

## ESCRITURÁRIO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com os enunciados das 70 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS BÁSICOS								CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS					
LÍNGUA PORTUGUESA		MATEMÁTICA		ATUALIDADES		RACIOCÍNIO LÓGICO		CONHECIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		ATENDIMENTO		CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	1,0	11 a 15	1,0	21 a 25	1,0	26 a 30	1,0	31 a 35	1,0	41 a 46	1,0	53 a 58	1,0
6 a 10	2,0	16 a 20	2,0	—	—	—	—	36 a 40	2,0	47 a 52	2,0	59 a 64	1,5
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	65 a 70	2,0

b) 1 CARTÃO-RESPOSTA destinado às respostas às 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 **IMEDIATAMENTE** o fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta. No **CARTÃO-RESPOSTA**, o candidato deverá assinalar também, no espaço próprio, a cor correspondente às suas provas: ① Amarela, ② Azul, ③ Branca ou ④ Verde. **Se assinalar uma cor que não corresponda à de suas provas ou deixar de assinalá-la, será eliminado.**
- 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 preferência 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 caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.
- 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**;  
c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.
- 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 E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.
- 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.
- 11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **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>).

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

Considere o texto abaixo para responder às questões de nºs 1 a 9

## O sabiá político

Do ano passado para cá, o setor canoro das árvores, aqui na ilha, sofreu importantes alterações. Aguinaldo, o sabiá titular e decano da mangueira, terminou por falecer, como se vinha temendo.

Embora nunca se tenha aposentado, já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído, tanto nos saraus matutinos quanto nos vespertinos, pelo sabiá-tenor Armando Carlos, então grande promessa jovem do bel canto no Recôncavo. Morreu de velho, cercado pela admiração da coletividade, pois pouco se ouviram, em toda a nossa longa história, timbre e afinação tão maviosos, além de um repertório de árias incriticável, bem como diversas canções românticas. (...) Armando Carlos também morava na mangueira e, apesar de já adivinhar que o velho Aguinaldo não estaria mais entre nós neste verão, eu não esperava grandes novidades na pauta das apresentações artísticas na mangueira. Sofri, pois, rude surpresa, quando, na sessão alvorecida, pontualmente iniciada às quinze para as cinco da manhã, o canto de Armando Carlos, em pleno vigor de sua pujante mocidade, soou meio distante.

Apurei os ouvidos, esfreguei as orelhas como se estivessem empoeiradas.

Mas não havia engano. Passei pelo portão apreensivo quanto ao que meus sentidos me mostravam, voltei o olhar para cima, vasculhei as frondes das árvores e não precisei procurar muito. Na ponta de um galho alto, levantando a cabeça para soltar pelos ares um dó arrebatador e estufando o peito belamente ornado de tons de cobre vibrantes, Armando Carlos principiava a função.

Dessa vez foram meus olhos incrédulos que tive de esfregar e, quando os abri novamente, a verdade era inescapável.

E a verdade era – e ainda é – que ele tinha inequivocamente se mudado para o oitizeiro de meu vizinho Ary de Maninha, festejado e premiado orador da ilha (...).

Estou acostumado à perfidez e à ingratidão humanas, mas sempre se falou bem do caráter das aves em geral e dos sabiás em particular. O sabiá costuma ser fiel à sua árvore, como Aguinaldo foi até o fim. Estaríamos então diante de mais um exemplo do comportamento herético das novas gerações? Os sabiás de hoje em dia serão degenerados? Eu teria dado algum motivo para agravo ou melindre? Ou, pior, haveria uma possível esposa de Armando Carlos sido mais uma vítima do mico canalha que também mora na

mangueira? Bem, talvez se tratasse de algo passageiro; podia ser que, na minha ausência, para não ficar sem plateia, Armando Carlos tivesse temporariamente transferido sua ribalta para o oitizeiro. Mas nada disso. À medida que o tempo passava, o concerto das dez também soando distante e o mesmo para o recital do meio-dia, a ficha acabou de cair. A mangueira agora está reduzida aos sanhaços, pessoal zoadeiro, inconstante e agitado; aos cardeais, cujo coral tenta, heroica mas inutilmente, preencher a lacuna dos sabiás. (...)

RIBEIRO, João Ubaldo. *O Globo*, 14 fev. 2010. (Adaptado)

1

As "...importantes alterações." (ℓ. 2) a que se refere o autor são:

- (A) a morte inesperada de Aguinaldo e sua substituição por Armando Carlos.
- (B) a qualidade inigualável do canto de Aguinaldo e a tristeza da coletividade dos pássaros.
- (C) a escolha de Armando Carlos de não substituir Aguinaldo na mangueira e sua mudança para outra árvore.
- (D) a decisão de Armando Carlos cantar um dó e não árias como Aguinaldo.
- (E) o fato de Armando Carlos ter escolhido um oitizeiro e não uma mangueira, como Aguinaldo havia feito em vida.

2

A reescritura da sentença "Embora nunca se tenha aposentado, já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído," (ℓ. 5-6) só muda seu sentido em:

- (A) Mesmo que nunca tenha se aposentado, já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído.
- (B) Apesar de nunca ter se aposentado, já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído.
- (C) Já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído, mas nunca se aposentou.
- (D) Já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído, ainda que nunca se tivesse aposentado.
- (E) Já mostrava sinais de cansaço e era cada vez mais substituído porque nunca se aposentou.

3

Análise as afirmativas a seguir, sobre os animais da ilha.

