

ESCRITURÁRIO

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

**01 -** Você recebeu do fiscal o seguinte material:

**a)** este caderno, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos											
Língua Portuguesa				Matemática				Atualidades		Raciocínio Lógico	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 5	1,0 ponto cada	6 a 10	2,0 pontos cada	11 a 15	1,0 ponto cada	16 a 20	2,0 pontos cada	21 a 25	1,0 ponto cada	26 a 30	1,0 ponto cada
Total: 15,0 pontos				Total: 15,0 pontos				Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos	
Total: 40,0 pontos											

Conhecimentos Específicos							
Conhecimentos Gerais de Informática		Atendimento		Conhecimentos Bancários			
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
31 a 35	1,0 ponto cada	41 a 46	1,0 ponto cada	53 a 58	1,0 ponto cada	65 a 70	2,0 pontos cada
36 a 40	2,0 pontos cada	47 a 52	2,0 pontos cada	59 a 64	1,5 ponto cada	—	—
Total: 15,0 pontos		Total: 18,0 pontos		Total: 27,0 pontos			
Total: 60,0 pontos							

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, **a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo:     (A)     ●     (C)     (D)     (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR**, **AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA** **SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

**08 - SERÁ ELIMINADO** da Seleção Externa o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

**b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES e/ou o CARTÃO-RESPOSTA.**

**Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

**09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu CARTÃO-RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA.**

**10 - Quando terminar, entregue ao fiscal o CADERNO DE QUESTÕES, o CARTÃO-RESPOSTA e ASSINE a LISTA DE PRESENÇA.**

11 - O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS, incluído o tempo para a marcação do seu CARTÃO-RESPOSTA.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

**13 - ATENÇÃO:** Assinale no espaço próprio do seu **CARTÃO-RESPOSTA** o número do gabarito de seu **CADERNO DE QUESTÕES** e transcreva no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Todos têm os mesmos direitos.

**14 - ATENÇÃO:** escreva seu nome, pondo uma letra em cada quadrícula, no espaço abaixo (não abrevie o primeiro e o último nome).

[illegible]

## LÍNGUA PORTUGUESA

### SORTE: TODO MUNDO MERECE

#### Afinal, existe sorte e azar?

No fundo, a diferença entre sorte e azar está no jeito como olhamos para o acaso. Um bom exemplo é o número 13. Nos EUA, a expedição da Apollo 13 foi uma das mais desastrosas de todos os tempos, e o número levou a culpa. Pelo mundo, existem construtores que fazem prédios que nem têm o 13º andar, só para fugir do azar. Por outro lado, muita gente acha que o 13 é, na verdade, o número da sorte. Um exemplo famoso disso foi o então auxiliar técnico do Brasil, Zagallo, que foi para a Copa do Mundo de (19)94 (a soma dá 13) dizendo que o Mundial ia terminar com o Brasil campeão devido a uma série de coincidências envolvendo o número. No final, o Brasil foi campeão mesmo, e a Apollo 13 retornou a salvo para o planeta Terra, apesar de problemas gravíssimos.

Até hoje não se sabe quem foi o primeiro sortudo que quis homenagear a sorte com uma palavra só para ela. Os romanos criaram o verbo *sors*, do qual deriva a “sorte” de todos nós que falamos português. *Sors* designava vários processos do que chamamos hoje de tirar a sorte e originou, entre outras palavras, a inglesa *sorcerer*, feiticeiro. O azar veio de um pouco mais longe. A palavra vem do idioma árabe e deriva do nome de um jogo de dados (no qual o criador provavelmente não era muito bom). Na verdade, ele poderia até ser bom, já que azar e sorte são sinônimos da mesma palavra: acaso. Matematicamente, o acaso – a sorte e o azar – é a aleatoriedade. E, pelas leis da probabilidade, no longo prazo, todos teremos as mesmas chances de nos depararmos com a sorte. Segundo essas leis, se você quer aumentar as suas chances, só existe uma saída: aposte mais no que você quer de verdade.

Revista **Conhecer**. São Paulo: Duetto. n. 28, out. 2011, p. 49. Adaptado.

1

De acordo com o texto, a pergunta feita no subtítulo “Afinal, existe sorte e azar?” é respondida da seguinte maneira:

- (A) Sorte e azar são frutos do acaso ou da aleatoriedade.
- (B) Como são ocorrências prováveis, pode-se ter mais azar.
- (C) A fé de cada um em elementos, como os números, pode dar sorte.
- (D) Depende das pessoas, umas têm mais sorte.
- (E) A sorte e o azar podem estar, ou não, no número 13.

2

A oração “envolvendo o número” (ℓ. 13) pode ser substituída, sem prejuízo do sentido original, pela seguinte oração:

- (A) se envolvessem o número.
- (B) já que envolvem o número.
- (C) quando envolveram o número.
- (D) por envolver o número.
- (E) que envolviam o número.

3

A palavra **mesmo** está sendo empregada com o sentido igual ao que se verifica em “o Brasil foi campeão **mesmo**” (ℓ. 14), na seguinte frase:

- (A) Fui atendido pelo mesmo vendedor que o atendeu anteriormente.
- (B) Você sabe mesmo falar cinco idiomas fluentemente?
- (C) Ele ficou tão feliz com a notícia que pensou mesmo em sair dançando.
- (D) O diretor preferiu ele mesmo entregar o relatório ao conselho.
- (E) Mesmo sabendo que a proposta não seria aceita, ele a enviou.

