

**BRB – BANCO DE BRASÍLIA S.A.****CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA  
PARA O EMPREGO DE ESCRITURÁRIO, DE NÍVEL MÉDIO  
EDITAL NORMATIVO Nº 1/CP-29 - BRB, DE 2 DE MAIO DE 2019****JUSTIFICATIVAS DAS RESPOSTAS CONTIDAS NO GABARITO FINAL DAS PROVAS OBJETIVAS  
DIVULGADO EM 11/9/2019****(1) 201 – Escriturário – DAS QUESTÕES ANULADAS**

**Questão 17-A/16-B/15-C/18-D:** a questão foi anulada, pois no Excel também é possível a edição das margens em células individuais. Ou seja, a margem dentro do documento do tipo planilha pode ser editada. Portanto, a questão apresenta mais de uma alternativa correta.

**Questão 31-A/34-B/35-C/38-D:** a questão foi anulada, pois há divergência entre o que diz a norma que regulamenta o Comitê de Política Monetária (Copom), e o que diz o Banco Central, portanto, não há alternativa correta.

**Questão 48-A/45-B/47-C/41-D:** a questão foi anulada, pois as alterações realizadas, por meio da Medida Provisória (MP) nº 869/2018, demonstram controvérsia a respeito da data de início de vigência da LGPD de 2018. Sendo assim, não há alternativa correta.

**Questão 60-A/57-B/54-C/51-D:** a questão foi anulada, pois na solução da questão a probabilidade obtida também é inferior a 15%. Nesse contexto, há mais de uma alternativa correta.

**(2) 201 – Escriturário – DAS DEMAIS QUESTÕES****QUESTÃO 1-A/5-B/7-C/3-D**

**Alternativa correta** – O homem necessitou de mais conforto ao desenvolver a capacidade de compreender e resolver novos problemas e conflitos e de adaptar-se a novas situações.

**Justificativa:** a inteligência, ou seja, a capacidade de compreender e resolver novos problemas e conflitos e de se adaptar a novas situações causou a evolução do homem, que viu possibilidade de mais conforto, como se observa no primeiro parágrafo do texto.

**QUESTÃO 2-A/6-B/8-C/4-D**

**Alternativa correta** – As origens das palavras “salário” (linha 10) e “pecúnia” (linha 12) estão associadas a regimes de trocas.

**Justificativa:** segundo o texto, a origem de ambas as palavras está associada às trocas.

**QUESTÃO 3-A/7-B/5-C/1-D**

**Alternativa correta** – A forma verbal “desejavam” (linha 17) denota concordância com a expressão “As características” (linha 16).

**Justificativa:** a forma verbal “desejavam” apresenta como sujeito o pronome relativo “que” e concorda, por isso, com o referente do pronome.

**QUESTÃO 4-A/8-B/6-C/2-D**

**Alternativa correta** – O trecho entre as linhas 1 e 2 “... o homem primitivo procurava defender-se ...” poderia ser reescrito, sem alterar o sentido ou prejudicar as regras gramaticais, da seguinte forma: “...o homem primitivo procurava se defender...”.

**Justificativa:** em estrutura dessa natureza, o pronome “se” pode tanto ser posicionado em próclise como em ênclise do verbo “defender”.

**QUESTÃO 5-A/1-B/3-C/6-D**

**Alternativa correta** – O emprego do sinal indicativo de crase na linha 7 é obrigatório, pois existe a fusão da preposição “a” com o artigo definido feminino singular “a”.

**Justificativa:** o emprego do sinal indicativo de crase é obrigatório porque o vocábulo “acesso” exige a preposição a e o termo “linhas internacionais de crédito” apresenta o artigo definido feminino por ser determinado.

**QUESTÃO 6-A/2-B/4-C/5-D**

**Alternativa correta** – A última oração do texto é reduzida de gerúndio.

**Justificativa:** a oração “evitando prejuízos aos depositantes” representa a última oração do texto em análise e é reduzida de gerúndio, o que se verifica também ao observar a forma nominal na qual o verbo se encontra.

**QUESTÃO 7-A/3-B/1-C/8-D**

**Alternativa correta** – O texto é predominantemente informativo, já que pretende apenas apresentar fatos que compõem uma breve história dos computadores e a importância deles.

