

CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nível Médio — NM1

Cargo:

Técnico Bancário Novo
Carreira Administrativa

Provas Objetivas

CADERNO ALFA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 **Confira atentamente se o tipo deste caderno — Caderno ALFA — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas e em cada página numerada deste caderno.** Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de questões/opções indicada em sua folha de respostas, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto ao tipo, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:
A liberdade é o direito de fazer tudo que as leis permitem.
- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nas questões que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 3

1 Especialistas apostam que hoje há 32 milhões de
brasileiros com potencial para planejar uma boa
aposentadoria. São jovens das classes A e B, com emprego
4 formal, moram em grandes cidades do Sul e do Sudeste, e são
o público-alvo principal das empresas de previdência privada.
“Se você começa a investir nisso com 20, 25 anos, tem
7 condições de chegar à aposentadoria com uma reserva
financeira grande”, resume um dos sócios de uma das cinco
maiores consultorias de benefícios e gestão empresarial do
10 país.

A aposentadoria — mesmo a minguada quantia
mensal paga pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)
13 — é a principal renda fixa do idoso paulistano. Segundo o
estudo **Síntese de Indicadores Sociais — Uma Análise das
Condições de Vida da População Brasileira**, publicado em
16 2009 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística,
55,9% dos velinhos paulistanos são aposentados e 12,8%,
pensionistas. Do total, 6,2% usufruem do duplo benefício.

19 É o caso de Maria Sonia, de 75 anos de idade.
Costarriquenha radicada no Brasil desde os 20 anos — com
passagens por Rio, Natal e Avaré – SP — ela aposentou-se
22 com 60 anos. Ganha, com isso, cerca de R\$ 1,2 mil. Com a
morte do marido, alguns anos depois, passou a acumular o
benefício da pensão (cerca de R\$ 1 mil). Entretanto, não parou
25 de trabalhar. Empresária, está à frente de uma pousada no
bairro do Paraíso, a quatro quadras de sua casa —
aumentando sua renda mensal em cerca de R\$ 4 mil. “Chego
28 a trabalhar até 11 horas por dia”, afirma, com ar vitorioso.
“Você tem a idade que você sente.”

Um benefício que não reflete diretamente no bolso
31 das pessoas da terceira idade — mas pode melhorar sua
condição de vida — é a criação, em janeiro, do Fundo
Nacional do Idoso. “Quando regulamentado, receberá doações
34 de pessoas físicas para financiar programas para os idosos,
mediante abatimento fiscal”, diz Cláudia Beré, promotora do
Atendimento ao Idoso do Ministério Público Estadual. “A lei
37 federal que o criou também permite a regulamentação de
fundos estaduais e municipais. Já enviamos ofício ao governo
do estado e à prefeitura para saber quais são os planos de
40 implementação.”

Edison Veiga, Filipe Vilicic e Vitor Hugo Brandalise. **De olho no futuro, jovens planejam aposentadoria**. In: *O Estado de S.Paulo*, 4/4/10, p. C4. Internet: <www.estadao.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

A partir das ideias expressas no texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ Só é possível garantir uma boa aposentadoria se o investimento destinado a esse fim for iniciado entre 20 e 25 anos de idade.
- Ⓑ Apenas uma parcela da população jovem brasileira tem condições de aderir a um programa de previdência que não seja gerido pelo governo.
- Ⓒ Dos jovens empregados das grandes cidades do Sul e do Sudeste do país, 32 milhões têm um plano de previdência privada.
- Ⓓ Todos os idosos da cidade de São Paulo recebem aposentadoria pelo INSS.
- Ⓔ Dos benefícios recebidos pelos idosos, a aposentadoria é o mais rentável.

QUESTÃO 2

Com base no texto, assinale a opção correta no que concerne a regência verbal e nominal e ao uso do sinal indicativo de crase.

- Ⓐ No trecho ‘Se você começa a investir nisso’ (ℓ.6), o vocábulo ‘nisso’ denota a complementação indireta do verbo ‘investir’.
- Ⓑ Substituindo-se o vocábulo ‘aposentadoria’ por **aposentar** em ‘chegar à aposentadoria’ (ℓ.7), o acento grave deve ser mantido, pois sua exigência deve-se à regência de ‘chegar’.
- Ⓒ No trecho “está à frente de uma pousada no bairro do Paraíso” (ℓ.25-26), o sinal indicativo de crase foi empregado por se referir a um elemento específico — a pousada; e não a um conjunto de elementos, de forma geral.
- Ⓓ No trecho “a quatro quadras da sua casa” (ℓ.26), o emprego do sinal indicativo de crase em “a” é facultativo.
- Ⓔ O verbo “reflete”, em “Um benefício que não reflete diretamente no bolso das pessoas da terceira idade” (ℓ.30-31), é intransitivo.

QUESTÃO 3

A respeito do texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ Se a palavra “brasileiros” fosse utilizada no feminino plural, o trecho “hoje há 32 milhões de brasileiros” (ℓ.1-2) deveria ser reescrito da seguinte forma: hoje há trinta e duas milhões de brasileiras.
- Ⓑ O travessão empregado na linha 11 poderia ser substituído por vírgula, o que manteria a correção e o sentido original do texto.
- Ⓒ Os sujeitos das formas verbais “aposentou” (ℓ.21), “Ganha” (ℓ.22), “passou” (ℓ.23), “parou” (ℓ.24) e “está” (ℓ.25) possuem o mesmo referente.
- Ⓓ A presença de citações no texto, como as que ocorrem no final do terceiro parágrafo, evidencia seu caráter narrativo.
- Ⓔ No texto, predomina o gênero descritivo, já que os autores discorrem sobre o funcionamento da aposentadoria no Brasil.

Texto para as questões de 4 a 8

1 Ao lado do vinho, a região do Mediterrâneo tem uma
 cesta de produtos nobres cujo consumo nos países em
 desenvolvimento, até recentemente, era restrito às classes
 4 altas. Nos últimos cinco anos, porém, artigos como frutas
 secas, vinagre balsâmico, nozes e castanhas começaram a
 ganhar mercado nos emergentes. Nos quatro maiores, os
 7 BRICs (Brasil, Rússia, Índia e China), nenhum avançou mais
 rápido que o azeite. Desde 2005, as vendas do produto nesses
 países tiveram, em média, crescimento de 235%. Nos Estados
 10 Unidos da América (EUA), o segundo maior mercado mundial
 de azeite, atrás apenas da União Europeia, o número ficou na
 casa dos 20%. Dois fatores ajudam a entender a difusão do
 13 óleo de oliva nos BRICs. O primeiro é a expansão da renda:
 uma classe média maior gasta mais, tanto em volume quanto
 em qualidade. Tão importante quanto isso, no entanto, foi o
 16 fato de que os fabricantes de azeite entenderam que cada lugar
 tem as suas especificidades. Na Índia, por exemplo, o produto
 passou a ser vendido na seção de produtos de beleza dos
 19 supermercados. Além de nutrir os cabelos das indianas, ele é
 usado na pele, para prevenir estrias.

