



Fevereiro/2011

BANCO DO BRASIL S.A.

Seleção Externa - Nível Inicial da Carreira Administrativa Cargo de Escriturário

Nome do Candidato —

Caderno de Prova Opções '01' a '06', Tipo 001

Nº de Inscrição —

MODELO

Nº do Caderno —

MODELO1

Nº do Documento —

000000000000000000

ASSINATURA DO CANDIDATO —

00001-0001-0001

PROVA

Conhecimentos Básicos Conhecimentos Específicos

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - contém 80 questões, numeradas de 1 a 80.
 - contém 9 questões do Questionário de Percepção sobre a Prova, numeradas de 81 a 89, de preenchimento não obrigatório.
- Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
- Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: A B C D E

ATENÇÃO

- Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá o total de 4 horas para resolver todas as questões, preencher a Folha de Respostas e responder ao Questionário de Percepção sobre a Prova (de preenchimento não obrigatório).
- Ao terminar a prova entregue este Caderno de Questões juntamente com a sua Folha de Respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.



Fundação Carlos Chagas

www.pciconcursos.com.br

CONHECIMENTOS BÁSICOS**Português**

Atenção: As questões de números 1 a 7 referem-se ao texto seguinte.

Será a felicidade necessária?

Felicidade é uma palavra pesada. Alegria é leve, mas felicidade é pesada. Diante da pergunta "Você é feliz?", dois fardos são lançados às costas do inquirido. O primeiro é procurar uma definição para felicidade, o que equivale a rastrear uma escala que pode ir da simples satisfação de gozar de boa saúde até a conquista da bem-aventurança. O segundo é examinar-se, em busca de uma resposta.

Nesse processo, depara-se com armadilhas. Caso se tenha ganhado um aumento no emprego no dia anterior, o mundo parecerá belo e justo; caso se esteja com dor de dente, parecerá feio e perverso. Mas a dor de dente vai passar, assim como a euforia pelo aumento de salário, e se há algo imprescindível, na difícil conceituação de felicidade, é o caráter de permanência. Uma resposta consequente exige colocar na balança a experiência passada, o estado presente e a expectativa futura. Dá trabalho, e a conclusão pode não ser clara.

Os pais de hoje costumam dizer que importante é que os filhos sejam felizes. É uma tendência que se impôs ao influxo das teses libertárias dos anos 1960. É irrelevante que entrem na faculdade, que ganhem muito ou pouco dinheiro, que sejam bem-sucedidos na profissão. O que espero, eis a resposta correta, é que sejam felizes. Ora, felicidade é coisa grandiosa. É esperar, no mínimo, que o filho sinta prazer nas pequenas coisas da vida. Se não for suficiente, que consiga cumprir todos os desejos e ambições que venha a abrigar. Se ainda for pouco, que atinja o enlevo místico dos santos. Não dá para preencher caderno de encargos mais cruel para a pobre criança.

(Trecho do artigo de Roberto Pompeu de Toledo. **Veja**. 24 de março de 2010, p. 142)

1. De acordo com o texto,

- (A) a realização pessoal que geralmente faz parte da vida humana, como o sucesso no trabalho, costuma ser percebida como sinal de plena felicidade.
- (B) as atribuições sofridas podem comprometer o sentimento de felicidade, pois superam os benefícios de conquistas eventuais.
- (C) o sentimento de felicidade é relativo, porque pode vir atrelado a circunstâncias diversas da vida, ao mesmo tempo que deve apresentar constância.
- (D) as condições da vida moderna tornam quase impossível a alguma pessoa sentir-se feliz, devido às rotineiras situações da vida.
- (E) muitos pais se mostram despreparados para fazer com que seus filhos planejem sua vida no sentido de que sejam, realmente, pessoas felizes.