**Justificativa:** com relação à tipologia, o texto é predominantemente informativo e tem como objetivo esclarecer e apresentar os fatos a respeito do assunto tratado.

**QUESTÃO 8-A/4-B/2-C/7-D**

**Alternativa correta** – “Essa tendência continua em nossos dias.” (linha 18) - automação de alguns setores.

**Justificativa:** em “Essa tendência continua em nossos dias.”, o pronome “Essa” refere-se a “automação de alguns setores”.

**QUESTÃO 9-A/14-B/13-C/11-D**

**Alternativa correta** – um valor superior a 50%, mas abaixo de 75%.

**Justificativa:** uma queda de 20% equivale a um faturamento de 80% (ou 0,8). Similarmente, uma queda de 60% equivale a um faturamento de 40% (ou 0,4). Assim, as três quedas sucessivas equivalem a um faturamento (acumulado) no período de  $0,8 \times 0,8 \times 0,4 = 0,256$  ou 25,6% em relação a outubro de 2017. Ou seja, a queda acumulada de novembro de 2017 a janeiro de 2018 equivale a 74,4% em relação a outubro de 2018.

**QUESTÃO 10-A/9-B/14-C/12-D**

**Alternativa correta** – R\$ 7.200,00.

**Justificativa:** na primeira parcela, Antônio pagou metade do valor do empréstimo mais os juros incidentes sobre o saldo devedor, ou seja, restou apenas metade do valor (R\$ 5.000,00) mais os juros incidentes para a segunda parcela. A taxa nominal de 80% ao ano, capitalizados trimestralmente, equivale a 20% ao trimestre de taxa efetiva. Assim, no segundo semestre, os juros incidentes são iguais a  $R\$ 5.000,00 \times 1,2 \times 1,2$ , ou seja, R\$ 7.200,00.

**QUESTÃO 11-A/10-B/9-C/13-D**

**Alternativa correta** – superior a R\$ 1.100,00, mas inferior a R\$ 1.210,00.

**Justificativa:** para obter o valor aproximado da parcela, basta levar o valor do empréstimo para o final do segundo mês (dois meses para frente), fazendo o mesmo para a primeira parcela (um mês para frente). Desse modo,

$$2000 \cdot (1 + 0,10)^2 = P + P \cdot (1 + 0,10)$$

$$2000 \cdot (1,1)^2 = P + P \cdot (1,1)$$

$$2000 \cdot 1,21 = 2,1 \cdot P$$

$$P = \frac{2420}{2,1} < \frac{2420}{2} = 1210$$

$$P = \frac{2420}{2,1} > \frac{2310}{2,1} = 1100$$

Portanto, a prestação P está entre R\$ 1.100,00 e R\$ 1.210,00.

**QUESTÃO 12-A/11-B/10-C/14-D**

**Alternativa correta** – 10.

**Justificativa:** de acordo com o enunciado, tem-se que o número de maneiras de ele escolher 3 das 5 tarefas é igual a

$$C_{5,3} = \frac{5!}{3!2!} = 10$$

**QUESTÃO 13-A/12-B/11-C/9-D**

**Alternativa correta** – 6.000

**Justificativa:** de acordo com o enunciado, tem-se que:

a contadora de cédulas antiga conta  $\frac{6.000}{5} = 1.200$  cédulas em 1 minuto; e

as duas contadoras trabalhando juntas contam  $\frac{12.000}{4} = 3.200$  cédulas em 1 minuto.

Portanto, segue que a nova máquina conta 2.000 cédulas em 1 minuto; logo, contará 6.000 cédulas em 3 minutos.

**QUESTÃO 14-A/13-B/12-C/10-D**

**Alternativa correta** – o número de cédulas de R\$ 50,00 era o dobro do número de cédulas de R\$ 20,00.

**Justificativa:** de acordo com o enunciado, tem-se que  $x$  é o número de cédulas de R\$ 20,00 e  $y$  é o número de cédulas de R\$ 50,00.

Portanto, segue que

$$20x + 50y = 360 \Rightarrow 2x + 5y = 36$$

Se o número de cédulas é o menor possível, então deve-se ter o número máximo de cédulas de R\$ 50,00, ou seja, 6 cédulas; logo, o número de cédulas de R\$ 2,00 é igual a 3.