4

O período em que a expressão **no fundo** está usada com o mesmo sentido com que é empregada na primeira linha do texto é:

- (A) No fundo do corredor, está a melhor loja.
- (B) No fundo, acredito que tudo sairá bem.
- (C) No fundo do poço, ninguém vê saída para problemas.
- (D) A horta está no fundo do quintal.
- (E) Procure na mala toda, até no fundo.

5

No trecho “Os romanos criaram o verbo *sors*, do qual deriva a ‘sorte’ de todos nós que falamos português” (ℓ. 19-20), **sorte** designa

- (A) um conceito
- (B) o contrário de azar
- (C) o adjetivo do verbo sortear
- (D) uma ideia
- (E) uma palavra

6

O trecho “apesar de problemas gravíssimos”. (ℓ. 15-16) é reescrito de acordo com a norma-padrão, mantendo o sentido original, se tiver a seguinte forma:

- (A) a despeito de acontecesse problemas gravíssimos.
- (B) embora tenham ocorrido problemas gravíssimos.
- (C) não obstante os problemas gravíssimos que ocorreu.
- (D) ainda que houvessem problemas gravíssimos.
- (E) apesar de que aconteceu problemas gravíssimos.

7

O verbo entre parênteses está conjugado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Os jardins florescem na primavera. (florir)
- (B) Eu me precavejo dos resfriados com boa alimentação. (precaver)
- (C) Nós reouvemos os objetos roubados na rua. (reaver).
- (D) Desse jeito, ele fale a loja do pai. (falir)
- (E) O príncipe branda a sua espada às margens do rio. (brandir)

8

O uso de sinais (aspas e travessão) está adequado à norma-padrão, que deve ser observada em uma correspondência oficial, na seguinte frase:

- (A) "Mutatis mutandis", as novas diretrizes da direção em nada alteram as antigas.
- (B) O cuidado com a saúde — meta prioritária do governo, será ainda maior.
- (C) — O diretor disse: Demita-se o funcionário.
- (D) O artigo sobre o "processo de desregulamentação" foi publicado na Folha de São Paulo.
- (E) As chuvas de verão — fenômenos que se repetem desde há muito tempo podem ser previstas.

9

No texto, diz-se que "o criador provavelmente não era muito bom [no jogo de dados]" (ℓ. 25-26) porque

- (A) só um árabe sabe jogar dados bem.
- (B) em jogos de dados sempre alguém perde.
- (C) as pessoas que criam não sabem jogar bem.
- (D) o jogo deu origem à palavra azar.
- (E) o jogo que criou continha imperfeições.

10

A frase em que a presença ou ausência da preposição está de acordo com a norma-padrão é:

- (A) Convidei à Maria para vir ao escritório.
- (B) A necessidade que ele viesse me ajudar me fez chamá-lo.
- (C) Às dez horas em ponto, estarei à sua casa.
- (D) A certeza que a sorte chegará para mim é grande.
- (E) Preciso de que me arranjem um emprego.

## MATEMÁTICA

11

No modelo abaixo, os pontos A, B, C e D pertencem à mesma reta. O ponto A dista 65,8 mm do ponto D; o ponto B dista 41,9 mm do ponto D, e o ponto C está a 48,7 mm do ponto A.



Qual é, em milímetros, a distância entre os pontos B e C?

- (A) 23,5
- (B) 23,9
- (C) 24,8
- (D) 17,1
- (E) 23,1

12

No Brasil, quase toda a produção de latas de alumínio é reciclada. As empresas de reciclagem pagam R\$ 320,00 por 100 kg de latas usadas, sendo que um quilograma corresponde a 74 latas.

De acordo com essas informações, quantos reais receberá um catador ao vender 703 latas de alumínio?

- (A) 28,80
- (B) 28,96
- (C) 30,40
- (D) 23,15
- (E) 23,98

13

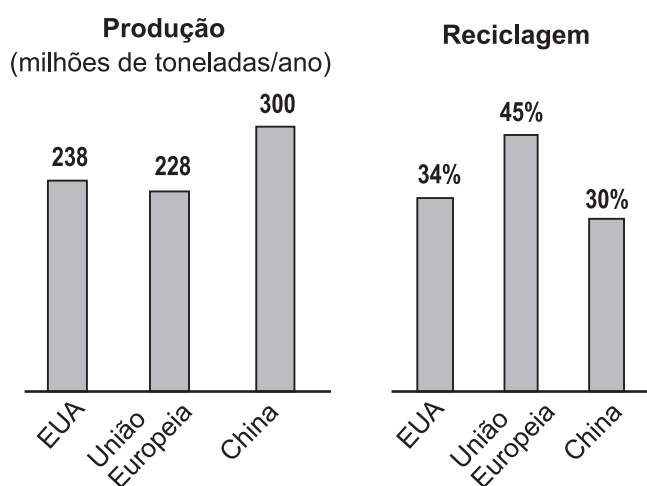
Numa pesquisa sobre acesso à internet, três em cada quatro homens e duas em cada três mulheres responderam que acessam a rede diariamente. A razão entre o número de mulheres e de homens participantes dessa pesquisa é, nessa ordem, igual a  $\frac{1}{2}$ .

Que fração do total de entrevistados corresponde àqueles que responderam que acessam a rede todos os dias?

- (A)  $\frac{13}{18}$
- (B)  $\frac{17}{24}$
- (C)  $\frac{25}{36}$
- (D)  $\frac{5}{7}$
- (E)  $\frac{8}{11}$

RASCUNHO

14



Revista Veja. São Paulo: Abril, 2249. ed, ano 44, n.52, 28 dez. 2011, p. 23. Edição especial. Sustentabilidade. Adaptado.