- I - Os pássaros compõem uma organização de que não faz parte o mico.
- II - O comportamento das aves serve de base à comparação do autor com o dos seres humanos.
- III - Só o Armando Carlos se mudou de árvore; os outros sabiás permaneceram na mangueira.

Conforme o texto, é(são) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

4

O autor sofreu “rude surpresa,” (ℓ. 18/19) porque não esperava que

- (A) Armando Carlos cantasse com tanto vigor.
- (B) a sessão alvorada se iniciasse tão cedo.
- (C) algum sabiá ainda cantasse na mangueira.
- (D) suas orelhas estivessem empoeiradas.
- (E) o canto do sabiá soasse tão distante.

5

A “...função.” mencionada no texto (ℓ. 32) se refere a

- (A) voar.
- (B) cantar.
- (C) encher o peito.
- (D) empinar a cabeça.
- (E) fazer vibrar as penas.

6

A única forma verbal que pode ser substituída adequadamente pela forma à sua direita é:

- (A) “...vinha temendo.” (ℓ. 4) – temeria
- (B) “...estaria mais entre nós...” (ℓ. 16) – estava
- (C) “...estivessem empoeiradas.” (ℓ. 24) – estiverem
- (D) “...tive de esfregar...” (ℓ. 33/34) – tinha de esfregar
- (E) “...tinha inequivocamente se mudado...” (ℓ. 36/37) – se mudara

7

Em “Mas não havia engano.” (ℓ. 25), o sinal de pontuação que **NÃO** pode substituir o ponto (.) é

- (A) vírgula ( , )
- (B) ponto e vírgula ( ; )
- (C) dois pontos ( : )
- (D) travessão ( – )
- (E) reticências ( ... )

8

O sinal indicativo da crase deve ser aplicado em qual das sentenças abaixo?

- (A) Ele é um cavalheiro **a** moda antiga.
- (B) Estarei na ilha **a** partir de amanhã.
- (C) O sabiá é admirado devido **a** seu belo canto.
- (D) Daqui **a** uma hora se iniciará o recital.
- (E) O pomar fica próximo **a** uma horta.

9

Que sentença reescreve “...pouco se ouviram... timbre e afinação tão maviosos,” (ℓ. 11-12) mantendo o mesmo valor da palavra “pouco” e assegurando a correção gramatical?

- (A) Poucas pessoas ouviram timbre e afinação tão maviosos.
- (B) Timbre e afinação tão maviosos pouco foram ouvidos.
- (C) Foi ouvido pouco timbre e afinação tão maviosos.
- (D) Poucos ouviram timbre e afinação tão maviosos.
- (E) Poucos timbre e afinação tão maviosos se ouviram.

10

Em redações oficiais, é certo

- (A) identificar o autor da correspondência com seu nome e cargo abaixo da assinatura.
- (B) escolher a forma de tratamento “Vossa Senhoria”, se o destinatário for mulher.
- (C) fechar o texto com “respeitosamente”, para pessoas do mesmo nível hierárquico.
- (D) usar a expressão “Digníssimo Senhor” para o destinatário em posição hierárquica superior.
- (E) usar o pronome “vosso”, no caso de ter sido escolhida a forma de tratamento “Vossa Excelência”.

## MATEMÁTICA

11

Um investidor aplicou certa quantia em um fundo de ações.

Nesse fundo,  $\frac{1}{3}$  das ações eram da empresa A,  $\frac{1}{2}$  eram

da empresa B e as restantes, da empresa C. Em um ano, o

valor das ações da empresa A aumentou 20%, o das ações

da empresa B diminuiu 30% e o das ações da empresa C

aumentou 17%. Em relação à quantia total aplicada, ao

final desse ano, este investidor obteve

- (A) lucro de 10,3%.
- (B) lucro de 7,0%.
- (C) prejuízo de 5,5%.
- (D) prejuízo de 12,4%.
- (E) prejuízo de 16,5%.

12

Segundo dados do *Sinduscon-Rio*, em fevereiro de 2010 o custo médio da construção civil no Rio de Janeiro era R\$875,18 por metro quadrado. De acordo com essa informação, qual era, em reais, o custo médio de construção de um apartamento de 75m<sup>2</sup> no Rio de Janeiro no referido mês?

- (A) 65.638,50
- (B) 65.688,00
- (C) 66.048,50
- (D) 66.128,50
- (E) 66.634,00

13

No Brasil, os clientes de telefonia móvel podem optar pelos sistemas pré-pago ou pós-pago. Em certa empresa de telefonia móvel, 17 em cada 20 clientes utilizam o sistema pré-pago. Sendo assim, o número de clientes que utilizam o sistema pré-pago supera o número de clientes do pós-pago em 24,36 milhões. Quantos milhões de clientes são atendidos por essa empresa?

- (A) 29,58
- (B) 30,25
- (C) 31,20
- (D) 32,18
- (E) 34,80

14

De acordo com o Plano Nacional de Viação (PNV) de 2009, a malha de estradas não pavimentadas de Goiás tem 62.868km a mais do que a malha de estradas pavimentadas. Sabe-se, também, que a extensão total, em quilômetros, das estradas não pavimentadas supera em 393km o sêxtuplo da extensão das estradas pavimentadas. Quantos quilômetros de estradas pavimentadas há em Goiás?