Entre os integrantes dos BRICs, o Brasil é o que tem,
 22 de longe, o maior mercado de azeite: o consumo deverá atingir
 50.000 toneladas em 2010. Como o país tem forte influência
 espanhola, italiana e portuguesa (os mais importantes
 25 produtores mundiais), o hábito de usar o óleo em *pizzas* e
 saladas é mais comum do que nos outros do grupo — e as
 empresas do ramo praticamente não mudam suas táticas de
 28 venda no mercado brasileiro. Na China, o comércio do
 produto varia conforme o calendário. Em datas festivas, as
 pessoas trocam vidros de azeite como presente. As empresas
 31 se preparam para essa época e fazem embalagens especiais, já
 que a finalidade do produto é enfeitar as estantes das casas.
 “Os chineses quase não comem salada. Tivemos de encontrar
 34 maneiras alternativas para vender lá”, diz David Prats,
 presidente do grupo espanhol Borges, um dos maiores
 fabricantes de azeite do mundo. A companhia, que há quinze
 37 anos vende seus produtos no Brasil por meio de importadoras,
 decidiu no ano passado abrir uma filial no país. “O mercado
 brasileiro está fervilhando. Enquanto as nossas vendas ficaram
 40 estáveis em alguns países, no Brasil elas subiram 30% em
 2009”, completa o espanhol.

Renata Betti. O óleo da massa. In: *Veja*, 3/3/2010, p. 27.
 Internet: <veja.abril.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 4

Assinale a opção correta acerca das ideias expressas no texto.

- A A comercialização do azeite para fins não culinários é irrisória, se comparada à venda do azeite usado na culinária.
- B Atualmente, o consumo de vinho e de azeite no Brasil pode ser equiparado ao dos países mediterrâneos.
- C Desde 2005, o aumento no consumo de azeite nos países que compõem o grupo denominado BRICs só não foi maior do que nos EUA, um dos maiores consumidores mundiais do óleo.
- D Um dos fatores que determinaram o alargamento do uso do azeite em países não mediterrâneos foi a diferenciação do uso do produto dada pelos fabricantes em cada localidade atendida.
- E O azeite e o vinho deixaram de ser produtos de consumo das classes mais abastadas e passaram a constar das listas de compras das classes menos privilegiadas nos países em desenvolvimento.

QUESTÃO 5

No que se refere a aspectos linguísticos do texto, assinale a opção correta.

- A O vocábulo “porém” (l.4) estabelece uma relação de condição entre a oração da qual faz parte e a oração anterior.
- B O pronome “isso” (l.15) retoma a expressão “a expansão da renda” (l.13).
- C A conjunção “Como” (l.23) introduz oração que expressa um fato que está em conformidade com a ideia apresentada no período que a antecede.
- D Na linha 36, o termo “que” faz referência a “companhia” e poderia, sem prejuízo para a correção gramatical do texto, ser substituído por **onde**.
- E O vocábulo “Enquanto” (l.39), por expressar uma ideia de proporcionalidade, poderia ser substituído por **À medida que**, mantendo-se o sentido original do texto.

QUESTÃO 6

Considerando que as opções abaixo apresentam propostas de reescrita de trechos do texto indicados entre aspas, assinale a opção que, além de estar gramaticalmente correta, mantém o sentido original do texto.

- A “Desde 2005, as vendas do produto nesses países tiveram, em média, crescimento de 235%” (l.8-9): A pouco menos de uma década, nas vendas do produto desses países houve em média, melhora de 235%.
- B “Dois fatores ajudam a entender a difusão do óleo de oliva nos BRICs” (l.12-13): Dois fatores permitem compreender: a difusão do óleo de oliva nos BRICs.
- C “O primeiro é a expansão da renda: uma classe média maior gasta mais, tanto em volume quanto em qualidade” (l.13-15): O primeiro é o aumento da renda, uma classe média maior gasta mais, tanto em volume quanto em qualidade.
- D “Tão importante quanto isso, no entanto, foi o fato de que os fabricantes de azeite entenderam que cada lugar tem as suas especificidades” (l.15-17): De importância similar foi o fato de os fabricantes de azeite entenderem que, cada lugar, tem as suas peculiaridades.
- E “Em datas festivas, as pessoas trocam vidros de azeite como presente” (l.29-30): As pessoas oferecem e recebem vidros de azeite como forma de presentear em datas festivas.

QUESTÃO 7

Com relação a aspectos linguísticos do texto, assinale a opção correta.

- A** Em “a região do Mediterrâneo tem uma cesta de produtos nobres” (l.1-2), se a palavra “cesta” fosse flexionada no plural, a forma verbal “tem” deveria ser grafada da seguinte forma: têm.
- B** Na linha 9, a forma verbal “tiveram” está flexionada no plural para concordar com “países”, que exerce a função de sujeito na oração.
- C** O vocábulo “atrás” (l.11) pode ser corretamente grafado também da seguinte forma: atraz.
- D** No trecho “o comércio do produto varia conforme o calendário” (l.28-29), mesmo se a palavra “produto” fosse flexionada no plural, a forma verbal “varia” deveria permanecer no singular.
- E** A correção gramatical do texto seria mantida se o vocábulo “há” (l.36) fosse substituído por a.

QUESTÃO 8

No que se refere a aspectos gramaticais do texto, assinale a opção correta.

- A** As palavras “vinho” (l.1) e “média” (l.9) classificam-se, no texto, como substantivos.
- B** No trecho “era restrito às classes altas” (l.3-4), o uso do sinal indicativo de crase em “às” é facultativo.
- C** Em “ganhar mercado nos emergentes” (l.6), está implícito o termo “artigos” (l.4) antes do vocábulo “emergentes”.
- D** A expressão “nesses países” (l.8-9) retoma “países em desenvolvimento” (l.2-3).
- E** Os termos “o produto” (l.17) e “ele” (l.19) referem-se ao vocábulo “azeite” (l.16).

QUESTÃO 9

Um cliente tomou R\$ 20.000,00 emprestados de um banco que pratica juros compostos mensais, e, após 12 meses, pagou R\$ 27.220,00. Nesse caso, considerando 1,026 como valor

aproximado para $1,361^{12}$, é correto afirmar que a taxa de juros nominal, anual, praticada pelo banco foi igual a

- A** 30,2%.
- B** 31,2%.
- C** 32,2%.
- D** 33,3%.
- E** 34,2%.

QUESTÃO 10

Considerando que uma dívida no valor de R\$ 12.000,00, contraída pelo sistema de amortização constante (SAC), tenha sido paga em 6 prestações mensais e que o valor dos juros pagos na 5.ª prestação tenha sido igual a R\$ 80,00, assinale a opção correta.

- A** A taxa de juros cobrada nessa transação foi de 2% ao mês.
- B** Todas as prestações foram de mesmo valor.
- C** Após a 5.ª amortização, o valor da dívida era de R\$ 4.000,00.
- D** O valor dos juros pagos na 3.ª prestação foi de R\$ 200,00.
- E** A soma das 3.ª e 6.ª prestações foi igual a R\$ 4.000,00.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 11

A população P de uma comunidade, t anos após determinado ano — considerado ano $t = 0$ —, pode ser calculada pela fórmula $P = P_0 e^{kt}$, em que k é uma constante positiva, P_0 é a quantidade de indivíduos na comunidade no ano $t = 0$ e e é a base do logaritmo neperiano. Nesse caso, considerando 0,63 como valor aproximado para $\frac{\ln 2}{\ln 3}$ e que a população P_0 triplique em 6 anos, então P_0 será duplicada em

- A 3,38 anos.
- B 3,48 anos.
- C 3,58 anos.
- D 3,68 anos.
- E 3,78 anos.