Os gráficos acima apresentam dados sobre a produção e a reciclagem de lixo em algumas regiões do planeta.

Baseando-se nos dados apresentados, qual é, em milhões de toneladas, a diferença entre as quantidades de lixo recicladas na China e nos EUA em um ano?

- (A) 12,60
- (B) 21,68
- (C) 24,80
- (D) 9,08
- (E) 10,92

15

Uma sequência numérica infinita ( $e_1, e_2, e_3, \dots, e_n, \dots$ ) é tal que a soma dos  $n$  termos iniciais é igual a  $n^2 + 6n$ .

O quarto termo dessa sequência é igual a

- (A) 17
- (B) 32
- (C) 40
- (D) 9
- (E) 13

16

Uma moeda não tendenciosa é lançada até que sejam obtidos dois resultados consecutivos iguais.

Qual a probabilidade de a moeda ser lançada exatamente três vezes?

- (A)  $1/3$
- (B)  $1/2$
- (C)  $3/4$
- (D)  $1/8$
- (E)  $1/4$

17

João tomou um empréstimo de R\$ 900,00 a juros compostos de 10% ao mês. Dois meses depois, João pagou R\$ 600,00 e, um mês após esse pagamento, liquidou o empréstimo.

O valor desse último pagamento foi, em reais, aproximadamente,

- (A) 429,00
- (B) 489,00
- (C) 538,00
- (D) 240,00
- (E) 330,00

18

O investimento necessário para montar uma pequena empresa é de R\$ 10.000,00. Esse investimento renderá R\$ 6.000,00 no final do primeiro ano, e R\$ 5.500,00 no final do segundo. Depois desses dois anos, o dono dessa empresa pretende fechá-la.

A taxa interna de retorno (TIR), anual, desse projeto é

- (A) 5%
- (B) 10%
- (C) 15%
- (D) 1%
- (E) 1,5%

19

Uma loja oferece um aparelho celular por R\$ 1.344,00 à vista. Esse aparelho pode ser comprado a prazo, com juros de 10% ao mês, em dois pagamentos mensais iguais: um, no ato da compra, e outro, um mês após a compra.

O valor de cada um dos pagamentos mensais é, em reais, de

- (A) 719,00
- (B) 739,20
- (C) 806,40
- (D) 704,00
- (E) 705,60

20

Um investimento rende a taxa nominal de 12% ao ano com capitalização trimestral.

A taxa efetiva anual do rendimento correspondente é, aproximadamente,

- (A) 12,55%
- (B) 13%
- (C) 13,43%
- (D) 12%
- (E) 12,49%

## ATUALIDADES

21

Visando ao desenvolvimento sustentável, um assunto se destaca: a interface das revoluções verde e azul, inspirado pela experiência histórica chinesa e caracterizado por uma combinação eficiente de piscicultura e de horticultura. No caso do Brasil, os igarapés amazônicos, o pantanal mato-grossense, os lagos de represa e as lagoas ao longo do litoral marítimo são ecossistemas nos quais devem se harmonizar os cinco "Ps".

SACHS, I. Os desafios da segunda Cúpula da Terra do Rio de Janeiro. **Le Monde Diplomatique Brasil**, ano 5, n. 53, dez. 2011, p.4. Suplemento especial Sustentabilidade e desenvolvimento, o que esperar da Rio+20. Adaptado.

No texto, os cinco "Ps" referem-se à pesca, à piscicultura, aos portos, às praias e à

- (A) expansão da pecuária
- (B) fabricação de polímeros
- (C) produção de polpas vegetais
- (D) extração de petróleo
- (E) prática da policultura

22

Em novembro de 2011, o governo da Grécia desistiu de convocar um referendo popular, cedendo à pressão dos líderes europeus preocupados com o futuro do continente.

Esse referendo popular decidiria sobre a(o)

- (A) presença das forças militares da OTAN na Europa
- (B) pacote de socorro financeiro do resto da Europa
- (C) efeito político da Primavera Árabe na economia grega
- (D) aliança estratégica com os países dos Bálcãs
- (E) ajuda humanitária oferecida pelas Nações Unidas

23

O PIB zero no terceiro trimestre é o legado negativo do crescimento inflado pelo governo brasileiro em 2010. A economia deve ser freada bruscamente. [...] A explicação mais simples para essa freada brusca é que o país estava avançando em uma velocidade superior às suas possibilidades.

DALTRO, A.; OYAMA, E. A locomotiva do PIB parou. **Revista Veja**, São Paulo: Abril. 2247. ed, ano 44, n. 50, 14 dez. 2011, p.149.

A explicação para a situação econômica descrita deve-se majoritariamente ao crescimento negativo do seguinte setor produtivo:

- (A) investimentos
- (B) construção civil
- (C) serviços financeiros
- (D) indústria
- (E) agropecuária

24

Em 2011, a população da cidade acreana de Brasileira deparou com o incremento da chegada maciça de imigrantes oriundos de um país da região do Caribe. Esses imigrantes vêm para o país à procura de abrigo, depois do impacto econômico e social que sofreram em seu país de origem, devido ao terremoto ocorrido em 2010. Atualmente, o governo brasileiro efetiva ações que regularizem a entrada de novos imigrantes provenientes desse mesmo país.