- (A) 12.495
- (B) 12.535
- (C) 12.652
- (D) 12.886
- (E) 12.912

15

Segundo dados do Instituto Internacional de Pesquisa da Paz de Estocolmo (Simpri), os gastos militares dos Estados Unidos vêm crescendo nos últimos anos, passando de 528,7 bilhões de dólares, em 2006, para 606,4 bilhões de dólares, em 2009. Considerando que este aumento anual venha acontecendo de forma linear, formando uma progressão aritmética, qual será, em bilhões de dólares, o gasto militar dos Estados Unidos em 2010?

- (A) 612,5
- (B) 621,3
- (C) 632,3
- (D) 658,5
- (E) 684,1

16

Uma empresa oferece aos seus clientes desconto de 10% para pagamento no ato da compra ou desconto de 5% para pagamento um mês após a compra. Para que as opções sejam indiferentes, a taxa de juros mensal praticada deve ser, aproximadamente,

- (A) 0,5%.
- (B) 3,8%.
- (C) 4,6%.
- (D) 5,0%.
- (E) 5,6%.

17

Um título com valor de face de R\$ 1.000,00, faltando 3 meses para seu vencimento, é descontado em um banco que utiliza taxa de desconto bancário, ou seja, taxa de desconto simples "por fora", de 5% ao mês. O valor presente do título, em reais, é

- (A) 860,00
- (B) 850,00
- (C) 840,00
- (D) 830,00
- (E) 820,00

18

Considere um financiamento de R\$ 100.000,00, sem entrada, a ser pago em 100 prestações mensais, pelo Sistema de Amortização Constante (SAC). Sabendo-se que a taxa de juros, no regime de juros compostos, é de 1% ao mês, a prestação inicial, se o prazo de pagamento for duplicado, será reduzida em

- (A) 100%.
- (B) 50%.
- (C) 25%.
- (D) 10%.
- (E) 5%.

19

Um investimento obteve variação nominal de 15,5% ao ano. Nesse mesmo período, a taxa de inflação foi 5%. A taxa de juros real anual para esse investimento foi

- (A) 0,5%.
- (B) 5,0%.
- (C) 5,5%.
- (D) 10,0%.
- (E) 10,5%.

20

Uma urna contém 5 bolas amarelas, 6 bolas azuis e 7 bolas verdes. Cinco bolas são aleatoriamente escolhidas desta urna, sem reposição. A probabilidade de selecionar, no mínimo, uma bola de cada cor é

$$(A) \ 1 - \frac{\binom{13}{5} + \binom{12}{5} + \binom{11}{5} - \binom{7}{5} - \binom{6}{5} - \binom{5}{5}}{\binom{18}{5}}$$

$$(B) \ \frac{\binom{13}{5} + \binom{12}{5} + \binom{11}{5} - \binom{7}{5} - \binom{6}{5} - \binom{5}{5}}{\binom{18}{5}}$$

$$(C) \ \frac{\binom{13}{5} + \binom{12}{5} + \binom{11}{5}}{\binom{18}{5}} - 1$$

$$(D) \ \frac{\binom{13}{5} + \binom{12}{5} + \binom{11}{5}}{\binom{18}{5}}$$

$$(E) \ 1 - \frac{\binom{13}{5} + \binom{12}{5} + \binom{11}{5}}{\binom{18}{5}}$$

## ATUALIDADES

21

## TERREMOTOS POLITIZADOS

Pode-se politizar terremotos? Pode-se tentar. O "Wall Street Journal" creditou a solidez dos novos prédios de Santiago que resistiram aos tremores à prosperidade trazida ao Chile pela economia de mercado de acordo com a receita da Universidade de Chicago. (...) O "Wall Street Journal" preferiu ignorar a outra realidade mostrada pelos terremotos. (...) A desigualdade social persiste no Chile como persistiu em outros países da América Latina (...), e os chilenos viram-se desprotegidos como os haitianos.

VERÍSSIMO, L.F. **O Globo**, Rio de Janeiro, 07 mar. 2010. (Excertos)

O foco da crítica contida no texto acima direciona-se à política

- (A) nacionalista. (B) socialdemocrata.  
(C) protecionista. (D) intervencionista.  
(E) neoliberal.

22

## CORRIDA ÀS TERRAS FÉRTIS



Le Monde Diplomatique Brasil, jan. 2010. p.27.

Muitos bancos, fundos de investimento, grandes grupos industriais, Estados e milionários privados planejam instalar na África fazendas-empresa gigantes, a fim de produzir alimentos e biocombustíveis exclusivamente para exportação.

A análise da situação apresentada acima conduz à conclusão específica de que, atualmente, na África, existe o risco de retorno à prática do

- (A) etnocentrismo. (B) multiculturalismo.  
(C) neocolonialismo. (D) pluripartidarismo.  
(E) pós-modernismo.



23

## A CONSERVAÇÃO É DESENVOLVIMENTO

As preocupações ambientais hoje estão todas mobilizadas pelo aquecimento global. Mas a degradação climática do mundo é apenas um dos sintomas de um desequilíbrio mais profundo, que também se mostra na taxa acelerada de extinção de espécies e no risco de desaparecimento de ecossistemas saudáveis.

Entrevista com DJOGHLAF, Ahmed, Secretário da ONU.  
Revista Época, jan. 2010.

Para além do aquecimento global, o Secretário chama a atenção para os atuais problemas ambientais relativos à

- (A) cultura de massa. (B) diversidade biológica.  
(C) economia de mercado. (D) ideologia ecológica.  
(E) produção flexível.

24



O Globo. Rio de Janeiro, 16 ago. 2009. Caderno Economia, p. 28.