QUESTÃO 12

Saul e Fred poderão ser contratados por uma empresa. A probabilidade de Fred não ser contratado é igual a 0,75; a probabilidade de Saul ser contratado é igual a 0,5; e a probabilidade de os dois serem contratados é igual a 0,2. Nesse caso, é correto afirmar que a probabilidade de

- A pelo menos um dos dois ser contratado é igual a 0,75.
- B Fred ser contratado é igual a 0,5.
- C Saul ser contratado e Fred não ser contratado é igual a 0,3.
- D Fred ser contratado e Saul não ser contratado é igual a 0,1.
- E Saul não ser contratado é igual a 0,25.

QUESTÃO 13

Antônio fez os dois investimentos seguintes, em que ambos pagam juros compostos de 3% ao mês.

- I Três depósitos mensais, consecutivos e iguais a R\$ 2.000,00; o primeiro foi feito no dia 1.º/3/2009.
- II Dois depósitos mensais, consecutivos e iguais a R\$ 3.000,00; o primeiro foi feito no dia 1.º/3/2009.

Considerando que M_1 e M_2 sejam, respectivamente, os montantes das aplicações I e II na data do terceiro depósito correspondente ao investimento I, assinale a opção correta.

- A $M_2 - M_1 = \text{R\$ } 90,90$.
- B $M_2 - M_1 = \text{R\$ } 45,45$.
- C $M_2 = M_1$.
- D $M_1 - M_2 = \text{R\$ } 45,45$.
- E $M_1 - M_2 = \text{R\$ } 90,90$.

QUESTÃO 14

Uma instituição financeira capta investimentos oferecendo a taxa interna de retorno de 5% ao mês. Se, ao investir determinada quantia, um investidor fez duas retiradas, uma no valor de R\$ 10.500,00 um mês após a data do depósito, e outra, no valor restante de R\$ 11.025,00, dois meses após o depósito, então o valor investido foi igual a

- A R\$ 18.000,00.
- B R\$ 18.500,00.
- C R\$ 19.000,00.
- D R\$ 19.500,00.
- E R\$ 20.000,00.

QUESTÃO 15

Com relação à ética, à moral e às virtudes, bem como às suas aplicações no contexto de empresas e organizações públicas, assinale a opção correta.

- A** Uma cultura empresarial pode ser caracterizada pela ética na medida em que seus valores, e não as pessoas que integram a organização ou os produtos e serviços por ela oferecidos à sociedade, apresentam tal característica.
- B** Condutas éticas são aprendidas somente no contexto familiar. Dessa forma, um sistema de desenvolvimento, monitoramento e controle dos ambientes interno e externo de uma organização é ineficaz para detectar pontos que possam causar uma conduta antiética.
- C** Ao analisar a ética da virtude, pesquisas mostram que as empresas que possuem culturas fracas costumam prezar valores como fidelidade e justiça, enfatizando o bem-estar das pessoas e o sentido de pertencer a algo, promovendo a lealdade.
- D** Pessoas são caracterizadas, entre outras coisas, por suas virtudes e pelos seus vícios, sendo que ambos pressupõem valores que, se não forem traduzidos em ações, perdem seu sentido.
- E** A responsabilidade pelas condutas éticas das empresas públicas se restringe à alta administração e aos gerentes, pois eles são responsáveis pelas principais decisões nas empresas.

QUESTÃO 16

No contexto da globalização, torna-se cada vez mais importante fomentar e desenvolver relações éticas entre parceiros de negócios, empresas e clientes, considerando as relações em nível empresarial e institucional. Os códigos de ética são mecanismos utilizados nesse desenvolvimento. A respeito da ética empresarial e profissional e da gestão ética nas empresas públicas e privadas, assinale a opção correta.

- A** O fato de a empresa conseguir alcançar uma norma internacional garante uma postura ética abrangente da empresa.
- B** O Código de Ética da CAIXA contém, fundamentalmente, regulamentação ética de questões relativas a transações financeiras.
- C** Um funcionário da CAIXA pode se negar a atender um cliente que apresente comportamento irritado e indelicado.
- D** A nova relação de influência, na qual o líder e o seguidor exercem influência mútua, justifica a importância de o líder entender e praticar modelos de comportamento e valores éticos que estimulem seus seguidores.
- E** Considere que um empregado de determinado setor permita que um cliente fique, de forma injustificada, à espera da solução de um problema enfrentando longa fila. Nessa situação, a atitude do empregado não pode ser considerada comportamento antiético, já que essa situação independe de sua vontade.

QUESTÃO 17

Questões relacionadas à demissão de colegas, convivência com pessoas que sofrem constantemente de agressões verbais por parte de seus chefes e situações em que erros são expostos diante de todos são algumas das situações desconfortáveis que gerentes de empresas têm de enfrentar. Com relação a esse assunto e aos dilemas éticos nas empresas e no trabalho, assinale a opção correta.

- A** A cultura organizacional pode reforçar comportamentos antiéticos por parte dos empregados e, por isso, programas de desenvolvimento da ética são ineficientes para organizações públicas e privadas, tendo em vista que estas não conseguem alterar fatores culturais.
- B** A situação em que o indivíduo sofre constantemente agressões verbais e exposição dos seus erros, por parte da chefia, aos seus colegas não traduz comportamento antiético, pois as formas de tratamento variam nos diversos grupos sociais.
- C** A moral pode ser compreendida como uma ordenação de valores que orientam os posicionamentos que indivíduos expostos a situações tomam em função das decisões exigidas pelos dilemas éticos que enfrentam.
- D** A responsabilidade social da empresa se limita a aumentar o seu lucro e a maximizar os seus retornos.
- E** As comissões de ética, encarregadas de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do empregado no tratamento com o patrimônio público, são obrigatórias em todas as empresas e demais organizações públicas.

QUESTÃO 18

Com relação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei n.º 8.078/1990 —, assinale a opção correta.

- A** Em contratos de empréstimo bancário, tem amparo no referido código o uso de cláusula que estabeleça a arbitragem como forma compulsória de resolução de problemas entre as partes.
- B** Em contratos de empréstimo bancário, cláusula que permita a rescisão unilateral pelo banco não é vedado pelo CDC, desde que desobrigue o cliente do pagamento dos juros devidos.
- C** O cliente de instituição bancária que possuir título de capitalização poderá, com amparo no CDC, ter seu nome inserido em cadastro de beneficiários e receber produtos ou serviços sem solicitação expressa do cliente.
- D** A disponibilização do nome do cliente inadimplente em relação afixada em área comum de uma agência bancária, como forma de cobrança, tem amparo no CDC.
- E** É vedado o condicionamento da celebração de um contrato de empréstimo bancário à aquisição de outro produto ou serviço, tal como título de capitalização.