A situação descrita refere-se a imigrantes

- (A) dominicanos
- (B) hondurenhos
- (C) guatemaltecos
- (D) cubanos
- (E) haitianos

25

Em 2012, o Rio de Janeiro acolherá a Cúpula da Terra sobre o desenvolvimento sustentável promovida pelas Nações Unidas. Nessa reunião, estará em evidência, dentre outros temas, a sustentabilidade do desenvolvimento vinculada estreitamente ao processo de construção da cidadania, buscando a incorporação plena dos indivíduos ao processo de desenvolvimento. Essa sustentabilidade diz respeito tanto à democratização da sociedade quanto à democratização do Estado.

A sustentabilidade descrita refere-se, especificamente, à seguinte dimensão do desenvolvimento:

- (A) espacial
- (B) ecológica
- (C) ambiental
- (D) cultural
- (E) política

## RACIOCÍNIO LÓGICO

26

Para cadastrar-se em um *site* de compras coletivas, Guilherme precisará criar uma senha numérica com, no mínimo, 4 e, no máximo, 6 dígitos. Ele utilizará apenas algarismos de sua data de nascimento: 26/03/1980.

Quantas senhas diferentes Guilherme poderá criar se optar por uma senha sem algarismos repetidos?

- (A) 16.870
- (B) 20.160
- (C) 28.560
- (D) 5.040
- (E) 8.400

27

Uma pessoa dispõe de balas de hortelã, de caramelo e de coco e pretende “montar” saquinhos com 13 balas cada, de modo que, em cada saquinho, haja, no mínimo, três balas de cada sabor. Um saquinho diferencia-se de outro pela quantidade de balas de cada sabor. Por exemplo, seis balas de hortelã, quatro de coco e três de caramelo compõem um saquinho diferente de outro que contenha seis balas de coco, quatro de hortelã e três de caramelo.

Sendo assim, quantos saquinhos diferentes podem ser “montados”?

- (A) 9
- (B) 12
- (C) 15
- (D) 4
- (E) 6

28

Um grupo de 40 pessoas, homens e mulheres, está reunido em uma sala. Todos têm mais de 30 e menos de 50 anos. Alguns homens têm menos de 40 anos, e algumas mulheres, mais de 35 anos. Considere que a idade de cada pessoa seja representada por um número inteiro (anos completados até a presente data).

Desse modo, afirma-se que, nesse grupo, há

- (A) alguma mulher de 39 anos.
- (B) pessoas com a mesma idade.
- (C) um homem e uma mulher, necessariamente, cujas idades são iguais.
- (D) 19 pessoas, no mínimo, de idades diferentes.
- (E) um homem, pelo menos, de 45 anos.

29

Marcelo vai passar quatro dias na praia e leva em sua bagagem sete camisetas (três camisetas brancas diferentes, uma preta, uma amarela, uma vermelha e uma laranja) e quatro bermudas (uma preta, uma cinza, uma branca e uma azul).

De quantos modos distintos Marcelo poderá escolher uma camiseta e uma bermuda para vestir-se, de modo que as peças escolhidas sejam de cores diferentes?

- (A) 24
- (B) 26
- (C) 28
- (D) 14
- (E) 17



30

Se todos os anagramas da palavra BRASIL forem dispostos em ordem alfabética, o primeiro anagrama cuja última letra é "B" ocupará que posição?

- (A) 34<sup>a</sup>
- (B) 49<sup>a</sup>
- (C) 121<sup>a</sup>
- (D) 5<sup>a</sup>
- (E) 25<sup>a</sup>

## CONHECIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA

31

Os sistemas operacionais Linux, com suas interfaces gráficas cada vez mais estáveis e amigáveis para os usuários, utilizam, entre outros, a suíte de aplicativos para escritório

- (A) LibreOffice
- (B) Avira Premium for Office
- (C) Labo Solutions for Office
- (D) Borland Office
- (E) SecurityOffice

32

No Microsoft Word versão 2007, para alinhar um texto selecionado tanto à margem direita quanto à margem esquerda, acrescentando espaço extra entre as palavras, conforme seja necessário, pode-se utilizar o atalho de teclado

- (A) Ctrl + d
- (B) Alt + a
- (C) Alt + b
- (D) Ctrl + e
- (E) Ctrl + j

33

Nos sistemas operacionais Microsoft Windows, como o Windows XP, a interação direta (não gráfica) entre o usuário e o sistema operacional na qual ele pode criar e editar arquivos de lotes é proporcionada pelo uso do

- (A) microsoft access
- (B) prompt de comando
- (C) windows movie maker
- (D) teclado virtual
- (E) windows update

34

Na Internet, para evitar que o tráfego de dados entre os usuários e seus servidores seja visualizado por terceiros, alguns sites, como os de bancos e de comércio eletrônico, utilizam em suas conexões o protocolo

- (A) BSC
- (B) SMTP
- (C) HTTPS
- (D) FTP
- (E) X25

35

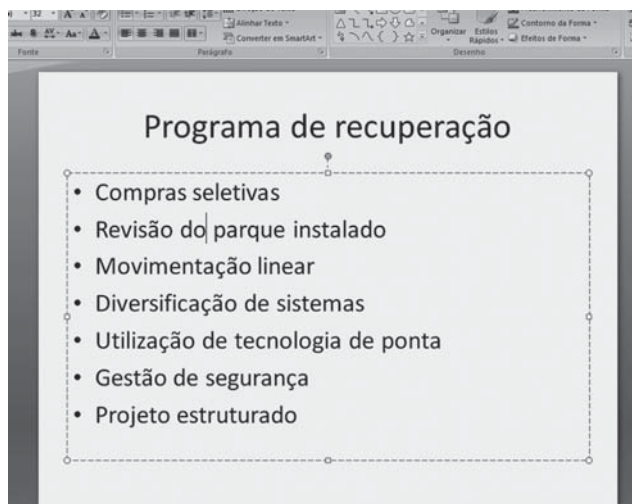
Muito utilizados para interagir com a Internet, os softwares navegadores Internet Explorer da Microsoft e Firefox da Mozilla Foundation, entre outras características, diferem porque apenas um deles faz uso de