2. A afirmativa correta, em relação ao texto, é:
- (A) A expectativa de muitos, ao colocarem a felicidade acima de quaisquer outras situações da vida diária, leva à frustração diante dos pequenos sucessos que são regularmente obtidos, como, por exemplo, no emprego.
 - (B) Sentir-se alegre por haver conquistado algo pode significar a mais completa felicidade, se houver uma determinação, aprendida desde a infância, de sentir-se feliz com as pequenas coisas da vida.
 - (C) As dificuldades que em geral são encontradas na rotina diária levam à percepção de que a alegria é um sentimento muitas vezes superior àquilo que se supõe, habitualmente, tratar-se de felicidade absoluta.
 - (D) A possibilidade de que mais pessoas venham a sentir-se felizes decorre de uma educação voltada para a simplicidade de vida, sem esperar grandes realizações, que acabam levando apenas a frustrações.
 - (E) Uma resposta provável à questão colocada como título do texto remete à constatação de que felicidade é um estado difícil de ser alcançado, a partir da própria complexidade de conceituação daquilo que se acredita ser a felicidade.
3. *O que espero, eis a resposta correta, é que sejam felizes. Ora, felicidade é coisa grandiosa.* (3º parágrafo)
- Com a palavra grifada, o autor
- (A) retoma o mesmo sentido do que foi anteriormente afirmado.
 - (B) exprime reserva em relação à opinião exposta na afirmativa anterior.
 - (C) coloca uma alternativa possível para a afirmativa feita anteriormente.
 - (D) determina uma situação em que se realiza a probabilidade antes considerada.
 - (E) estabelece algumas condições necessárias para a efetivação do que se afirma.
4. Nos pares de frases abaixo, é correto afirmar que o sentido expresso na frase I está sendo retomado com outras palavras na frase II APENAS em:
- (A) I. O primeiro [fardo] é procurar uma definição para felicidade...
II. ...que importante é que os filhos sejam felizes.
 - (B) I. O segundo [fardo] é examinar-se, em busca de uma resposta.
II. O que espero, eis a resposta correta, é que sejam felizes.
 - (C) I. Nesse processo, depara-se com armadilhas.
II. ...colocar na balança a experiência passada...
 - (D) I. ...até a conquista da bem-aventurança.
II. Se ainda for pouco, que atinja o enlevo místico dos santos.
 - (E) I. ... felicidade é coisa grandiosa.
II. ...que o filho sinta prazer nas pequenas coisas da vida.



5. O segmento cujo sentido original está reproduzido com outras palavras é:
- (A) *dois fardos são lançados às costas do inquirido* = sérios embates se apresentam à questão.
 - (B) *a rastrear uma escala* = a estabelecer um novo caminho.
 - (C) *depara-se com armadilhas* = as interferências são enormes.
 - (D) *assim como a euforia pelo aumento de salário* = tendo em vista um pagamento maior.
 - (E) *ao influxo das teses libertárias* = sob a influência das ideias em defesa da liberdade.
6. É irrelevante que entrem na faculdade, que ganhem muito ou pouco dinheiro, que sejam bem-sucedidos na profissão. (3º parágrafo)
- O emprego das formas verbais grifadas acima denota
- (A) hipótese passível de realização.
 - (B) fato real e definido no tempo.
 - (C) condição de realização de um fato.
 - (D) finalidade das ações apontadas no segmento.
 - (E) temporalidade que situa as ações no passado.

7. Considere as alterações feitas nos segmentos abaixo grifados.
- I. Dá trabalho, e a conclusão pode não ser clara.
Dá trabalho, e a conclusão não pode ser clara.
- II. Nesse processo, depara-se com armadilhas.
Depara-se com armadilhas nesse processo.
- III. Não dá para preencher caderno de encargos mais cruel para a pobre criança.
Não dá para preencher caderno de encargos mais cruel para a criança pobre.
- Com as modificações feitas na 2ª frase, altera-se o sentido do que foi afirmado na 1ª frase em
- (A) II, apenas.
 - (B) III, apenas.
 - (C) I e II, apenas.
 - (D) I e III, apenas.
 - (E) I, II e III.

Atenção: As questões de números 8 a 11 referem-se ao texto seguinte.

A média universal do Índice de Desenvolvimento Humano aumentou 18% desde 1990. Mas a melhora estatística está longe de animar os autores do Relatório de 2010. Eles argumentam que, embora os números reflitam avanços em determinadas áreas, o mundo continua a conviver com problemas graves, que exigem uma nova perspectiva política.

O cenário apresentado pelo Relatório não é animador. O documento adverte que, nestes 20 anos, parte dos países enfrentou sérios problemas, sobretudo na saúde, anulando em alguns anos os ganhos de várias décadas. Além disso, o crescimento econômico tem sido desigual. Os padrões de produção e consumo atuais são considerados inadequados.