#### QUESTÃO 15-A/18-B/17-C/16-D

**Alternativa correta** – Ferramentas em nuvem podem permitir o *download* de documentos para visualização posterior.

**Justificativa:** existem ferramentas que oferecem esse recurso. Por exemplo, o OneDrive e o Google Drive.

#### QUESTÃO 16-A/15-B/18-C/17-D

**Alternativa correta** – Como exemplo de Internet das Coisas, é correto citar um dispositivo que mede a temperatura ambiente interna de um escritório e envia essa informação pela internet.

**Justificativa:** segundo Sandro Santos, em seu livro *Introdução à IoT: Desvendando a Internet das Coisas*, Internet das Coisas significa dispositivos que podem detectar aspectos do mundo real, como temperatura, iluminação, presença ou ausência de objetos, e relatar dados do mundo real ou agir sobre isso. A situação descrita na alternativa encaixa-se nessa definição.

#### QUESTÃO 18-A/17-B/16-C/15-D

**Alternativa correta** – Existem alternativas de aplicativos móveis para a edição de documentos.

**Justificativa:** o mercado oferece uma grande gama de aplicações gratuitas e proprietárias para edição *mobile*.

#### QUESTÃO 19-A/22-B/21-C/20-D

**Alternativa correta** – Assegurar que a instituição atue em conformidade com a legislação, com as normativas dos órgãos reguladores e com os regulamentos internos, de modo a garantir a eficiência, a eficácia e a confiabilidade organizacional.

**Justificativa:** a alternativa está correta porque explica os fins das atividades e funções de *compliance* em uma organização.

#### QUESTÃO 20A/19B/22-C/21-D

**Alternativa correta** – Ultrapassa as fronteiras entre departamentos.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois aporta uma característica da gestão por processo, a qual propõe um modelo de gestão que integra todos os responsáveis pela execução de uma tarefa organizacional, integrando, assim, diferentes departamentos relacionados com a atividade.

#### QUESTÃO 21-A/20-B/19-C/22-D

**Alternativa correta** – O processo administrativo, com o relatório da comissão, será remetido à autoridade instauradora, na forma do art. 10 da Lei nº 12.846/2013, para julgamento.

**Justificativa:** a resposta está em conformidade com o art. 10 da Lei nº 12.846/2013: “O processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica será conduzido por comissão designada pela autoridade instauradora e composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis.”

#### QUESTÃO 22-A/21-B/20-C/19-D

**Alternativa correta** – Zelar pelos valores, pela imagem e pelo patrimônio da instituição.

**Justificativa:** a resposta está em conformidade com o inc. I a V do art. 4º do Código de Conduta Ética do BRB.

#### QUESTÃO 23-A/25-B/24-C/23-D

**Alternativa correta** – É considerada ICT qualquer órgão ou entidade pública ou privada, sem fins lucrativos, que inclui, na respectiva missão, a pesquisa básica ou aplicada e o desenvolvimento tecnológico de novos produtos, serviços ou processos.

**Justificativa:** o conceito de ICT foi ampliado em 2016, e passou a incluir entes públicos da administração direta e indireta, bem como entes privados sem fins lucrativos, que tenham como objetivo a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico de produtos, serviços e processos.

#### QUESTÃO 24-A/23-B/25-C/25-D

**Alternativa correta** – apoiar a gestão da política de inovação da ICT pública.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois essa é a finalidade explícita dos NIT, expressa no *caput* do art. 16 da referida lei.

#### QUESTÃO 25-A/24-B/23-C/24-D

**Alternativa correta** – A geração de ideias tem sido um recurso cada vez mais valioso de uma empresa no respectivo

processo de inovação.

**Justificativa:** a alternativa está correta porque a geração de ideias compreende o capital intelectual de qualquer organização. Assim, uma empresa inovadora é a que consegue estimular a contínua geração de ideias, valendo-se, por vezes, de ideias originadas externamente a ela.