- (A) protocolos TCP/IP
- (B) navegação in private
- (C) bloqueador de pop-up
- (D) complementos
- (E) filtragem ActiveX

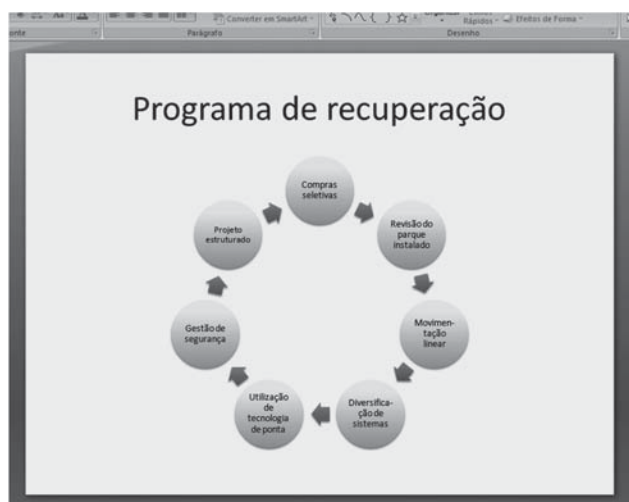
RASCUNHO

36

A figura a seguir apresenta um slide criado no aplicativo PowerPoint versão 2007, com um texto selecionado.



Após aplicar o comando Converter em SmartArt ao texto selecionado e, logo em seguida, um estilo de efeito moderado ao elemento gráfico gerado, o resultado apresentado foi o seguinte:



Analisando-se esse resultado, conclui-se que o Elemento Gráfico SmartArt utilizado foi

- (A) Radial Divergente
- (B) Setas Divergentes
- (C) Venn Básico
- (D) Ciclo Básico
- (E) Radial Básico

37

O aplicativo Excel da Microsoft, em suas diversas versões, inclui quatro diferentes tipos de operadores de cálculo, que são aritmético, de comparação, de concatenação de texto e de

- (A) lista
- (B) referência
- (C) soma
- (D) classe
- (E) gráfico

38

Nas empresas, o ataque às informações eletrônicas por vírus, malwares e hackers é muito comum pelo fato de as redes estarem, habitualmente, conectadas à internet.

Para proteger suas informações, entre outras atitudes relacionadas à segurança, as empresas devem

- (A) efetuar cópias periódicas de suas bases de dados.
- (B) proibir o uso da internet em todos os setores produtivos.
- (C) proceder à atualização da base de dados após o expediente normal.
- (D) criar dados virtuais para atrair esses ataques.
- (E) limitar a quantidade de mensagens que trafegam pela internet.

39

O uso de correio eletrônico é normalmente efetuado por meio de clientes de e-mail, como o Outlook Express da Microsoft, ou por meio de webmails, ferramentas disponibilizadas pelos provedores de internet em seus sites.

Considerando como exemplo o programa da Microsoft, verifica-se que uma diferença entre essas ferramentas disponibilizadas pelos provedores e o programa Outlook Express consiste no fato de que nele

- (A) existe um limite de 20 destinatários para cada mensagem a ser enviada, enquanto, no webmail, esse limite é de apenas 5 destinatários.
- (B) existe uma pasta específica para catalogar as mensagens enviadas, enquanto, no webmail, essas mensagens são descartadas após o envio.
- (C) os arquivos anexados à mensagem podem ser de qualquer tipo, enquanto, no webmail, apenas arquivos de texto podem ser anexados à mensagem.
- (D) as mensagens são gravadas em uma pasta específica na máquina do usuário para serem visualizadas, enquanto, no webmail, não é necessária essa operação.
- (E) as mensagens são salvas automaticamente, na pasta Rascunho, assim que são criadas, enquanto as mensagens são salvas, no webmail, apenas se o usuário comandar essa operação.

40

No Microsoft Word versão 2007, a guia Referências oferece, por padrão, o comando

- (A) Linhas de Grade, cuja finalidade é ativar linhas de grade para servir como referência no alinhamento dos objetos do documento.
- (B) Controlar Alterações, cuja finalidade é controlar as alterações feitas no documento, incluindo inserções, exclusões e alterações de formatação.
- (C) Marcar Citação, cuja finalidade é adicionar o texto selecionado como uma entrada no índice de autoridades.
- (D) Visualizar Resultados, cuja finalidade é substituir os campos de mesclagem do documento pelos dados reais da lista de destinatários.
- (E) Definir Idioma, cuja finalidade é definir o idioma usado para verificar a ortografia e a gramática do texto selecionado.



## ATENDIMENTO

41

O conceito de valor para os clientes é o resultado da comparação que eles fazem, ao efetuar uma transação comercial, entre

- (A) benefícios e custos
- (B) empresa e concorrência
- (C) qualidade e reclamações
- (D) atendimento e tempo
- (E) atributos e preços

42

Para medir o resultado das propagandas em diversas mídias, como tevês e revistas de opinião, os bancos necessitam de um *feedback*, que pode ser adquirido pela realização de

- (A) orçamentos cruzados
- (B) *marketing* direto
- (C) pesquisas de mercado
- (D) análise da concorrência
- (E) campanhas persuasivas

43

Em uma palestra para bancários de todo o país, um especialista em *marketing* enumerou uma série de características identificáveis em profissionais.