QUESTÃO 19

Quanto ao *marketing* de relacionamento, assinale a opção correta.

- A Ao adotar práticas de *marketing* de relacionamento, o técnico bancário terá como principal objetivo conquistar novos clientes.
- B As estratégias desenvolvidas no *marketing* de relacionamento contemplam prioritariamente ações de curto prazo.
- C O *marketing* de relacionamento pressupõe diálogo entre empresa e clientes, devendo a comunicação ser individual.
- D *Marketing* de relacionamento faz referência estrita à relação com clientes.
- E *Marketing* de relacionamento demanda interações com clientes, mas essas interações não devem ser frequentes.

QUESTÃO 20

Um brinde oferecido ao cliente que abre uma conta em uma agência bancária, por si só, caracteriza-se como exemplo de

- A *marketing* de relacionamento.
- B promoção.
- C *marketing* direto.
- D propaganda.
- E serviço.

QUESTÃO 21

Acerca da abertura no processo de *telemarketing*, assinale a opção correta.

- A Na abertura de uma operação de *telemarketing* ativo, o operador deve inicialmente se identificar e, somente após essa etapa, informar o nome da empresa que oferta o produto ou serviço.
- B Na abertura de uma operação de *telemarketing* passivo, o operador deve inicialmente perguntar o nome do cliente e, somente após a resposta do cliente, informar a razão da ligação.
- C Em uma operação de *telemarketing* passivo, a abertura inicia-se com um elogio ao cliente e, posteriormente, com o agradecimento pelo contato.
- D Em uma operação de *telemarketing* ativo, deve-se inicialmente informar ao cliente de onde o operador realiza a ligação e, em seguida, cumprimentá-lo, de modo a estabelecer confiança.
- E Na abertura de uma operação de *telemarketing* ativo, o operador deve inicialmente informar o produto ou serviços ofertados e, em seguida, informar o nome da empresa, de modo a dar credibilidade à transação.

QUESTÃO 22

Ao examinar a situação financeira e o volume de negócios realizado por seus correntistas, a instituição bancária está desenvolvendo, de acordo com o que propõe Kotler, a etapa de vendas denominada

- A fechamento.
- B pré-abordagem.
- C superação de objeções.
- D prospecção e qualificação.
- E acompanhamento e manutenção.

QUESTÃO 23

Desde o século XIX, a CAIXA tem desempenhado papel de protagonista na história econômica brasileira. A respeito das condições que levaram à fundação da empresa, assinale a opção correta.

- A A CAIXA foi criada durante o Segundo Reinado, com o objetivo de incentivar a poupança e conceder empréstimos sob penhor.
- B A CAIXA foi fundada a partir da primeira falência do Banco do Brasil, ocorrida em 1861.
- C Antes de ser transformada em empresa bancária, a CAIXA era o departamento do Banco do Brasil responsável pelo penhor de jóias.
- D Com a fundação da CAIXA, o penhor deixou de ser atividade exclusiva do Banco do Brasil.
- E A CAIXA foi fundada para suprir a necessidade financeira imperial durante a Guerra do Paraguai.

QUESTÃO 24

Além do papel de protagonista na área econômica, a CAIXA tem desempenhado, ao longo de sua história, papel relevante em termos sociais. A respeito da atuação social da CAIXA, assinale a opção correta. Para isso, nas referências temporais (décadas), considere tratar-se do século XX.

- A O monopólio das loterias, sob responsabilidade da CAIXA, estabelecido pela Constituição Federal de 1988, foi fundamental para a promoção de políticas públicas sociais.
- B Após a incorporação do Banco Nacional da Habitação, na década de 80, a CAIXA se transformou no principal agente nacional de financiamento da casa própria.
- C O fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS) foi criado no final da década de 50, graças à iniciativa da CAIXA.
- D O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, destinado ao financiamento de obras de infraestrutura, nasceu de uma iniciativa da CAIXA, durante o governo de Getúlio Vargas.
- E Durante o governo de João Goulart, no início da década de 60, a CAIXA destacou-se na implantação do Programa de Aposentadoria do Trabalhador Rural (FUNRURAL).

QUESTÃO 25

A respeito da política de pessoal sob responsabilidade da CAIXA, tal qual disposto no estatuto da empresa, assinale a opção correta.

- A Nos casos de força maior e emergência estabelecidos em seu estatuto, a CAIXA pode subcontratar pessoas físicas, por meio do regime jurídico dos servidores da União.
- B Os cargos de presidente, diretores e superintendentes regionais são de provimento exclusivo de funcionários de carreira da CAIXA.
- C É vedada a contratação a termo de profissionais para o exercício de cargos de assessoramento à presidência da empresa.
- D A admissão de pessoal se dá por meio do regime jurídico da Consolidação das Leis do Trabalho e leis complementares.
- E A contratação de funcionários a termo se faz sem limitação do teto previsto para os demais funcionários da CAIXA.

QUESTÃO 26

Acerca do Programa do Seguro-Desemprego, assinale a opção correta.

- A** A extinção do contrato de trabalho em decorrência de rescisão indireta possibilita a percepção dos valores relativos ao seguro-desemprego.
- B** Por falta de previsão legal, quando o empregado é retirado de situação de trabalho forçado, não faz jus ao seguro-desemprego.
- C** A dispensa motivada dá ao empregado o direito à percepção dos valores inerentes ao seguro-desemprego.
- D** O Programa do Seguro-Desemprego somente atende às necessidades de desempregados.
- E** No caso da dispensa sem justa causa, o trabalhador terá direito à percepção do seguro-desemprego, desde que comprove ter recebido salários de pessoa jurídica ou pessoa física, relativa a cada um dos quatro meses imediatamente anteriores à data da dispensa.

QUESTÃO 27

No que diz respeito ao abono salarial e ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), assinale a opção correta.

- A** O abono salarial corresponde a, no máximo, quatro salários mínimos.
- B** O FAT, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, é destinado ao custeio do Programa de Seguro-Desemprego, ao pagamento do abono salarial e ao financiamento de programas de desenvolvimento econômico.
- C** Empregados que tenham percebido, de empregadores que contribuem para o Programa de Integração Social (PIS) ou para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), até cinco salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e que tenham exercido atividade remunerada pelo menos durante trinta dias no ano-base têm assegurado o direito à percepção do abono salarial.
- D** Empregados que estejam cadastrados há pelo menos três anos no Fundo de Participação PIS-PASEP ou no Cadastro Nacional do Trabalhador têm assegurado o direito à percepção do abono salarial.
- E** Bancos privados ou oficiais federais podem proceder ao pagamento das despesas relativas ao abono salarial, conforme normas definidas pelos gestores do FAT.

QUESTÃO 28

Relativamente ao Programa de Integração Social (PIS), assinale a opção correta.