A análise dos gráficos conduz à conclusão de que setorialmente a economia brasileira passou, no período considerado, por um progressivo processo de

- (A) terciarização produtiva.  
(B) terceirização do trabalho.  
(C) flexibilização do emprego.  
(D) internacionalização da renda.  
(E) regionalização econômica.

25

No Brasil, uma experiência democrática relevante permitiu que, a partir do começo dos anos 1990, segmentos da sociedade tivessem acesso às decisões de alocação de recursos das prefeituras municipais. Houve destaque para o caso de Porto Alegre, mas também para outras administrações como Belo Horizonte (1993-2008), São Paulo (2001-2004) e Recife (2001-2008).

A experiência política e social descrita acima refere-se, especificamente, ao

- (A) Consórcio intermunicipal.  
(B) Planejamento familiar.  
(C) Planejamento estratégico.  
(D) Orçamento participativo.  
(E) Orçamento fiscal.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

26

Uma loja vende barras de chocolate de diversos sabores. Em uma promoção, era possível comprar três barras de chocolate com desconto, desde que estas fossem dos sabores ao leite, amargo, branco ou com amêndoas, repetidos ou não. Assim, um cliente que comprar as três barras na promoção poderá escolher os sabores de  $n$  modos distintos, sendo  $n$  igual a

- (A) 4  
(B) 10  
(C) 12  
(D) 16  
(E) 20

27

Qual a negação da proposição “Algum funcionário da agência P do Banco do Brasil tem menos de 20 anos”?

- (A) Todo funcionário da agência P do Banco do Brasil tem menos de 20 anos.  
(B) Não existe funcionário da agência P do Banco do Brasil com 20 anos.  
(C) Algum funcionário da agência P do Banco do Brasil tem mais de 20 anos.  
(D) Nenhum funcionário da agência P do Banco do Brasil tem menos de 20 anos.  
(E) Nem todo funcionário da agência P do Banco do Brasil tem menos de 20 anos.

28

João, Pedro, Celso, Raul e Marcos foram aprovados em um concurso. Cada um trabalhará em uma unidade diferente da empresa: P, Q, R, S ou T. Considerando que João já foi designado para trabalhar na unidade P, de quantos modos distintos é possível distribuir os demais aprovados pelas unidades restantes?

- (A) 12  
(B) 24  
(C) 48  
(D) 90  
(E) 120

29

A proposição funcional “Para todo e qualquer valor de  $n$ , tem-se  $6n < n^2 + 8$ ” será verdadeira, se  $n$  for um número real

- (A) menor que 8.  
(B) menor que 4.  
(C) menor que 2.  
(D) maior que 2.  
(E) maior que 3.

30

Uma artesã de bijuterias fabrica um colar de contas no qual utiliza 16 contas pequenas e duas contas grandes, cujo modelo é apresentado abaixo.



Os critérios que ela utiliza para montar cada colar são os seguintes:

- as contas pequenas são todas da mesma cor;
- contas grandes devem ter cores diferentes;
- se as contas pequenas forem da cor "x", nenhuma conta grande pode ser da cor "x".

Sabendo-se que a artesã dispõe de contas pequenas brancas, pretas, azuis e laranjas e de contas grandes brancas, vermelhas, verdes, azuis e rosas, de quantos modos distintos ela pode escolher as cores das contas que irão compor um colar?

- (A) 28
- (B) 30
- (C) 32
- (D) 40
- (E) 42

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CONHECIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA

31

Com relação ao ambiente operacional Windows, tomando-se por base o Windows XP, analise as afirmativas a seguir.

- I – A restauração do sistema retorna o computador a uma etapa anterior sem que se percam trabalhos recentes como documentos salvos, e-mail ou lista de histórico e de favoritos.
- II – A Limpeza de disco é uma ferramenta que ajuda a liberar espaço na unidade de disco rígido, pesquisando e mostrando os arquivos temporários, os arquivos em cache de Internet e os arquivos de programas desnecessários, que podem ser excluídos com segurança.
- III – O shell de comando é um software independente, que oferece comunicação direta entre o usuário e o sistema operacional e pode ser usado para criar e editar arquivos em lotes, também denominados de scripts e, assim, automatizar tarefas rotineiras.
- IV – No ambiente Windows, é possível abrir, fechar e navegar no menu Iniciar, na área de trabalho, em menus, caixas de diálogo e páginas da Web utilizando atalhos do teclado, que facilitam a interação com o computador.

Estão corretas as afirmativas

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

32

Durante a digitação de um texto em um programa editor, o computador do usuário reinicia bruscamente, sem mostrar mensagem de erro e sem que tenha havido corte na energia. Esse fato ocorre por uma falha de

- (A) hardware, apenas.
- (B) software, apenas.
- (C) sistema operacional, apenas.
- (D) hardware e software.
- (E) software ou hardware.

33

Com relação às diferenças entre os editores de texto Microsoft Word 2003 e BrOffice.org Writer 2.2, é **INCORRETO** afirmar que o comando

- (A) Alterações encontra-se no menu Editar do Writer, e seu correspondente, no Word, chama-se Controlar alterações e localiza-se no menu Formatar.
- (B) Área de Transferência do Office, existente no menu Editar do Word, não possui correspondente no Writer.
- (C) Assinatura Digital, que se encontra no menu Arquivo do Writer, não possui correspondente no Word.
- (D) Exportar como PDF, que se encontra no menu Arquivo do Writer, corresponde ao comando Armazenar em arquivo PDF, encontrado no menu Ferramentas do Word.
- (E) Configurar Página, que se encontra no menu Arquivo do Word, equivale ao comando Página, que se encontra no menu Formatar do Writer.