#### QUESTÃO 26-A/27-B/26-C/27-D

**Alternativa correta** – A remuneração ou o subsídio dos ocupantes de cargos e funções públicos da administração direta, autárquica e fundacional não podem exceder o subsídio mensal, em espécie, dos desembargadores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

**Justificativa:** de acordo com o art. 70, a remuneração ou o subsídio dos ocupantes de cargos e funções públicos da administração direta, autárquica e fundacional, incluídos os cargos preenchidos por mandato eletivo, e os proventos, as pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não podem exceder o subsídio mensal, em espécie, dos desembargadores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

#### QUESTÃO 27-A/26-B/27-C/26-D

**Alternativa correta** – regulamentar e fiscalizar o comércio ambulante, inclusive o de papéis e de outros resíduos recicláveis.

**Justificativa:** de acordo com o art. 15, compete privativamente ao Distrito Federal: XVI - regulamentar e fiscalizar o comércio ambulante, inclusive o de papéis e de outros resíduos recicláveis.

#### QUESTÃO 28-A/30-B/29-C/28-D

**Alternativa correta** – por ser a maior produtora de morango do Distrito Federal.

**Justificativa:** a região administrativa conhecida pela Festa do Morango respeitou a vocação agrícola. Talvez por essa razão tenha se adaptado com facilidade ao jeito pacato de viver. Brazlândia foi fundada em 5 de junho de 1933, quando o então prefeito de Luziânia (GO), município ao qual ela era ligada, transformou a região em vila. Em 1961, com a transferência da capital federal para Brasília, a vila virou cidade do Distrito Federal, e hoje tem cerca de 70 mil habitantes.

#### QUESTÃO 29-A/28-B/30-C/30-D

**Alternativa correta** – A maior participação da mulher no mercado de trabalho.

**Justificativa:** essa tendência vem desde 1970, mais forte na década de 1980. As mulheres começaram a ter menos filhos e, nessa última década, estudiosos foram surpreendidos com uma redução drástica. A escolarização das mulheres e a participação no mercado de trabalho são variáveis que explicam essa queda. Antigamente, os filhos representavam uma previdência social, uma vez que se recebia seguro a partir do número de descendentes. A mulher sabia que teria suporte financeiro em contrapartida.

#### QUESTÃO 30-A/29-B/28-C/29-D

**Alternativa correta** – A dispersão de águas no Distrito Federal é muito acentuada, dada a composição dos solos, a formação de cangas e o relevo planáltico.

**Justificativa:** o Planalto Central é uma caixa d'água que recebe grande volume pluviométrico durante o verão. O relevo planáltico facilita o escoamento das águas em direção às bacias hidrográficas. No Distrito Federal, localiza-se o ponto de união entre duas grandes bacias hidrográficas: Tocantins/Araguaia e Bacia Platina. Há, ainda, casos de canga que se encontra em camadas abaixo da superfície e que poderia ser considerada uma canga fóssil. A canga apresenta de ordinário muitos vacúolos e fissuras que permitem a passagem da água em processo de infiltração.

#### QUESTÃO 32-A/35-B/36-C/39-D

**Alternativa correta** – consiste em um banco público.

**Justificativa:** do Banco Múltiplo (Resolução nº 2.099/1994):

Art. 7º O banco múltiplo deverá constituir-se com, no mínimo, duas das seguintes carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente comercial ou de investimento:

I - comercial;

II - de investimento e (ou) de desenvolvimento, a última exclusiva para bancos públicos;

III - de crédito imobiliário;

IV - de crédito, financiamento e investimento; e

V - de arrendamento mercantil.

§ 3º É vedado ao banco múltiplo emitir debêntures.

Os bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas, que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e (ou) de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. Essas operações estão sujeitas às mesmas normas legais e regulamentares aplicáveis às instituições singulares correspondentes às suas carteiras. A carteira de desenvolvimento somente poderá ser operada por banco público. O banco múltiplo deve

ser constituído com, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento, e ser organizado sob a forma de sociedade anônima. As instituições com carteira comercial podem captar depósitos à vista. Na sua denominação social, deve constar a expressão “Banco” (Resolução CMN nº 2.099/1994).

**QUESTÃO 33-A/36-B/37-C/40-D**

**Alternativa correta** – financiado por uma operação de crédito realizada por instituição financeira distinta da administradora de cartão de crédito.