- A** Entidades de fins lucrativos que tenham até três empregados conforme definição pela legislação trabalhista, estão isentas da contribuição para o Fundo de Participação do PIS.
- B** Os depósitos destinados ao Fundo de Participação do PIS somente podem ser feitos pelas empresas na CAIXA, sendo impossível que entidades da rede bancária nacional recebam tais depósitos.
- C** A omissão dolosa de nome de empregado entre os participantes do Fundo de Participação do PIS sujeitará a empresa a multa, em benefício do fundo, no valor de cinco meses de salários, devidos ao empregado cujo nome houver sido omitido. O empregador incorrerá nessa mesma multa em caso de declaração falsa sobre o valor do salário e do tempo de serviço do empregado na empresa. Em caso de reincidência, a multa corresponderá a vinte vezes o salário do empregado.
- D** O trabalhador é responsável pela sua inscrição nesse programa.
- E** A participação do empregado no Fundo de Participação do PIS far-se-á mediante depósitos efetuados em contas individuais abertas em nome de cada empregado, sendo que 50% do valor destinado ao fundo será dividido em partes proporcionais ao montante de salários recebidos no período e os 50% restantes serão divididos em partes proporcionais aos quinquênios de serviços prestados pelo empregado.

QUESTÃO 29

A respeito da multa inerente ao FGTS devida ao empregado por ocasião da extinção do contrato de trabalho, assinale a opção correta.

- A** Na hipótese de extinção do contrato de trabalho por culpa recíproca, a multa deve corresponder a 15% do valor existente na conta vinculada do empregado.
- B** Na dispensa por justa causa, a multa a ser paga ao empregado deve corresponder a 20% do montante de todos os depósitos realizados na respectiva conta vinculada durante a vigência do contrato de trabalho, atualizados monetariamente e acrescidos dos respectivos juros.
- C** No caso de extinção do contrato por motivo de força maior, a multa corresponderá a 20% do montante de todos os depósitos realizados na respectiva conta vinculada durante a vigência do contrato de trabalho, atualizados monetariamente e acrescidos dos respectivos juros.
- D** O valor relativo à multa em decorrência da extinção do contrato de trabalho deve ser entregue diretamente ao empregado, no momento da quitação das verbas rescisórias.
- E** Na hipótese de dispensa sem justa causa, é devida ao empregado multa no valor de 50% do montante de todos os depósitos realizados na conta vinculada durante a vigência do contrato de trabalho, atualizados monetariamente e acrescidos dos respectivos juros.

QUESTÃO 30

Com relação aos princípios constitucionais da administração pública, assinale a opção correta.

- A** Os princípios constitucionais a serem observados pela administração pública direta são mais abrangentes do que aqueles a serem observados pela administração pública indireta.
- B** Considerando a rigidez que deve ser observada quanto aos princípios constitucionais que regem a administração pública, a aplicação do princípio da legalidade não comporta exceção.
- C** O princípio da legalidade se revela como uma das garantias dos administrados. Esse princípio consiste na necessidade de prévia legislação que permita a atuação do poder público.
- D** De acordo com o princípio da publicidade, todos os atos da administração devem ser públicos, não cabendo exceção à aplicação desse princípio.
- E** A exigência de concurso público para ingresso em cargo ou emprego público está relacionada ao princípio da publicidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Para a abertura de conta de depósitos, é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta. Com relação às informações que deverão ser registradas nessa ficha e mantidas atualizadas pela instituição financeira, julgue os itens abaixo.

- I Para as pessoas físicas, no que concerne à qualificação do depositante, a ficha deverá conter, entre outros dados: o documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
- II Para as pessoas físicas, no que concerne à qualificação do depositante, a ficha deverá conter, entre outros dados: o número de dependentes; a renda mensal e a declaração de imposto de renda.
- III Para as pessoas jurídicas, no que concerne à qualificação do depositante, a ficha deverá conter, entre outros dados: a atividade, o faturamento e a declaração do imposto de renda de pessoa jurídica.
- IV Para as pessoas jurídicas, no que concerne à qualificação do depositante: os documentos deverão conter as informações requeridas para as pessoas físicas, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta; o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e os atos constitutivos da pessoa jurídica, devidamente registrados na forma da lei na autoridade competente.
- V Caso a conta de depósitos seja titulada por menor ou pessoa incapaz, somente deverá conter informações do responsável que o assistir ou o representar.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 32

O domicílio da pessoa natural será

- A o lugar onde ela estabelecer a sua residência com ânimo definitivo.
- B o seu lugar de nascimento, caso ela tenha diversas residências.
- C o lugar onde ela exerça suas relações concernentes aos estudos, quando diferente do lugar onde estabeleça a sua residência.
- D apenas um dos diversos lugares onde ela exerça profissão, se a pessoa exercitar profissão em lugares diversos, independentemente das relações profissionais que ela exerça.
- E o lugar onde ela for encontrada, mesmo quando tiver residência habitual em outro lugar.

QUESTÃO 33

A Lei n.º 10.406/2002, que instituiu o Código Civil, trata da capacidade civil das pessoas naturais. De acordo com esse código, são incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer,

- I os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos de idade.
- II os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido.
- III os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo.
- IV os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
- V os pródigos.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 34

O cheque deve conter

- I a denominação cheque inscrita no contexto do título e expressa na língua em que este estiver redigido.
- II a ordem condicional de pagar quantia indeterminada.
- III o nome do banco ou da instituição financeira que deve pagá-lo (sacado).
- IV a indicação do lugar de pagamento, da data e do lugar da emissão.
- V a assinatura do emitente (sacador), ou de seu mandatário com poderes especiais.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 35

Em relação à transmissão do cheque, julgue os próximos itens.

- I O cheque pagável a pessoa nomeada, com ou sem cláusula expressa à ordem, é transmissível por via de endosso.
- II O endosso deve ser puro e simples, reputando-se não escrita qualquer condição a que seja subordinado.
- III O endosso transmite todos os direitos resultantes do cheque. Se o endosso é em branco, pode o portador: completá-lo com o seu nome ou com o de outra pessoa; endossar novamente o cheque, em branco ou a outra pessoa; transferir o cheque a um terceiro, sem completar o endosso e sem endossar.
- IV O endosso em um cheque passado ao portador torna o endossante responsável, nos termos das disposições que regulam o direito de ação, mas nem por isso converte o título em um cheque à ordem.
- V O mandato contido no endosso se extingue por morte do endossante ou por superveniência de sua incapacidade.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 36

A respeito dos procedimentos relativos à liquidação interbancária de cheques e à Centralizadora da Compensação de Cheques (COMPE), julgue os seguintes itens.

- I A COMPE é regulada e executada pelo Banco Central do Brasil (BACEN).
- II Os participantes da COMPE são o BACEN, os estabelecimentos bancários autorizados a receber depósitos do público, movimentáveis por cheque; e outras instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, a critério deste banco.
- III A COMPE é composta por três sistemas: sistema local; sistema integrado regional; sistema nacional.
- IV A COMPE pode compensar e liquidar os seguintes papéis: cheques; documentos de acerto de diferença; recibos interbancários; comunicações de remessa; comunicações de devolução.
- V São compensáveis por meio do sistema nacional os documentos girados sobre praças participantes desse sistema e não abrangidas pelo sistema local ou sistema integrado regional em que estiverem sendo torçados.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 37

Os princípios fundamentais que norteiam o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) incluem

- I o reconhecimento da compensação multilateral no âmbito dos sistemas de compensação e de liquidação.
- II a existência de dispositivos que garantam a exequibilidade dos ativos oferecidos em garantia, no caso de quebra de participante em sistema de compensação e de liquidação.
- III a permissão para os participantes realizarem operações com saldo a descoberto nas contas de liquidação mantidas no BACEN.
- IV a obrigatoriedade de que, em todo o sistema de liquidação considerado sistemicamente importante pelo BACEN, a entidade operadora atue como contraparte central.
- V o estabelecimento para o funcionamento do SPB em conformidade com as recomendações feitas por organismos financeiros internacionais.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 38

Com relação aos conceitos de mercado primário e de mercado secundário, julgue os itens que se seguem.