Duas das características que favorecem o trabalho em equipe e que devem constar do perfil de um bom profissional de atendimento são

- (A) centralização de tarefas e liderança
- (B) liderança e conhecimento de mercado
- (C) individualismo e centralização de tarefas
- (D) perseverança e ambição
- (E) perseverança e individualismo

44

Uma característica típica do *marketing* em empresas de serviços, que interfere decisivamente em sua gestão, é o fato de que sua prestação

- (A) é facilmente percebida pelo cliente antes da compra.
- (B) ocorre simultaneamente ao consumo.
- (C) costuma não variar de cliente para cliente.
- (D) depende pouco dos funcionários e dos clientes.
- (E) pode ser estocada para as horas de movimento.

45

As ações mercadológicas postas em prática no interior das agências bancárias, tais como a distribuição de brindes e a exposição de ofertas de serviços em cartazes e *displays*, são exemplos de

- (A) *marketing* direto
- (B) relações públicas
- (C) promoção de vendas
- (D) publicidade
- (E) propaganda

46

Em relação aos estímulos dos clientes, os bancos podem executar estratégias para puxar ou empurrar as vendas (*to pull versus to push*).

Que ferramenta é classificada como *to push*?

- (A) *Telemarketing* ativo
- (B) Avaliação de mercado
- (C) Propaganda institucional
- (D) Promoção social
- (E) Relações públicas

47

Com seu filho menor, Márcia vai a uma agência bancária pagar a conta de energia elétrica às 14 horas. Como tinha compromisso agendado para as 14 h 40 minutos, solicitou preferência para pagamento no caixa, invocando a legislação em vigor. Sua pretensão não foi atendida, uma vez que não preenchia os requisitos legais.

De acordo com a legislação específica sobre prioridade de atendimento, todas as afirmações a seguir estão corretas, **EXCETO** que

- (A) idosos com mais de sessenta anos devem ser atendidos preferencialmente.
- (B) homens com cinquenta anos de idade devem ter atendimento prioritário.
- (C) homens acompanhados de crianças de colo têm atendimento prioritário.
- (D) mulheres têm atendimento prioritário, caso sejam gestantes.
- (E) mulheres lactantes devem ter atendimento preferencial.

48

O município W possui uma única agência do banco Y. Gilberto, que trabalha e reside nesse município, é correntista do banco. Um dia, ao dirigir-se à agência, ele é surpreendido pela ausência completa de bancários, estando o atendimento limitado aos terminais eletrônicos. Utilizando um telefone disponibilizado na agência, Gilberto recebe a informação de que, por motivo de corte de custos, a agência com atendimento físico mais próximo está, agora, a sessenta quilômetros dali, mas que, para evitar prejuízos aos correntistas, um bancário, com múltiplas funções, passará a ir à sua agência, de quinze em quinze dias.

Em relação ao atendimento bancário, as normas da Resolução CMN nº 3.694/2009 estabelecem que a(o)

- (A) transformação de agências físicas em eletrônicas caracteriza um obstáculo indevido ao consumidor.
- (B) transformação de agências físicas em eletrônicas depende da concordância dos correntistas.
- (C) atendimento realizado por bancários, durante o horário de expediente ao público, é obrigatório em todas as agências ou dependências com serviços eletrônicos.
- (D) adoção de tecnologia de atendimento bancário, nas agências das instituições financeiras, é vedada.
- (E) prestação de atendimento físico no local não é obrigatória quando as dependências da instituição financeira são exclusivamente eletrônicas.

49

Em relação à acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida às edificações de uso público e privado, o Decreto nº 5.296, de 2004, estabelece que os(as)

- (A) coxias e os camarins, áreas de acesso aos artistas, não têm obrigação de ter seu acesso facilitado ou garantido a pessoas que se enquadrem nesse grupo.
- (B) instituições financeiras deverão manter em seu quadro o mínimo de dois funcionários encarregados de prestar atendimento prioritário.
- (C) vias públicas deverão ter instalação de semáforos para pedestres, com mecanismo que sirva de guia ou orientação para a travessia de pessoas portadoras de deficiência visual nos locais onde a intensidade de fluxo de veículos e de pessoas ou a periculosidade na via assim exigirem.
- (D) edifícios privados devem ter um elevador especial, para uso, exclusivamente, das pessoas com deficiência física.
- (E) casas de espetáculo, teatros, cinemas, auditórios, ginásios de esporte, entre outros recintos, deverão reservar, pelo menos, 10% da lotação do estabelecimento para pessoas em cadeiras de rodas, em área concentrada e de boa visibilidade.

50

Mário, cliente do Banco Z, após vencer um procedimento licitatório regular, pretende realizar um projeto de natureza arquitetônica e urbanística no município X. Necessitando de numerário, postulou acesso a financiamento público, intermediado pelo Banco Z.

Nesse caso, para atender às exigências legais, o projeto arquitetônico deverá possuir

- (A) sinalização através de placas escritas sendo desnecessária qualquer outra referência.
- (B) sinalização em braille do andar da edificação onde a pessoa se encontra, localizada junto às botoeiras externas do elevador.
- (C) acessibilidade segundo as normas municipais, sendo desnecessário o padrão da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).
- (D) equipamento de deslocamento vertical para uso das pessoas portadoras de deficiência, se o projeto contar com mais de um pavimento além do pavimento de acesso, mesmo que seja uma habitação unifamiliar.
- (E) estacionamento no local, mas sem necessidade de identificação de vagas preferenciais para portadores de deficiência física.