34

Com relação à estrutura de diretórios dos sistemas operacionais Linux, associe os diretórios da coluna da esquerda com o respectivo conteúdo da coluna da direita.

Diretórios	Conteúdos
I – /dev	O – Arquivos dos usuários do sistema
II – /etc	P – Arquivos de configurações do sistema
III – /home	Q – Arquivos de dispositivos do sistema
IV – /sbin	R – Binários essenciais do sistema
	S – Sistemas de arquivos de processos

As associações corretas são

- (A) I – O, II – P, III – Q, IV – R.
- (B) I – P, II – O, III – Q, IV – S.
- (C) I – Q, II – P, III – O, IV – R.
- (D) I – R, II – S, III – P, IV – O.
- (E) I – R, II – Q, III – O, IV – S.

35

O conteúdo de mídia digital, executado à medida que é transmitido por meio da Internet para o computador do usuário, é denominado mídia de fluxo

- (A) local.
- (B) contínuo.
- (C) alternado.
- (D) intermediário.
- (E) compartilhado.

36

A informação é um dos ativos mais importantes em uma empresa. Proteger os processos mais críticos do negócio corporativo, reduzir a probabilidade de ocorrência de incidentes relacionados à segurança e recuperar os danos em casos de desastres e incidentes são objetivos, entre outros, da implementação de um(a)

- (A) controle de acesso.
- (B) plano de desenvolvimento.
- (C) plano de segurança.
- (D) política de informação.
- (E) rotina de backup.

37

A Internet baseia-se no protocolo TCP/IP em que o endereço IP pode ser designado de maneira fixa ou variável. O responsável por designar endereços IP variáveis que possibilitam a navegação na Web é o servidor de

- (A) HTTP.
- (B) HTML.
- (C) DNS.
- (D) DHCP.
- (E) PHP.

38

O Filtro do SmartScreen da Microsoft é um recurso do Internet Explorer que ajuda a detectar sites de Phishing e sites de

- (A) Malware.
- (B) Ringware.
- (C) Spyware.
- (D) Threads.
- (E) Worms.

39

Nos sistemas operacionais como o Windows, as informações estão contidas em arquivos de vários formatos, que são armazenados no disco fixo ou em outros tipos de mídias removíveis do computador, organizados em

- (A) telas.
- (B) pastas.
- (C) janelas.
- (D) imagens.
- (E) programas.

40

Os programas de planilhas eletrônicas como o Microsoft Excel e o BrOffice Calc podem executar, entre outras, a função de

- (A) geração de fotos e imagens.
- (B) criação de gráficos e relatórios.
- (C) conversação de imagens online em uma intranet.
- (D) administração de bancos de dados relacionais.
- (E) manutenção em arquivos de sistemas operacionais.

## ATENDIMENTO

41

José é correntista do Banco da Brasil há dois anos e tem crédito disponível para utilização no cheque especial. No mês de dezembro, José ultrapassou seu limite de crédito. Seu nome, após prévia notificação, foi inscrito em cadastro restritivo de crédito e seu contrato foi encaminhado ao Jurídico para a propositura de ação judicial, quando o advogado reparou que os juros eram superiores a 12% ao ano. Nesse caso, há alguma ilegalidade, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor?

- (A) Não há ilegalidade alguma no caso descrito.
- (B) Os juros superam o valor máximo de 1% ao mês previsto na legislação, o que configura ilegalidade.
- (C) Os juros cobrados e a negativação são ilegais frente ao Código de Defesa do Consumidor.
- (D) A inscrição em cadastro restritivo de crédito foi ilegal, pois há apenas o direito de cobrar o crédito, mas não o de negativar o nome do consumidor.
- (E) A cláusula de juros é abusiva e a notificação configura cobrança por meio indevido, sendo, portanto, ilegal.

42

Maria é poupadora do Banco Ypsilon e constatou o saque de valores em sua conta poupança. Procurou um funcionário do banco, afirmando que não havia sacado as referidas quantias e que, para ela, aquilo era um defeito na prestação do serviço, tendo direito ao ressarcimento em razão da responsabilidade do Banco. Nessa situação, a responsabilidade do Banco

- (A) pode ser afastada apenas na hipótese de prova de culpa exclusiva da vítima.
- (B) independe da existência de culpa.
- (C) é integral e não há excludentes, por expressa disposição do Código de Defesa do Consumidor.
- (D) é factível, desde que comprovada sua culpa ou negligência.
- (E) é inexistente, pois as instituições financeiras são isentas do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

43

Ao celebrar contrato de mútuo com o Banco Toada, o mutuário contratou também um seguro de crédito e restou pactuado que eventual discussão acerca do contrato deveria ser feita obrigatoriamente por meio da arbitragem. Nesse caso, o contrato de mútuo

- (A) pode ser declarado válido ou nulo pelo Judiciário, que não pode afastar a validade de cláusulas.
- (B) configura venda casada, sendo proibida a exigência da contratação de seguro, mesmo que seja celebrado com outra seguradora.
- (C) não contém qualquer cláusula abusiva, pois os contratantes estão livres para escolher os meios de solução dos conflitos.
- (D) é válido, pois a eventual nulidade de uma cláusula não invalida o contrato.
- (E) é nulo, pois contém cláusulas abusivas.