- I O mercado primário é indiferente à existência do mercado secundário.
- II No mercado primário, é negociado o ativo financeiro pela primeira vez, com a obtenção de recursos pelo emissor do título.
- III No mercado secundário, há a negociação dos títulos existentes, emitidos anteriormente no mercado, que têm a sua propriedade transferida entre os participantes.
- IV A principal função do mercado secundário é proporcionar liquidez aos ativos financeiros.
- V A emissão de títulos ou valores mobiliários para se capitalizar ou para se financiar, com o objetivo de cobrir gastos ou realizar investimentos, é efetuada no mercado primário.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 39

Ao exercer as suas atribuições, o BACEN cumpre funções de competência privativa. A respeito dessas funções, julgue os itens subsequentes.

- I Ao realizar as operações de redesconto às instituições financeiras, o BACEN cumpre a função de banco dos bancos.
- II Ao emitir meio circulante, o BACEN cumpre a função de banco emissor.
- III Ao ser o depositário das reservas oficiais e ouro, o BACEN cumpre a função de banqueiro do governo.
- IV Ao autorizar o funcionamento, estabelecendo a dinâmica operacional, de todas as instituições financeiras, o BACEN cumpre a função de gestor do Sistema Financeiro Nacional.
- V Ao determinar, por meio do Comitê de Política Monetária (COPOM), a taxa de juros de referência para as operações de um dia (taxa SELIC), o BACEN cumpre a função de executor da política fiscal.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 40

Julgue os itens seguintes, relativos à política monetária.

- I O BACEN, ao efetuar o recolhimento compulsório sobre os depósitos e outros recursos de terceiros, tem como objetivo reduzir a capacidade de criação de moeda pelas instituições financeiras que captam depósitos.
- II A execução da política monetária consiste em adequar o volume dos meios de pagamentos à efetiva necessidade dos agentes econômicos, mediante a utilização de determinados instrumentos de política monetária.
- III O BACEN, ao vender títulos às instituições financeiras, aumenta a liquidez no mercado.
- IV As operações de mercado aberto (*open market*) consistem na atuação do BACEN para aumentar ou diminuir a liquidez na economia, mediante a compra ou a venda de títulos.
- V Os instrumentos clássicos de política monetária são as operações de redesconto ou de assistência de liquidez, o recolhimento compulsório e as operações de mercado aberto (*open market*).

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 41

As operações de mercado aberto constituem o mais ágil instrumento de política monetária utilizado pelo BACEN, pois permitem o imediato e permanente ajuste da liquidez monetária e do custo primário do dinheiro na economia. A respeito dessas operações, assinale a opção correta.

- A Operação final ocorre quando o vendedor do título assume o compromisso de recomprá-lo, enquanto o adquirente assume o compromisso de revendê-lo.
- B Os *dealers* são instituições financeiras escolhidas pelo BACEN para fomentar a liquidez e a competitividade do mercado aberto de títulos públicos, aumentando a eficiência de suas operações, com consequências positivas para os preços dos títulos e para o perfil da dívida pública.
- C Operação compromissada ocorre quando o título é adquirido sem assunção de qualquer compromisso de revendê-lo no futuro, passando a compor a carteira da instituição adquirente de forma definitiva.
- D As operações de mercado aberto são realizadas com os títulos públicos e privados existentes na carteira do BACEN, por meio de operações compromissadas ou finais.
- E Nos leilões informais (*go around*), participam as pessoas físicas e jurídicas não financeiras, além dos *dealers*.

QUESTÃO 42

Julgue os itens abaixo, relativos às políticas da área econômica.

- I Os objetivos principais da política econômica são promover o desenvolvimento e o crescimento econômico; garantir o pleno emprego e sua estabilidade; equilibrar o volume financeiro das transações econômicas com o exterior; garantir a estabilidade dos preços e o controle da inflação; e promover a distribuição da riqueza e das rendas, com vistas a reduzir as desigualdades sociais e propiciar melhor condição econômica para mais pessoas.
- II A política monetária pode ser definida como o controle da oferta de moeda e a definição a taxa de juros para garantir o nível adequado de liquidez em cada momento econômico.
- III A política monetária tem como objetivo aumentar a arrecadação de tributos junto à sociedade para fazer frente às despesas governamentais.
- IV A política fiscal trata das receitas e despesas do governo e tem como objetivo adequar as despesas efetuadas pelo governo ao volume de receitas arrecadadas.
- V A política cambial visa manter o equilíbrio das relações externas, via balanço de pagamentos, com as necessidades internas da economia, e a paridade da moeda do país em relação às moedas estrangeiras.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 43

Com referência a instituições financeiras e instrumentos financeiros, assinale a opção correta.

- A** Bolsas de valores são associações civis com fins lucrativos, constituídas para manter local adequado à negociação de valores mobiliários em mercado livre e aberto.
- B** Uma carteira de ações representa a menor parcela do capital social de uma sociedade por ações.
- C** Ações preferenciais são ações que detêm o direito de preferência sobre os lucros a serem distribuídos aos acionistas.
- D** Pregão é o recinto onde o BACEN leiloa dólares das reservas cambiais brasileiras, como medida de regulação da taxa de câmbio.
- E** Em uma sociedade por ações, os detentores de ações ordinárias não têm direito a voz e voto nas assembleias de acionistas.

QUESTÃO 44

Assinale a opção correta a respeito das operações realizadas no mercado de câmbio brasileiro.

- A** As operações de câmbio não podem ser canceladas, mesmo que exista consenso entre as partes, com exceção das operações de câmbio simplificado e interbancárias.
- B** Os agentes autorizados a operar no mercado de câmbio devem observar as regras para a perfeita identificação dos seus clientes, bem como verificar as responsabilidades das partes e a legalidade das operações.
- C** Os agentes autorizados a operar no mercado de câmbio não podem realizar operações de compra e de venda de moeda estrangeira com instituição bancária do exterior, em contrapartida aos reais em espécie recebidos do exterior ou para lá enviados.
- D** Nas operações de compra e venda de moeda estrangeira, em qualquer valor, não há necessidade de identificação do comprador ou do vendedor, podendo o contravalor ser pago ou recebido diretamente em espécie.
- E** No contrato de câmbio, podem ser alterados os dados referentes às identidades do comprador ou do vendedor, ao valor em moeda nacional, ao código da moeda estrangeira e à taxa de câmbio.