**Justificativa:** atualmente, no Brasil, dois tipos de instituição podem emitir cartões de crédito, quais sejam: 1) instituições financeiras, que emitem e administram cartões próprios ou de terceiros e concedem financiamento direto aos portadores; 2) administradoras em sentido estrito, que são empresas não financeiras que emitem e administram cartões próprios ou de terceiros, mas não financiam os seus clientes.

Situação diversa ocorre nos casos em que as administradoras em sentido estrito figuram como emissoras, porquanto, nessas hipóteses, por não captarem recursos junto aos poupadores e não atuarem como intermediadoras financeiras, elas não podem ser mutuantes. Então, para financiar as dívidas de seus clientes, elas representam os portadores perante instituições financeiras, obtendo financiamentos cujos encargos são suportados pelos clientes. Atuam, pois, como simples mandatárias desses.

Há contratos em que o cliente precisa pagar a totalidade da fatura no vencimento e outros em que ele pode pagar um valor inferior ao total da fatura, desde que efetue o pagamento do valor mínimo mensal estabelecido contratualmente. Contudo, nessa última situação, o cliente passa a ser financiado por uma operação de crédito relacionado à diferença entre o valor total da fatura e o valor que foi efetivamente pago. Em geral, esse financiamento ocorre na modalidade de crédito rotativo.

**QUESTÃO 34-A/37-B/31-C/34-D**

**Alternativa correta** – fomento mercantil.

**Justificativa:** *factoring* é um processo de fomento mercantil, no qual a empresa fomentada vende seus créditos, gerados por suas vendas a prazo, para uma empresa de *factoring*.

O único entendimento consolidado é o cabimento do direito de regresso em caso de vício, e não em caso de inadimplemento.

**QUESTÃO 35-A/38-B/32-C/35-D**

**Alternativa correta** – debitar somente o valor do saldo disponível em conta, inclusive o limite de crédito.

**Justificativa:** § 1º Para efeito desta resolução:

*II - os serviços prestados a pessoas naturais são classificados como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados; Outras disposições*

*Art. 17. As tarifas debitadas em conta de depósitos à vista ou de poupança de pessoas naturais devem ser identificadas no extrato de forma clara, com utilização, no caso dos serviços prioritários, da padronização de que trata o art. 3º.*

*§ 1º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos de poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.*

*§ 2º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos à vista ou em conta de depósitos de poupança não pode ser superior ao saldo disponível, que engloba, inclusive, eventual limite de crédito acordado entre as partes.*

**QUESTÃO 36-A/39-B/33-C/36-D**

**Alternativa correta** – Se o valor presente das contraprestações for maior que o custo do bem, a operação classifica-se como de arrendamento mercantil financeiro.

**Justificativa:** De acordo com a Resolução BACEN nº 2.309/1996:

- Arts. 5º e 6º. *I - as contraprestações a serem pagas pela arrendatária contemplem o custo de arrendamento do bem e os serviços inerentes a sua colocação à disposição da arrendatária, não podendo o valor presente dos pagamentos ultrapassar 90% (noventa por cento) do custo do bem;*

- Art. 12. *É permitida a realização de operações de arrendamento mercantil com pessoas físicas e jurídicas, na qualidade de arrendatárias.*

- Art. 13. *As operações de arrendamento mercantil contratadas com o próprio vendedor do bem ou com pessoas a ele coligadas ou interdependentes somente podem ser contratadas na modalidade de arrendamento mercantil financeiro, aplicando-se a elas as mesmas condições fixadas neste Regulamento.*

*§ 2º Os bancos múltiplos com carteira de investimento, de desenvolvimento e (ou) de crédito imobiliário, os bancos de investimento, os bancos de desenvolvimento, as caixas econômicas e as sociedades de crédito imobiliário também podem realizar as operações previstas neste artigo.*

- Art. 6º. *Considera-se arrendamento mercantil operacional a modalidade em que: IV - não haja previsão de pagamento de valor residual garantido;*

- Art. 3º. *A constituição e o funcionamento das pessoas jurídicas que tenham como objeto principal de sua atividade a prática de operações de arrendamento mercantil, denominadas sociedades de arrendamento mercantil, dependem de autorização do Banco*

**QUESTÃO 37-A/40-B/34-C/37-D**

**Alternativa correta** – Sistema de Transferência de Reservas (STR) e o Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic).