44

Caio, cliente do Banco Argent, contraiu empréstimo de quarenta mil reais para pagamento em trinta e seis meses, com juros de 1,76% ao mês, correção monetária pela TR e multa de 2% em caso de mora ou inadimplemento. Passados oito meses, Caio resolveu quitar parcialmente sua dívida, antecipando dez parcelas, e pediu o desconto dos juros. De acordo com o caso descrito, o(a)

- (A) contrato tem prazo determinado, o que impede o pagamento antecipado, salvo concordância expressa do Banco.
- (B) pagamento parcial antecipado é possível, mas sem alteração das condições contratuais de juros.
- (C) cliente pode fazer a liquidação antecipada, ainda que parcial, e tem direito à redução proporcional dos juros.
- (D) cliente poderá fazer a quitação antecipada e com redução de juros, desde que seja quitação total.
- (E) quitação antecipada deve ser total e sem redução dos juros efetivamente contratados.

45

No que se refere ao atendimento prioritário nas agências bancárias definido por lei, analise as condições a seguir.

- I - Idosos com idade igual ou superior a sessenta anos
- II - Gestantes e lactantes
- III - Pessoas portadoras de deficiências
- IV - Pessoas com crianças de colo

Devem receber atendimento prioritário os que se enquadram na(s) condição(ões)

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

46

Júlia abriu conta-corrente com direito a crédito. Assinou o contrato e recebeu o cartão para operações no caixa eletrônico e a senha para Internet, mas não recebeu cópia do contrato. Após reunir certa quantia, dirigiu-se ao guichê para efetuar o depósito, quando foi informada de que seu contrato previa a utilização exclusiva dos caixas eletrônicos para esse modelo de operação. Nesse caso, o Banco

- (A) agiu com correção, mas a prática só seria aplicável se o contrato tivesse sido entregue à correntista e contivesse a ressalva em destaque.
- (B) pode limitar a utilização dos guichês para depósito, desde que previsto em contrato e em destaque por ser cláusula restritiva de direitos.
- (C) pode limitar a utilização dos guichês para depósito, desde que previsto em contrato, independente de destaque.
- (D) não pode privá-la do acesso aos guichês, ainda que previsto no contrato, salvo se oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.
- (E) não pode se recusar à prestação do serviço no guichê, mesmo que ofereça atendimento alternativo ou eletrônico e a restrição esteja em destaque no contrato.

47

Quando abrem uma conta bancária, os clientes consideram uma série de benefícios funcionais. A esse respeito, analise os seguintes aspectos ligados a esse segmento no Brasil:

- I - confiança transmitida pelo gerente;
- II - solidez e garantia da marca;
- III - cobertura em todos os estados;
- IV - número de correntistas;
- V - atendimento via internet *banking*;
- VI - reconhecimento internacional.

Estão corretos **APENAS** os benefícios

- (A) I, II e III.
- (B) I, II e V.
- (C) II, III e VI.
- (D) III, IV e V.
- (E) IV, V e VI.

48

Gerentes de banco devem ser capazes de convencer os membros de sua equipe de que eles podem aumentar o desempenho da agência trabalhando mais ou sendo treinados para atuar de maneira mais adequada. No entanto, essa estratégia fica prejudicada se as vendas forem influenciadas por

- (A) aumento de propaganda.
- (B) crescimento econômico.
- (C) liderança de mercado.
- (D) confiança do consumidor.
- (E) ações da concorrência.

49

Em um programa de televisão sobre mercado de trabalho, três consultores tecem os seguintes comentários sobre os princípios da venda pessoal:

Alice – A época do vendedor esperto já passou, e no seu lugar está o profissional que sabe levantar boas perguntas, ouvir e aprender.

Antônio – Os vendedores eficazes possuem um instinto natural que se revela especialmente no momento de convencer as pessoas.

Pedro – A função do vendedor é aumentar o número de clientes de sua empresa, focando seus esforços na realização de negócios imediatos.

É(São) correta(s) a(s) afirmação(ões) de

- (A) Alice, apenas.
- (B) Pedro, apenas.
- (C) Pedro e Antônio, apenas.
- (D) Alice e Antônio, apenas.
- (E) Alice, Antônio e Pedro.

50

Em um congresso sobre novas ferramentas de vendas, um palestrante afirmou:

“o *telemarketing* vem-se tornando uma ferramenta fundamental de *marketing* direto, muito aceita pelos consumidores”.

Essa afirmativa merece reparos porque o *telemarketing*

- (A) não é uma ferramenta de *marketing* direto.
- (B) vem sendo rejeitado como instrumento de vendas pelas empresas.
- (C) provoca restrições por causa de sua natureza intrusiva.
- (D) é considerado uma função sem importância no *marketing* direto.
- (E) representa uma estratégia empresarial e não uma ferramenta.

51

Quando um grande banco de varejo, no Brasil, utiliza a veiculação de propagandas de reforço tem o intuito de

- (A) avisar ao público que oferece as melhores opções para investimento.
- (B) comparar vantagens e características em relação ao principal concorrente.
- (C) convencer os atuais correntistas de que eles escolheram a instituição certa.
- (D) criar conscientização e conhecimento de novos serviços oferecidos.
- (E) estimular a repetição de compra dos produtos e serviços financeiros.

52

Se os funcionários de um banco se mostram entediados e não conseguem responder a perguntas simples, os clientes terão uma expectativa desfavorável.

### PORQUE

Clientes formam expectativas a partir de várias fontes, como experiências anteriores e propaganda boca a boca.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

53

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é constituído por todas as instituições financeiras públicas ou privadas existentes no país e seu órgão normativo máximo é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil.
- (B) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social.
- (C) Conselho Monetário Nacional.
- (D) Ministério da Fazenda.
- (E) Caixa Econômica Federal.