QUESTÃO 45

A Lei n.º 4.728/1965 permitiu a emissão, pelos bancos de investimentos, de certificados de depósito bancário (CDBs). A referida lei estabelece que o certificado é uma promessa de pagamento à ordem da importância do depósito, acrescida do valor da correção e dos juros convencionados. Os CDBs podem ser transferidos

- A** mediante endosso em branco, datado e assinado pelo seu titular, ou por mandatário especial.
- B** mediante endosso em preto, exclusivamente.
- C** sem endosso.
- D** mediante endosso em cinza.
- E** mediante endosso em branco, para certificados com prazo superior a dezoito meses, e em preto, para certificados com prazo inferior.

QUESTÃO 46

A Lei n.º 6.385/1976 criou a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Fazenda, com personalidade jurídica e patrimônio próprios, dotada de autoridade administrativa independente, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo — vedada a recondução —, estabilidade de seus dirigentes, além de autonomia financeira e orçamentária. Com relação aos membros do colegiado da CVM, assinale a opção que apresenta, respectivamente, o tempo de duração do mandato de cada um e a proporção de membros que deve ser renovada anualmente.

- A** dois anos metade
- B** três anos um terço
- C** quatro anos um quarto
- D** cinco anos um quinto
- E** seis anos um sexto

QUESTÃO 47

No exercício das suas funções, a CVM poderá impor penalidades aos infratores da Lei do Mercado de Valores Mobiliários, da Lei das Sociedades por Ações, das suas resoluções, bem como de outras normas legais cujo cumprimento lhe incumba fiscalizar. No exercício dessa atividade fiscalizadora, a CVM poderá, entre outras, aplicar a penalidade de

- A** censura pública.
- B** inquérito policial.
- C** expulsão.
- D** alerta administrativo.
- E** advertência.

QUESTÃO 48

O sistema de distribuição de valores mobiliários, previsto na Lei n.º 6.385/1976, é composto por várias entidades, instituições, sociedades e agentes autônomos. Esse sistema inclui as

- A** corretoras de seguros.
- B** bolsas de valores.
- C** administradoras de consórcio.
- D** cooperativas de crédito.
- E** empresas de *factoring*.

QUESTÃO 49

A Lei n.º 4.595/1964, alterada pela Lei n.º 6.045/1974, dispõe sobre as competências do CMN. De acordo com essa lei, compete ao CMN

- A** determinar as características gerais, exclusivamente, das cédulas e dos tributos.
- B** coordenar sua própria política com a de investimentos dos governos federal, estadual e municipal.
- C** autorizar as emissões de papel-moeda.
- D** disciplinar o crédito em determinadas modalidades.
- E** fixar diretrizes e normas da política internacional.

QUESTÃO 50

Acerca dos modos de utilização de aplicativos do ambiente Microsoft Office, assinale a opção correta.

- A A barra de ferramentas de formatação dos aplicativos da suíte Office permite que seja aplicada a determinado conteúdo uma série de ações, tais como salvar, copiar, colar e apagar.
- B O recurso denominado Selecionar tudo, acionado a partir do conjunto das teclas **Ctrl** + **T**, permite que, com o apoio do *mouse*, o usuário selecione trechos arbitrários de documentos, planilhas ou apresentações editados, respectivamente, no Word, no Excel e no PowerPoint.
- C Ao ser inserida em um documento editado no Word, uma planilha criada utilizando-se o Excel é convertida em tabela, que deixa de ter vínculo com a planilha original e, por isso, alterações na tabela não afetam o conteúdo da planilha, nem vice-versa.
- D No Excel, o recurso de mesclar células de uma planilha permite criar uma célula de planilha a partir de células vizinhas selecionadas.
- E Ao ser inserida em um documento editado no Word, uma figura deve ser dimensionada no tamanho desejado, pois, uma vez inserida no documento, ela não poderá ser redimensionada.

QUESTÃO 51

Acerca dos aplicativos da suíte BR Office, assinale a opção correta.

- A A opção de exportar um documento editado no Writer como PDF (*portable document format*) permite que esse documento seja visualizado utilizando-se aplicativo não pertencente à suíte BR Office.
- B No Writer, a opção que permite salvar o conteúdo de um documento como mensagem de *e-mail* só estará ativada se o computador no qual o aplicativo estiver sendo executado possuir acesso à Internet.
- C O Calc é um aplicativo da suíte BR Office que permite, no ambiente Linux, a realização de operações matemáticas simples, como adição e subtração, e é equivalente ao aplicativo Calculadora do Windows.
- D No Impress, a opção de duplicar *slide* permite que seja inserido um novo *slide* em branco imediatamente após o *slide* em edição.
- E As régua existentes para edição de texto, acessíveis pelo *menu* Exibir, não podem ser ocultadas na suíte BR Office, de forma a garantir que o espaçamento entre caracteres e a disposição espacial das páginas sejam visíveis.

QUESTÃO 52

Com relação ao Windows, assinale a opção correta.

- A Por meio do *menu* Iniciar do Windows XP, tem-se acesso à opção Executar, que permite abrir arquivos editados em aplicativos da suíte Microsoft Office, sem que os respectivos aplicativos sejam previamente executados.
- B A opção Definir acesso e padrões do programa, que pode ser acessada a partir do *menu* Iniciar do Windows, permite que sejam especificados programas-padrão a serem utilizados para realizar atividades como navegação na Internet e envio de mensagens de *e-mail*, entre outras.
- C No Windows, fazer *logoff* de usuário significa excluir do sistema um usuário cadastrado e seus arquivos armazenados, além de tornar sua senha inválida.
- D Por meio da janela Meu Computador, é possível acessar o diretório Arquivos de programas, que consiste em um diretório especial do Windows para instalação e remoção de programas. Para a remoção correta de determinado programa, é suficiente excluir desse diretório o programa desejado.
- E O Windows disponibiliza ao usuário uma lista de documentos recentes, que pode ser utilizada para acesso rápido a arquivos, desde que estes arquivos tenham sido salvos recentemente no computador em uso.

QUESTÃO 53

Acerca do sistema operacional Linux, assinale a opção correta.

- A No Linux, pode-se definir um caminho de diretórios a partir do uso de barras invertidas (****), diferentemente do Windows, em que são utilizadas barras não invertidas (**/**).
- B O Linux disponibiliza, na barra de inicialização rápida, recurso para ligar ou desligar o computador com maior velocidade, empregando o conceito de *boot* parcial da máquina.
- C O Linux tem a desvantagem, com relação ao Windows, de ser mais vulnerável a vírus de computador, que se propagam com rapidez nesse ambiente, tornando os aplicativos lentos e infectando os arquivos.
- D Em ambiente operacional, o gerenciador de arquivos é utilizado para se visualizar a estrutura de diretórios e respectivos arquivos. No Linux, o Konqueror constitui exemplo de gerenciador de arquivos.
- E O diretório raiz do Linux é o **C:**.

QUESTÃO 54

Com relação a conceitos de Internet e *intranet*, assinale a opção correta.