**Justificativa:** nesse papel, o Banco Central (BC) opera o Sistema de Transferência de Reservas (STR) e o Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic). O STR é um sistema de transferência de fundos e o Selic é um sistema de liquidação de operações com títulos públicos.

Cetip – Bolsa de Valores (B3).

Compe – Banco do Brasil <<https://www.bb.com.br/portalbb/page3,500401,500402,22,0,1,8.bb>>.

C3 – Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP).

**QUESTÃO 38-A/31-B/40-C/32-D**

**Alternativa correta** – A criação, a organização e o funcionamento desses sistemas não dependem de autorização do Banco Central do Brasil.

**Justificativa:** os sistemas de autorregulação são instrumentos que dizem respeito à economia interna das entidades representativas e das instituições a elas associadas, para o adequado cumprimento de suas finalidades e o melhor desenvolvimento de suas atividades econômicas, não sendo admitida, nesse contexto, qualquer ingerência ou tutela estatal, inclusive do Banco Central do Brasil, cujas competências autorizativas, no que concerne às instituições financeiras, se limitam às hipóteses previstas no art. 10, X, da Lei nº 4.595/1964.

**QUESTÃO 39-A/32-B/38-C/33-D**

**Alternativa correta** – Companhia aberta é aquela cujas ações estão habilitadas à negociação no mercado de valores mobiliários.

**Justificativa:** a resposta está em conformidade com o art. 4º, *caput*, da Lei nº 6.404/1976 – Lei das Sociedades por Ações (LSA).

**QUESTÃO 40-A/33-B/39-C/31-D**

**Alternativa correta** – A pena para os crimes de lavagem de dinheiro poderá ser reduzida de um a dois terços e ser cumprida em regime semiaberto ou aberto, sendo possível ao juiz deixar de aplicá-la ou substituí-la, a qualquer tempo, por pena restritiva de direitos, se o agente, no curso de investigação ou processo, colaborar espontaneamente com as autoridades, prestando esclarecimentos que conduzam à apuração das infrações penais, à identificação dos autores, coautores e partícipes, ou à localização dos bens, direitos ou valores objeto da infração penal.

**Justificativa:** a resposta está em conformidade com o art. 2º, § 5º, da Lei nº 9.613/1998.

**QUESTÃO 41-A/46-B/43-C/47-D**

**Alternativa correta** – O aumento das transações com movimentação financeira nos canais digitais evidencia o aumento da confiança do cliente na segurança do canal.

**Justificativa:** o *mobile banking* somente pode ser usado para transações com e sem movimentação financeira. A abertura de conta pelo canal digital somente pode ser efetuada pelo *internet banking* e pelo *mobile banking*. O autoatendimento (ATM) – o caixa eletrônico – é um canal tradicional.

**QUESTÃO 42-A/47-B/41-C/48-D**

**Alternativa correta** – compartilhamento de dados cadastrais, produtos e serviços pelas instituições financeiras, mediante prévia autorização, por meio de sistemas de informações integrados que garantam uma experiência simples e segura ao cliente.

**Justificativa:** o *open banking*, na ótica do Banco Central do Brasil, é considerado o compartilhamento de dados, produtos e serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas, a critério de seus clientes, em se tratando de dados a eles relacionados, por meio de abertura e integração de plataformas e infraestruturas de sistemas de informação, de forma segura, ágil e conveniente. O *open banking* parte do princípio de que os dados bancários pertencem aos clientes e não às instituições financeiras.

**QUESTÃO 43-A/48B/42-C/46-D**

**Alternativa correta** – Uma característica do banco digital é a realização de processos não presenciais, como o envio de informações e documentos por meio digital e a coleta eletrônica de assinatura para a abertura de contas.

