, mesclando texto, vídeos e *links*.
- (E) planejamento da produção de conteúdo de alta qualidade para um blog associado ao *site* da marca.

57

Um consultor foi contratado por uma empresa para avaliar a qualidade no atendimento. De forma bastante direta, esse consultor aplicou um questionário no qual cada cliente daria notas de 1 a 5 para cada afirmação feita, considerando a nota 1 para discordância total, e a nota 5, para concordância total. A Tabela a seguir reproduz as perguntas feitas e as notas médias registradas pelos clientes entrevistados:

Afirmação a respeito da qualidade no atendimento	Nota Média
Os funcionários prestam atenção individualizada aos clientes	4,7
Os funcionários demonstram ter habilidade para executar o serviço de forma segura e precisa	4,8
As instalações são bem conservadas e têm boa aparência	5,0
Os funcionários demonstram ter vontade de auxiliar os clientes e prestam o serviço sem demora	2,0
Os funcionários demonstram ter conhecimento a respeito do que fazem	4,8
Os funcionários inspiraram credibilidade e confiança	4,9

Com base nos resultados apresentados na Tabela, a dimensão da qualidade em serviços que apresenta piores resultados é a

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

RASCUNHO

58

Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- (A) parcial
- (B) eventual
- (C) primário
- (D) especial
- (E) executivo

59

Um correntista de certa instituição financeira frequenta as agências físicas com assiduidade por opção, pois tem dificuldades com os meios tecnológicos. Por ter também necessidades especiais, a instituição designa funcionários para o seu atendimento.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento

- (A) engajado
- (B) qualitativo
- (C) sofisticado
- (D) criativo
- (E) prioritário

60

Para que a empresa siga crescendo, é necessário que seja estimulada a aprendizagem organizacional. Afinal, é dessa forma que a sustentabilidade pode ser buscada. Contudo, os diretores de um banco estão preocupados com a dificuldade que os gerentes têm encontrado no desenvolvimento de processos de detecção e correção de erros. Eles acreditam que isso ocorra por falta de treinamento adequado para os funcionários e gerentes e por pouca confiança na informação que é compartilhada.

Esses obstáculos à aprendizagem dos gerentes são classificados como fatores

- (A) permanentes
- (B) organizacionais
- (C) perenes
- (D) interdisciplinares
- (E) pessoais

61

Uma estratégia mercadológica baseada em uma segmentação comportamental é aquela que tem, entre outros, o objetivo de

- (A) divulgar as agências das metrópoles.
- (B) utilizar *influencers* digitais.
- (C) alcançar pessoas mais ricas.
- (D) reativar clientes inativos.
- (E) atingir o público mais jovem.

62

Um cidadão costuma percorrer o seu município em busca de irregularidades de qualquer natureza para criticar e enviar pleitos para as autoridades competentes. Em determinado momento, presencia violação ocorrida em agência bancária de instituição financeira e comunica a situação ao juiz de plantão.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência deve ser cientificada aos juízes e aos tribunais no exercício de suas funções, os quais deverão remeter peças ao

- (A) Prefeito
- (B) Ministério Público
- (C) Conselho Tutelar
- (D) Chefe da Associação
- (E) Secretário de Defesa Civil

63

Uma proposta comercial só aumentará o valor percebido pelos clientes do banco se os benefícios propostos vierem acompanhados de

- (A) estabilidade financeira
- (B) serviços extras
- (C) custos compatíveis
- (D) responsabilidade social
- (E) demanda elevada

64

Um profissional liberal procura agência bancária para postular empréstimo necessário para as suas atividades laborais. O gerente responsável lhe apresenta várias simulações contratuais, contendo valores, período de pagamento e número de parcelas. Em letras miúdas, constam várias cobranças a incidir no curso do contrato e não esclarecidas ao cliente.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, quando as cláusulas contratuais forem estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo, será realizado o denominado

- (A) empréstimo consignado
- (B) mútuo corrente
- (C) acordo bilateral
- (D) convencionado recíproco
- (E) contrato de adesão

65

A acirrada concorrência impõe às instituições financeiras uma atuação agressiva, pois há uma forte disputa por ganhos de fatias de mercado. Diante desse contexto, o Banco do Brasil realizou uma pesquisa com seus clientes, e fixou seus preços com referência ao que os clientes estão dispostos a pagar pelo valor que acreditam que receberão.