- A** O acesso ao que se denomina *intranet* deve ser feito por meio de uma rede local, não sendo possível esse acesso a partir de um computador conectado à Internet, garantindo-se, assim, segurança.
- B** A Internet e as *intranets* diferenciam-se pelos tipos de protocolos de comunicação utilizados: a Internet é embasada no protocolo TCP/IP e as *intranets*, no protocolo Telnet.
- C** Na Internet, o protocolo de comunicação padrão para acesso ao serviço de correio eletrônico é o http.
- D** Os mecanismos de busca atualmente utilizados na Internet, como os utilizados pelo Google, por exemplo, permitem o acesso a páginas de *intranets* de empresas.
- E** O acesso à Internet por meio de redes ADSL, que empregam a linha telefônica e *modems* como recursos tecnológicos para a transmissão de dados, é possível e permite obter taxas de transmissão superiores a 10 Mbps.

QUESTÃO 55

Com relação aos aplicativos para acesso à Internet, assinale a opção que apresenta apenas navegadores *web*.

- A** Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera
- B** Thunderbird, Netscape Navigator, Internet Explorer, Outlook
- C** Opera, Internet Explorer, Painel de Controle, Mozilla Firefox
- D** Outlook Express, Internet Explorer, Netscape Navigator, Internet Explorer
- E** Windows Explorer, Internet Explorer, Thunderbird, Mozilla Firefox, Outlook

QUESTÃO 56

Com relação à Internet, assinale a opção correta.

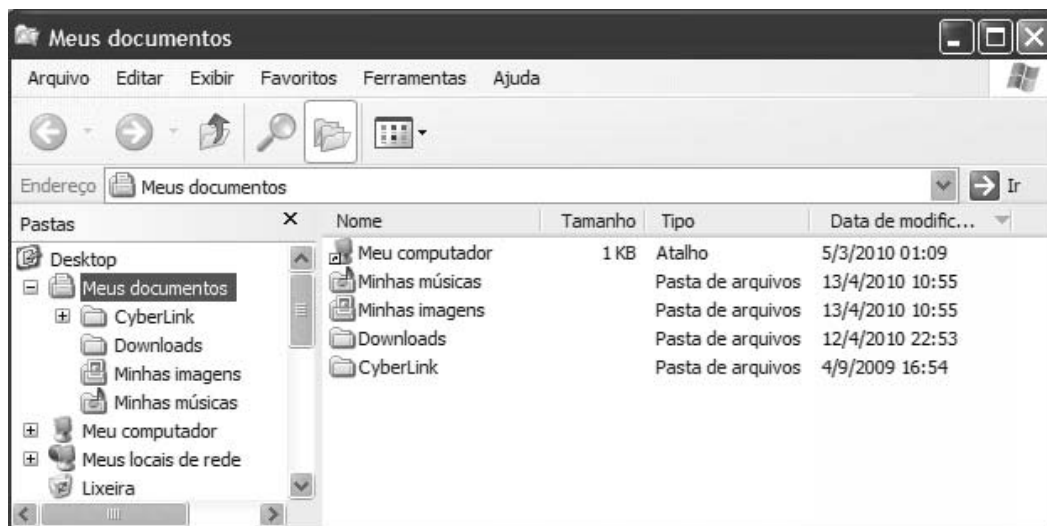
- A** O cliente de *e-mail* consiste em um programa que permite acesso à caixa postal do usuário de correio eletrônico; para essa atividade, dispensa-se o servidor.
- B** Uma VPN é uma rede virtual privada utilizada como alternativa segura para usuários que não desejam utilizar a Internet.
- C** VoIP é uma tecnologia atualmente promissora que, ao otimizar o uso da linha telefônica residencial ou empresarial, permite a realização de ligações telefônicas em tempo real e com baixo custo.
- D** A Internet emprega o modelo de comunicação cliente-servidor.
- E** Denomina-se domínio da Internet o servidor que contém as informações que se deseja acessar para diversas finalidades, tais como correio eletrônico, transferência de arquivos, acesso à Web etc.

QUESTÃO 57

Acerca dos conceitos de organização de informações, assinale a opção correta.

- A** Para o armazenamento de arquivos, o Windows possui estrutura de diretórios rígida, sendo desnecessário e impossível ao usuário criar diretórios próprios.
- B** No Linux, arquivos com terminações diferentes, indicando terem sido gerados por programas diferentes, devem ser armazenados em diretórios específicos e distintos.
- C** Uma das formas para otimizar o uso do espaço em disco é a compactação de arquivos, que pode ser feita por meio de programas específicos para tal finalidade, tais como o WinZip e o RAR.
- D** No Linux, os arquivos são armazenados com prazo de validade. Ao se encerrar o prazo de armazenamento demandado, caso não seja feito o *backup*, o arquivo é excluído do sistema de armazenamento.
- E** O Linux não permite a criação de mais de cinco subdiretórios dentro de um diretório raiz, nem um caminho superior a cinco diretórios.

QUESTÃO 58



Tendo como base a janela ilustrada acima, assinale a opção correta acerca do Windows Explorer.

- A Denomina-se *desktop* o diretório raiz do Windows, no qual estão armazenados todos os outros diretórios do sistema operacional.
- B Em Meus locais de rede, estão listados os sítios da Internet recentemente acessados pelo usuário.
- C Para se alterar o modo de exibição da lista de arquivos e diretórios exibidos na janela, deve-se acionar o botão .
- D O botão é utilizado para se abrir, com o *mouse*, um diretório selecionado pelo usuário. Esse procedimento para se abrir um diretório pode também ser realizado por meio de clique duplo.
- E A barra de endereço permite tanto navegar pela estrutura de diretórios quanto acessar a Web ou outros serviços de Internet, tais como o FTP.

QUESTÃO 59

Com relação a certificação e assinatura digital, assinale a opção correta.

- A A assinatura digital facilita a identificação de uma comunicação, pois baseia-se em criptografia simétrica de uma única chave.
- B Quando um usuário com assinatura digital envia *e-mail* para um destinatário, a mensagem será assinada por uma chave pública do destinatário, para garantir que seja aberta apenas pelo destinatário.
- C No Windows, não é necessário utilizar assinatura digital, pois todos os aplicativos, principalmente os navegadores *web*, utilizam essa tecnologia de maneira automática e transparente ao usuário.
- D Uma desvantagem dos aplicativos da suíte BR Office, em relação aos da suíte Microsoft Office, é não possuir suporte a assinaturas digitais nem exibir certificados digitais criados para os usuários.
- E O destinatário de uma mensagem assinada utiliza a chave pública do remetente para garantir que essa mensagem tenha sido enviada pelo próprio remetente.

QUESTÃO 60

Acerca de certificação digital, assinale a opção correta.

- A A infraestrutura de chaves públicas é uma rede privada que garante que seus usuários possuem *login* e senha pessoais e intransferíveis.
- B Uma autoridade de registro emite o par de chaves do usuário que podem ser utilizadas tanto para criptografia como para assinatura de mensagens eletrônicas.
- C A autoridade certificadora raiz emite certificados para usuários de mais alto nível de sigilo em uma organização com uma chave de criptografia de 128 *bits*.
- D A autoridade de registro recebe as solicitações de certificados dos usuários e as envia à autoridade certificadora que os emite.
- E O uso de certificado digital garante o repúdio de comunicações oriundas de usuários ou sítios que possuem certificados válidos e emitidos por entidades confiáveis.



cespeUnB

Centro de Seleção e de Promoção de Eventos