54

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é uma autarquia ligada ao Poder Executivo que atua sob a direção do Conselho Monetário Nacional e tem por finalidade básica

- (A) normatização e controle do mercado de valores mobiliários.
- (B) compra e venda de ações no mercado da Bolsa de Valores.
- (C) fiscalização das empresas de capital fechado.
- (D) captação de recursos no mercado internacional
- (E) manutenção da política monetária.

55

O SELIC – Sistema Especial de Liquidação e Custódia – foi desenvolvido em 1979 pelo Banco Central do Brasil e pela ANDIMA (Associação Nacional das Instituições do Mercado Aberto) com a finalidade de

- (A) custodiar os títulos públicos e privados negociados no mercado aberto antes de sua liquidação financeira.
- (B) liquidar financeiramente as ações negociadas no mercado de Bolsa de Valores e custodiar os títulos públicos.
- (C) regular e fiscalizar a atividade de liquidação e custódia dos títulos públicos federais, exercida pelas instituições financeiras.
- (D) verificar e controlar o índice de liquidez dos títulos públicos e privados antes da sua custódia.
- (E) controlar e liquidar financeiramente as operações de compra e venda de títulos públicos e manter sua custódia física e escritural.

56

A operação de antecipação de um recebimento, ou seja, venda de uma duplicata (crédito a receber) para uma sociedade de fomento mercantil, mediante o pagamento de uma taxa percentual atrelada ao valor de face da duplicata, constitui o

- (A) *leasing*.
- (B) *hot money*.
- (C) *spread*.
- (D) *factoring*.
- (E) *funding*.

57

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) é o órgão responsável pelo controle e fiscalização do mercado de seguros, previdência privada aberta e capitalização. Em relação a esse órgão, considere as atribuições abaixo.

- I – Cumprir e fazer cumprir as deliberações do Conselho Nacional de Seguros Privados.
- II – Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores do mercado de seguros, previdência privada aberta e capitalização.
- III – Regular e fiscalizar as operações de compra e venda de ações e títulos públicos realizadas no mercado balcão.
- IV – Prover recursos financeiros para as sociedades do mercado de seguros, previdência privada aberta e capitalização por meio de aporte de capital, quando necessário.
- V – Disciplinar e acompanhar os investimentos das entidades do mercado de seguros, previdência privada aberta e capitalização, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas.

São atribuições da SUSEP **APENAS**

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

58

Os depósitos à vista são os recursos captados dos clientes pelos bancos comerciais que, para facilitar livre movimentação desses recursos, disponibilizam o serviço bancário sem remuneração denominado

- (A) Certificado de Depósito Bancário (CDB).
- (B) conta-corrente.
- (C) poupança.
- (D) cartão de crédito.
- (E) fundo de investimento.

59

Atualmente os grandes bancos do mercado financeiro realizam desde as atividades mais simples, como o pagamento de um título, até as mais complexas, como as operações de *Corporate Finance*, que envolvem a

- (A) realização de um contrato de câmbio para viabilizar as exportações e as importações.
- (B) realização de atividades corporativas no exterior.
- (C) gestão de ativos financeiros no segmento corporativo.
- (D) manutenção de contas-correntes de expatriados no exterior.
- (E) intermediação de fusões, cisões, aquisições e incorporações de empresas.

60

A letra de câmbio é o instrumento de captação específico das sociedades de crédito, financiamento e investimento, sempre emitida com base em uma transação comercial e que, posteriormente ao aceite, é ofertada no mercado financeiro. A letra de câmbio é caracterizada por ser um título

- (A) ao portador, flexível quanto ao prazo de vencimento.
- (B) nominativo, com renda fixa e prazo determinado de vencimento.
- (C) atrelado à variação cambial.
- (D) negociável na Bolsa de Valores, com seu rendimento atrelado ao dólar.
- (E) pertencente ao mercado futuro de capitais, com renda variável e nominativo.

61

Para financiar suas necessidades de curto prazo, algumas empresas utilizam linhas de crédito abertas com determinado limite cujos encargos são cobrados de acordo com sua utilização, sendo o crédito liberado após a entrega de duplicatas, o que garantirá a operação.

Esse produto bancário é o

- (A) Crédito Direto ao Consumidor (CDC).
- (B) empréstimo compulsório.
- (C) crédito rotativo.
- (D) capital alavancado.
- (E) cheque especial.

62

A operação bancária de *vendor finance* é a prática de financiamento de vendas com base no princípio da

- (A) obtenção de receitas, que viabiliza vantagens para o cliente em uma transação comercial.
- (B) cessão de crédito, que permite a uma empresa vender seu produto a prazo e receber à vista o pagamento do Banco, mediante o pagamento de juros.
- (C) concentração do risco de crédito, que fica por conta da empresa compradora em troca de uma redução da taxa de juros na operação do financiamento das vendas.
- (D) troca ou negociação de títulos de curto prazo por recebíveis de longo prazo, sem custos para ambas as partes.
- (E) retenção de crédito lastreado por títulos públicos e vinculado a transações comerciais, garantindo ao vendedor o recebimento total de sua duplicata.

63

Com a finalidade de captação de recursos, muitas empresas abrem seu capital e emitem ações para serem negociadas no mercado primário ou secundário, dependendo da ocasião da emissão das ações. A emissão de ações no mercado primário ocorre quando a

- (A) negociação é realizada no pregão da Bolsa de Valores.
- (B) negociação das ações não se concretizou no mercado secundário.
- (C) empresa emite ações para negociação somente com empresas do setor primário.
- (D) empresa emite pela primeira vez ações para serem negociadas no mercado.
- (E) rentabilidade das ações não atingiu o patamar desejado.