51

O gerente do Banco W é acusado por uma cliente de descumprir a norma quanto à prioridade no atendimento.

Nesse caso, nos termos da lei, como sanção, é possível a aplicação de pena sob forma de

- (A) multa de cem por cento do salário
- (B) reeducação em curso especial
- (C) transferência de agência
- (D) advertência
- (E) demissão

52

O Congresso Nacional votou a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, que trata do atendimento prioritário a algumas pessoas.

Em relação ao que ficou estabelecido sobre o atendimento prioritário, considere as afirmativas a seguir.

- I - As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo reservarão assentos, devidamente identificados, aos idosos, às gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- II - Os logradouros e sanitários públicos, para terem suas edificações licenciadas, terão normas de construção destinadas a facilitar o acesso e o uso desses locais pelos portadores de deficiência.
- III - Os veículos de transporte público deverão ser planejados de forma que os portadores de deficiência tenham garantido o acesso a seu interior.

Está correto o que se afirma em

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

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

53

O Sistema Financeiro Nacional é formado por um conjunto de instituições voltadas para a gestão da política monetária do Governo Federal, cujo órgão deliberativo máximo é o Conselho Monetário Nacional.

As funções do Conselho Monetário Nacional são

- (A) estabelecer as diretrizes gerais das políticas monetária, cambial e creditícia; regular as condições de constituição, funcionamento e fiscalização das instituições financeiras e disciplinar os instrumentos das políticas monetária e cambial.
- (B) fornecer crédito a pequenas, médias e grandes empresas do país, e fomentar o crescimento da economia interna a fim de gerar um equilíbrio nas contas públicas, na balança comercial e, consequentemente, na política cambial.
- (C) secretariar e assessorar o Sistema Financeiro Nacional, organizando as sessões deliberativas de crédito e mantendo seu arquivo histórico.
- (D) assessorar o Ministério da Fazenda na criação de políticas orçamentárias de longo prazo e verificar os níveis de moedas estrangeiras em circulação no país.
- (E) definir a estratégia da Casa da Moeda, estabelecer o equilíbrio das contas públicas e fiscalizar as entidades políticas.

54

De acordo com a Lei nº 4.595/1964, as Cooperativas de Crédito são equiparadas às demais instituições financeiras, e seu funcionamento deve ser autorizado e regulado pelo Banco Central do Brasil.

O principal objetivo de uma Cooperativa de Crédito é a

- (A) prestação de assistência creditícia e de serviços de natureza bancária a seus associados, em condições mais favoráveis que as praticadas pelo mercado.
- (B) prestação do serviço de proteção ao crédito ao mercado financeiro, atuando principalmente como um Fundo Garantidor de Crédito.
- (C) regulamentação da prestação do serviço de concessão de crédito, realizado por pessoas físicas associadas a uma determinada instituição financeira.
- (D) concessão de cartas de crédito, que estejam vinculadas a títulos do Governo Federal, às demais instituições financeiras.
- (E) fiscalização das operações de crédito realizadas pelas demais instituições financeiras.

55

Cada instituição do Sistema Financeiro Nacional desempenha funções de fundamental importância para o equilíbrio e o bom funcionamento do sistema como um todo.

A função de assegurar o funcionamento eficiente e regular dos mercados de Bolsa e de Balcão é da

- (A) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (B) Secretaria da Receita Federal
- (C) Superintendência de Seguros Privados (Susep)
- (D) Casa da Moeda
- (E) Caixa Econômica Federal

56

O mercado de seguros surgiu da necessidade que as pessoas e as empresas têm de se associar para suportar coletivamente suas perdas individuais. Foram criadas, então, as seguradoras, as corretoras de seguro, além de algumas instituições encarregadas não só de fixar normas e políticas, mas também de regular e fiscalizar esse mercado.

Com o surgimento de tal necessidade, qual instituição foi criada para, além de fiscalizar as seguradoras e corretoras, também regulamentar as operações de seguro, fixando as condições da apólice e dos planos de operação e valores de tarifas?

- (A) Superintendência dos Seguros Privados
- (B) Conselho Nacional de Seguros Privados
- (C) Instituto de Resseguros do Brasil
- (D) Seguradora Líder
- (E) Câmara Especial de Seguros

57

As seguradoras também se preocupam com os riscos que as cercam por conta da possibilidade de um colapso no mercado ou, até mesmo, pela ocorrência simultânea de muitos sinistros.

Nesse sentido, para se aliviar parcialmente do risco de um seguro já feito, a companhia poderá contrair um novo seguro em outra instituição, através de uma operação denominada

- (A) seguro de incêndio
- (B) seguro de veículos
- (C) seguro de vida
- (D) corretagem de seguro
- (E) resseguro

58

As instituições financeiras, controladas pelos Governos Estaduais, que fornecem crédito de médio e longo prazos para as empresas de seus respectivos Estados são as(os)

- (A) Sociedades Distribuidoras
- (B) Bancos Comerciais
- (C) Bancos de Desenvolvimento
- (D) Caixas Econômicas
- (E) Cooperativas de Crédito

59

No mercado financeiro, além dos bancos, existem outras instituições que podem realizar transações financeiras. Entre elas, estão as Sociedades de Fomento Mercantil, que prestam o serviço de compra de direitos de um contrato de venda mercantil, como, por exemplo, a compra de duplicatas de uma empresa mediante um deságio.