Portanto, nesse caso, o Banco do Brasil adotou uma estratégia de precificação com base no(a)

- (A) isca
- (B) custo
- (C) excedente do consumidor
- (D) valor
- (E) concorrência

66

Apesar dos esforços realizados por um banco para difundir seu código de ética, um funcionário, alegando a pressão por bater metas elevadas, condicionou um empréstimo à aquisição de cartão de crédito, e, na venda de um produto, incluiu um seguro sem a autorização do consumidor.

Esse crime contra as relações de consumo é caracterizado como venda

- (A) pessoal
- (B) casada
- (C) de relacionamento
- (D) de soluções
- (E) transacional

67

Quando o agente comercial, durante o atendimento, faz menção a propagandas e outras peças de divulgação dos diferenciais do banco, ele está reforçando na mente do cliente a

- (A) campanha para o alcance das metas
- (B) preservação de sua identidade
- (C) imagem institucional da marca
- (D) realidade econômico-financeira do país
- (E) necessidade do consumidor

68

Está cada vez mais difícil reter a atenção dos clientes durante a negociação, o que exige, no ato da venda, uma habilidade específica por parte do agente comercial para

- (A) despertar o interesse social pelos projetos do banco.
- (B) explicar com detalhes as propostas de serviços.
- (C) absorver todos os conhecimentos sobre os produtos bancários.
- (D) manter a satisfação plena pelos serviços prestados.
- (E) atrair *prospects* qualificados para o atendimento.

69

Nas aplicações bancárias, o autosserviço *on-line*, além de entregar o produto ao cliente, disponibiliza para o consumidor a oportunidade de vivenciar a experiência do serviço. A velocidade da entrega e a interação *on-line* possibilitam que a internet transforme efetivamente os produtos em serviços.

Seguindo essa linha, a teoria do momento de verdade, relativa à qualidade de serviços, deve ser levada em consideração quando se avalia a prestação de serviços bancários pela internet, já que existe um(a)

- (A) ponto de entrega de serviços em que os clientes interagem com o equipamento de autoatendimento e cujo resultado pode afetar as percepções do serviço.
- (B) ponto de estrangulamento no processo de entrega do serviço que limita o seu processo produtivo, o desempenho ou a capacidade de todo um sistema.
- (C) demonstração do funcionamento de um serviço para educar os clientes sobre os papéis que se espera que eles executem na entrega do serviço.
- (D) indicador da interação direta dos clientes com os elementos da organização do serviço que favorece a mensuração do nível de satisfação do consumidor com o serviço.
- (E) encontro específico entre cliente e fornecedor de serviço no qual o resultado se mostrou particularmente satisfatório ou insatisfatório para uma ou ambas as partes.

70

Uma instituição financeira analisou o lucro por cliente segundo o número de anos em que ele havia sido fiel ao banco, e identificou que, quanto mais tempo os clientes permaneciam no banco, atendê-los se tornava mais lucrativo. Um dos fatores que trabalha em benefício do fornecedor, criando lucros progressivos, é o lucro derivado do aumento de compras.

Esse lucro ocorre porque, ao longo do tempo, os clientes

- (A) se tornam muitas vezes maiores, precisam comprar quantidades maiores, e podem decidir consolidar suas compras em um único fornecedor que oferece serviço de alta qualidade.
- (B) novos custam menos para ser mantidos do que os clientes antigos, e geram menos propaganda gratuita da organização, porque, com o passar dos anos, fazem menos recomendações boca a boca do serviço do banco.
- (C) confiam mais no fornecedor, e, assim sendo, ficam mais dispostos a pagar preços mais convenientes em períodos de pico, ou por trabalho agilizado, e não se beneficiam de descontos promocionais.
- (D) fiéis são muito menos propensos a comprar através de mais de um canal (telefone, loja, internet), tendem a consumir menos, não reclamam quando têm uma experiência ruim, e deixam de comprar.
- (E) se tornam mais experientes, podem exigir mais do fornecedor e cometer mais erros quando envolvidos em rotinas operacionais, contribuindo assim para a produtividade.