64

As operações de *underwriting* (subscrição) são praticadas pelos bancos de investimento que realizam a intermediação da distribuição de títulos mobiliários no mercado. A Garantia Firme é um tipo de operação de *underwriting* no qual a instituição financeira coordenadora da operação garante a

- (A) colocação dos lotes de ações a um determinado preço previamente pactuado com a empresa emissora, encarecendo-se, por sua conta e risco, de colocá-lo no mercado.
- (B) rentabilidade das ações colocadas no mercado, responsabilizando-se por devolver o dinheiro à empresa emissora em caso de uma desvalorização repentina.
- (C) renovação da subscrição das ações colocadas no mercado e que não encontraram compradores interessados.
- (D) oferta global das ações da empresa tanto no país quanto no exterior, assumindo todos os riscos relacionados à oscilação de mercado.
- (E) prática de melhores esforços para revender o máximo de uma emissão de ações para os seus clientes por um prazo determinado.

65

O mercado de câmbio envolve a negociação de moedas estrangeiras e as pessoas interessadas em movimentar essas moedas. O câmbio manual é a forma de câmbio que

- (A) pratica a importação e a exportação por meio de contratos.
- (B) pratica a troca de moeda estrangeira por uma moeda nacional.
- (C) envolve a compra e a venda de moedas estrangeiras em espécie.
- (D) envolve a troca de títulos ou documentos representativos da moeda estrangeira.
- (E) exerce a função de equilíbrio na balança comercial externa.

66

Derivativos são instrumentos financeiros que se originam do valor de outro ativo, tido como ativo de referência. As transações com derivativos são realizadas no mercado futuro, a termo, de opções e *swaps*, entre outros. Os *swaps* são

- (A) ativos garantidores de operações em moeda estrangeira, adquiridos mediante a troca de ações, direitos e obrigações entre duas partes.
- (B) ativos que podem ser comprados por uma empresa investidora com o intuito de se proteger de uma eventual redução de preços de outro ativo da mesma carteira de investimento.
- (C) direitos adquiridos de comprar ou vender um ativo em uma determinada data por preço e condições previamente acordados entre as partes envolvidas na negociação.
- (D) acordos de compra e venda de ativos para serem entregues em uma data futura, a um preço previamente estabelecido, sem reajustes periódicos.
- (E) acordos entre duas partes que preveem a troca de obrigações de pagamentos periódicos ou fluxos de caixa futuros por um certo período de tempo, obedecendo a uma metodologia de cálculo predefinida.

67

As Companhias ou Sociedades Anônimas podem ser classificadas como abertas ou fechadas. São classificadas como abertas quando

- (A) seu passivo está atrelado a opções de mercado futuro.
- (B) seus principais ativos são ações de outras companhias de capital aberto.
- (C) sua estrutura de capital permite a entrada de sócios estrangeiros.
- (D) suas ações são negociadas na Bolsa de Valores ou no mercado balcão.
- (E) suas ações são propriedade dos sócios fundadores e não estão à venda.

68

As operações de garantia bancária são operações em que o banco se solidariza com o cliente em riscos por este assumidos. O aval bancário, por exemplo, é uma garantia que gera

- (A) obrigação assumida pelo Banco, a fim de assegurar o pagamento de um título de crédito para um cliente.
- (B) obrigação solidária do Banco credor para com o seu cliente mediante a assinatura de um contrato de câmbio.
- (C) direito real para o Banco em face ao seu cliente e se constitui, pela tradição efetiva, em garantia de coisa móvel passível de apropriação entregue pelo devedor.
- (D) responsabilidade acessória pelo Banco, quando assume total ou parcialmente o dever do cumprimento de qualquer obrigação de seu cliente devedor.
- (E) passivo para cliente tomador de um empréstimo contra o Banco credor, colocando seus bens à disposição para garantir a operação.

69

A Lei nº 9.613, de 1998, que dispõe sobre os crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens, determina que as instituições financeiras adotem alguns mecanismos de prevenção. Dentre esses mecanismos, as instituições financeiras deverão

- (A) instalar equipamentos de detecção de metais na entrada dos estabelecimentos onde acontecem as transações financeiras.
- (B) verificar se os seus clientes são pessoas politicamente expostas, impedindo qualquer tipo de transação financeira, caso haja a positivação dessa consulta.
- (C) identificar seus clientes e manter seus cadastros atualizados nos termos de instruções emanadas pelas autoridades competentes.
- (D) comunicar previamente aos clientes suspeitos de lavagem de dinheiro as possíveis sanções que estes sofrerão, caso continuem com a prática criminosa.
- (E) registrar as operações suspeitas em um sistema apropriado e enviar para a polícia civil a lista dos possíveis criminosos, com a descrição das operações realizadas.



**70**

A caderneta de poupança é a aplicação mais simples e tradicional no mercado financeiro nacional, sendo uma das poucas em que o cliente pode aplicar pequenas somas e ter liquidez. Atualmente, a maior vantagem da caderneta de poupança em relação a outros investimentos é a

- (A) flexibilidade na data dos saques sem prejudicar os rendimentos.
- (B) flexibilidade no registro da documentação para abertura da conta.
- (C) isenção de taxas e tarifas bancárias.
- (D) isenção de imposto de renda.
- (E) maior rentabilidade oferecida.