No mercado financeiro, essa operação é denominada

- (A) *Leasing*
- (B) *Factoring*
- (C) Finança bancária
- (D) Aval bancário
- (E) *Hot Money*

60

Os bancos comerciais são o tipo de instituição financeira que mais realizam movimentação monetária em número de transações, devido ao grande número de instituições e clientes. Dentre os tipos de captação de recursos dos clientes, os bancos possuem um tipo de captação conhecida como "captação a custo zero", realizada por meio das contas-correntes dos clientes.

O tipo de operação em que são realizadas entradas de dinheiro em contas-correntes é denominado captação de

- (A) depósitos à vista
- (B) recursos a prazo
- (C) investimentos a curto prazo
- (D) clientes
- (E) dinheiro

61

O mercado cambial é o segmento financeiro em que ocorrem operações de negociação com moedas internacionais.

A operação que envolve compra e venda de moedas estrangeiras em espécie é denominada

- (A) exportação
- (B) importação
- (C) transferência
- (D) câmbio manual
- (E) câmbio sacado

62

No mercado financeiro, os derivativos são instrumentos que dependem do valor de um outro ativo, tido como ativo de referência.

Em relação aos derivativos, os contratos que preveem a troca de obrigações de pagamentos periódicos ou fluxos de caixa futuros, por um certo período de tempo, são denominados contratos de

- (A) opções
- (B) swaps
- (C) termo
- (D) futuro
- (E) hedge

63

Atualmente, o mercado financeiro oferece para as empresas algumas modalidades de captação de recursos, algumas delas sem a intermediação bancária.

Com essa característica, o título de crédito emitido pelas empresas visando à captação pública de recursos para o seu capital de giro é denominado

- (A) *Export Note*
- (B) *Commercial Paper*
- (C) Certificado de Depósito Bancário (CDB)
- (D) *Factoring*
- (E) *Hot Money*

64

A oferta pública de ações representa uma das formas mais vantajosas que as Sociedades Anônimas ou Companhias de Capital Aberto possuem para levantar recursos. Para a realização dessa oferta de ações, tais empresas precisam procurar uma instituição financeira do mercado de capitais.

Como é denominada a operação de venda dos lotes de ações, realizada por essas instituições financeiras no mercado de capitais?

- (A) *Warrants*
- (B) *Vendor Finance*
- (C) *Underwriting* (Subscrição)
- (D) Emissão de Debêntures
- (E) Securitização

65

Com o crescente avanço tecnológico, está cada vez mais fácil realizar operações bancárias sem que se precise ir pessoalmente a uma agência.

Que nome se dá ao tipo de acesso bancário realizado em terminais de computadores, caixas eletrônicos e bancos 24 horas?

- (A) *Home Office Banking*
- (B) *Internet Banking*
- (C) *Remote Banking*
- (D) Banco de Dados
- (E) Débito Automático

66

Devido à grande exposição ao risco de crédito, os bancos precisam utilizar meios para garantir suas operações e salvaguardar seus ativos.

Qual o tipo de operação que garante o cumprimento de uma obrigação na compra de um bem a crédito, em que há a transferência desse bem, móvel ou imóvel, do devedor ao credor?

- (A) Alienação fiduciária
- (B) Penhor
- (C) Aval bancário
- (D) Hipoteca
- (E) Fiança bancária

67

Atualmente, os bancos possuem diversos tipos de produtos para financiar as relações comerciais, desde as realizadas por microempresas até as realizadas por grandes empresas.

Qual é o nome da operação realizada quando pequenas indústrias vendem para grandes lojas comerciais e estas procuram os bancos para dilatar o prazo de pagamento mediante a retenção de juros?

- (A) Capital de Giro
- (B) Contrato de Mútuo
- (C) Crédito Rotativo
- (D) *Compror Finance*
- (E) *Vendor Finance*

68

Nos dias de hoje, o uso do “dinheiro de plástico” está superando cada vez mais outras modalidades de pagamento, que, com o passar dos anos, estão ficando obsoletas.

Um tipo de “dinheiro de plástico” muito utilizado no comércio de rua é o

- (A) cartão de senhas
- (B) talão de cheques
- (C) *internet banking*
- (D) cartão cidadão
- (E) cartão de crédito



69

Dentre os principais papéis privados negociados no mercado financeiro estão as letras de câmbio, que são emitidas pelos financiados dos contratos de crédito e aceitas pelas instituições financeiras participantes da operação. Posteriormente, elas são vendidas a investidores, por meio dos mecanismos de intermediação do mercado financeiro.

Nesse sentido, as letras de câmbio se caracterizam como títulos

- (A) lastreados em ações ordinárias, podendo ser lançados no exterior.
- (B) nominativos, com renda fixa e prazo determinado de vencimento.
- (C) ao portador e com limite de valor definido pelo proprietário.
- (D) emitidos por instituições que atuam com crédito imobiliário.
- (E) transferíveis por meio de endosso, que podem ser pré-fixados ou pós-fixados.

70

A lavagem de dinheiro é uma das ações realizadas para tentar tornar lícito um dinheiro proveniente de atividades ilícitas.

Para ajudar na prevenção e combate a esse tipo de crime, a Lei nº 9.613/1998, dentre outras ações, determina que as instituições financeiras devem

- (A) instalar portas eletrônicas com detector de metais.
- (B) instalar câmeras nos caixas eletrônicos.
- (C) proibir o uso de telefone celular nas agências bancárias.
- (D) identificar seus clientes e manter o cadastro atualizado.
- (E) identificar as cédulas de dinheiro, mantendo seu registro atualizado.

RASCUNHO

RASCUNHO