**Justificativa:**

FIGURA 63 DIFERENÇAS ENTRE BANCO DIGITALIZADO E BANCO DIGITAL – EVENTOS CRÍTICOS

	"Banco digitalizado"		"Banco digital"	
Abertura de contas	Processo presencial na agência (onde a conta fica vinculada) - cadastro remoto nos canais eletrônicos	Fluxo físico de documentos e assinaturas	Processo não presencial, com captura digital de documentos e informações e coleta eletrônica de assinatura	
Consulta e resolução de problemas	Contato com o gerente vinculado à conta para resolução de problemas com necessidade de presença na agência pelo cliente	Canais eletrônicos para consultas e transações não complexas - dúvidas canalizadas para gerente	Acesso a canais eletrônicos para todas as consultas e contratação de produtos	Resolução de problemas por múltiplos canais sem a necessidade da ida à agência

#### QUESTÃO 44-A/41-B/48-C/42-D

**Alternativa correta** – Demandar que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear o respectivo cartão ou senha de internet é aceitável para bancos digitalizados, mas não para bancos digitais.

**Justificativa:** atualmente, a maior parte dos bancos tradicionais já são digitalizados. Entretanto, para ser classificado como um banco digital (mesmo com as controvérsias se bancos tradicionais podem chegar a se tornarem digitais), espera-se que, no mínimo, todos os processos do cliente possam ser resolvidos sem que ele se desloque a alguma agência ou caixa eletrônico.

#### QUESTÃO 45-A/42-B/44-C/43-D

**Alternativa correta** – *Startups* B2B2C são as que atuam com modelos de negócio repetível e escalável em parceria com outras empresas, visando à realização de vendas para o cliente final.

**Justificativa:** a alternativa está correta visto que, dentro da definição de *startups*, tem-se como pré-requisito a necessidade de possuírem um modelo de negócio repetível e escalável. Além disso, *startups* B2B2C realmente fazem negócios com outras empresas visando a vendas para um terceiro, no caso, o cliente final.

#### QUESTÃO 46-A/43-B/45-C/44-D

**Alternativa correta** – Queixas recorrentes de clientes são indicativos de que o *design* de serviço poderia ser aprimorado.

**Justificativa:** o gabarito sugere que um *design* de serviço ineficiente resulta em experiências ruins tanto para os clientes como para os provedores do serviço. Portanto, é enfático ao não tratar todas as queixas da mesma forma, mas sim afirmar que, entre todas as queixas, as recorrentes devem ser tratadas com uma atenção diferenciada, com vistas a melhorar o serviço prestado. Especificamente no contexto bancário nacional, o próprio Banco Central dispõe de um canal para reclamações contra bancos e outras instituições supervisionadas e, apesar de não atuar sobre o caso individual do cidadão, utiliza as estatísticas extraídas das reclamações mais recorrentes sobre os serviços oferecidos por tais instituições no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro (ou seja, utiliza as queixas como instrumento para projetar, de forma macro, um *design* de serviço mais eficiente para o sistema financeiro).

#### QUESTÃO 47-A/44-B/46-C/45-D

**Alternativa correta** – A invenção da *blockchain* para uso no *bitcoin* tornou-o a primeira moeda digital a resolver o problema do gasto duplo sem a necessidade de envolver uma autoridade confiável ou servidor central como mediador. A *blockchain* remove a característica de reprodutibilidade infinita de um ativo digital.

**Justificativa:** a alternativa está correta visto que o *bitcoin* foi a primeira criptomoeda e sua principal inovação foi a *blockchain*. Esse passou a viabilizar que transações pudessem ser realizadas entre pares, sem a intermediação de um servidor central ou de uma autoridade confiável.

#### QUESTÃO 49-A/58-B/55-C/52-D

**Alternativa correta** – Satisfação, fidelização e lealdade do cliente e incremento na percepção de valor da marca.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois aporta os principais objetivos do *marketing* de relacionamento com o cliente (CRM).

#### QUESTÃO 50-A/59-B/56-C/53-D

**Alternativa correta** – Seja na concessão de informações ou na prestação de serviços, o atendimento ao cliente deve se

pautar pela atenção, comunicação clara e assertiva, solicitude e celeridade.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois expressa que o contato com o cliente deve ser regido por práticas orientadas pela etiqueta empresarial, que têm por objetivo facilitar as relações humanas, promover o convívio agradável e propiciar uma comunicação fluida.

#### **QUESTÃO 51-A/60-B/57-C/54-D**

**Alternativa correta** – A percepção que um consumidor tem da qualidade de serviço depende da discrepância entre o serviço esperado (SE) e o serviço percebido (SP).

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois reflete a base da teoria que fundamenta a escala SERVQUAL, como pode ser visto no seguinte artigo:

PARASURAMAN, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. *Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro*. RAE 46.4 (2006): 96-108.

#### **QUESTÃO 52-A/49-B/58-C/55-D**

**Alternativa correta** – Todo(a) aquele(a) que seja enquadrado(a) como consumidor(a) possui vulnerabilidade em relação ao (à) fornecedor(a) nas relações de consumo.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois a vulnerabilidade é nominada como princípio das relações de consumo, como se infere do art. 4º, I, do CDC: “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo 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 harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”.

#### **QUESTÃO 53-A/50-B/59-C/56-D**

**Alternativa correta** – É abusiva a cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário, em contratos celebrados a partir de 25/2/2011, data de entrada em vigor da Resolução CMN nº 3.954/2011, sendo válida a cláusula no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva.

**Justificativa:** a alternativa está correta, pois esta foi a decisão do STJ no RESP repetitivo 1.578.553 (tema 958).

#### **QUESTÃO 54-A/51-B/60-C/57-D**

**Alternativa correta** – O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

**Justificativa:** a resposta está de acordo com a redação do art. 8º do Decreto nº 6.523/2008.

#### **QUESTÃO 55-A/52-B/49-C/58-D**

**Alternativa correta** – Uso de *no-breaks* com filtros de linha.

**Justificativa:** o uso de *no-breaks* com filtros de linha evita a vulnerabilidade dos equipamentos a picos e quedas de energia e previne danos físicos e perda dos arquivos.

#### **QUESTÃO 56-A/53-B/50-C/59-D**

**Alternativa correta** – Permitir a reversão de arquivos para versões anteriores, para casos de edições acidentais.

**Justificativa:** a reversão de arquivos permite a recuperação dos dados de forma íntegra e idêntica aos valores originais, sem alterações. Sendo assim, tal ação direciona-se no pilar da integridade.

#### **QUESTÃO 57-A/54-B/51-C/60-D**

**Alternativa correta** – O controlador e o operador.

**Justificativa:** a resposta está de acordo com o art. 37 da Lei nº 13.709/2018, no qual é possível constatar que “o controlador e o operador devem manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, especialmente quando baseado no legítimo interesse.”

#### **QUESTÃO 58-A/55-B/52-C/49-D**

**Alternativa correta** – A interpolação é uma tentativa de obter uma função polinomial que melhor se ajuste a um conjunto de dados discretos.

**Justificativa:** a interpolação consiste em técnicas para encontrar uma função contínua que represente um conjunto de dados tabelados (discretos). Dessa forma, essas técnicas são utilizadas para obter os coeficientes dessa função, que sempre pode ser ajustada por uma função polinomial (expansão em série polinomial). Segundo o Professor Adalberto Ayjara, em *Fundamentos de Cálculo Numérico*, o problema da interpolação consiste em determinar a(s) expressão(ões) algébrica(s) de uma função de interpolação. Basicamente, essas expressões algébricas são obtidas por funções polinomiais.

#### **QUESTÃO 59-A/56-B/53-C/50-D**

**Alternativa correta** – a média do valor do desconto é superior à sua mediana.

**Justificativa:** cálculo da média dos valores do desconto ponderados pela frequência do número de clientes:

$$Média = \frac{30 \times 300 + 40 \times 600 + 50 \times 650 + 60 \times 500 + 70 \times 300 + 80 \times 150}{2500}$$
$$Média = \frac{128500}{2500} = 51,4$$

A mediana é o valor do desconto em que metade do total de clientes (1.250 clientes) ficou com o valor do desconto menor (maior) ou igual a esse valor. Desse modo, a mediana é igual a 50,0. A moda é o valor do desconto de maior frequência. No caso, o valor do desconto de 50,0 possui maior frequência com 650 clientes. Portanto, a moda (50,0) é igual à mediana (50,0) e ambas são inferiores à média (51,4).

Então, 900 clientes tiveram valor do desconto abaixo de R\$ 50,00, ou seja,  $900/2500 = 36\%$  (40% de 2.500 clientes equivale a 1.000 clientes).

Brasília-DF, 11 de setembro de 2019.

**Coordenação Pedagógica**  
**Instituto Americano de Desenvolvimento – IADES**