Embora não queira apresentar receitas prontas, o Relatório traça caminhos possíveis. Entre eles, o reconhecimento da ação pública na regulação da economia para proteger grupos mais vulneráveis. Outro aspecto ressaltado é a necessidade de considerar pobreza, crescimento e desigualdade como temas interligados. "Crescimento rápido não deve ser o único objetivo político, porque ignora a distribuição do rendimento e negligencia a sustentabilidade do crescimento", informa o texto.

Um aspecto importante revelado pelo Relatório é que muitas das ações para melhoria da saúde e da educação não necessitam de grande investimento financeiro. Isso está mais presente sobretudo onde os indicadores são ruins. "Numa primeira etapa, medidas simples como inclusão do soro caseiro e lavagem das mãos já trazem impacto relevante", avalia Flávio Comim, economista do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

(Adaptado de Lígia Formenti. **O Estado de S. Paulo**, A30 Vida, 5 de novembro de 2010)

8. De acordo com o texto, o Relatório de 2010
- (A) aponta vários problemas de saúde da população mundial, com as medidas a serem adotadas para resolvê-los.
 - (B) deixa de lado a avaliação das causas do crescimento econômico desigual, que ocorre no mundo todo.
 - (C) mostra preocupação com a persistência de problemas no mundo, apesar da constatação de alguns avanços, desde 1990.
 - (D) assinala algumas divergências, entre os autores do documento, em relação às conclusões possíveis a partir de seus dados.
 - (E) reconhece a importância da intervenção da ação pública no controle permanente da economia.

<p>9. O texto informa claramente que</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) muitas ações voltadas para a melhoria das condições de vida em situação precária se valem de expedientes bastante simples, como a adoção de hábitos de higiene. (B) alguns dados estatísticos sobre desenvolvimento humano vêm melhorando desde 1990, realçando os indiscutíveis avanços em todo o mundo. (C) os atuais índices encontrados a respeito de desenvolvimento humano demonstram que os problemas mais sérios já estão solucionados. (D) os grandes investimentos financeiros necessários para a solução de problemas mundiais, como as crises econômicas, ainda não têm sido suficientes. (E) os ganhos em crescimento econômico, cujos resultados foram comprovados pelo recente Relatório, foram bastante expressivos nas últimas décadas. 	<p><u>Atenção:</u> As questões de números 12 a 16 referem-se ao texto seguinte.</p> <p><i>Desde o início da evolução humana, buscamos formas alternativas para o nosso desenvolvimento, seja por meio da fala, de ferramentas ou de associações para superar barreiras. Nos últimos tempos, nos acostumamos à expressão Tecnologia Social, sem compreender exatamente o que isso significa.</i></p> <p><i>Para a Fundação Banco do Brasil, o conceito de Tecnologia Social percorre as experiências desenvolvidas nas comunidades urbanas e rurais, nos movimentos sociais, nos centros de pesquisa e nas universidades – que podem produzir métodos, técnicas ou produtos que contribuem para a inclusão e a transformação social, em particular quando desenvolvidas em um processo no qual se soma e se compartilha o conhecimento científico com o saber popular.</i></p> <p><i>Muitas experiências foram desenvolvidas no Brasil, nos últimos anos, tendo como perspectiva a construção do desenvolvimento local, com sustentabilidade. Nesse processo, o objetivo é, ao mesmo tempo, dinamizar as potencialidades locais e desbloquear aqueles entraves que impedem esse potencial de se realizar. Grupos e comunidades organizadas, ou em organização, presentes em todo o país, buscam levar adiante projetos de geração de trabalho e renda nas mais diversas realidades, seja no campo, seja nas pequenas, médias e grandes cidades.</i></p> <p><i>Nos povoados com características do mundo rural, esses projetos aparecem em atividades tradicionais que vão do artesanato, casas de farinha, criação de galinha caipira, produção de rapadura ou de cachaça até às atividades mais novas da apicultura, piscicultura, fruticultura. Nas grandes cidades, na reciclagem, nos espaços de inclusão digital e nas rádios comunitárias, entre outras atividades, milhares de pessoas desenvolvem empreendimentos econômicos e solidários, dos quais muitos contam com a parceria da Fundação Banco do Brasil.</i></p>
<p>10. O trecho colocado entre aspas, no final do 3º parágrafo, indica que se trata de</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) comentário pessoal do autor do texto sobre dados do Relatório. (B) insistência na correção dos dados apresentados pelo Relatório. (C) repetição desnecessária de informação já citada no texto. (D) transcrição exata do que consta no texto do Relatório de 2010. (E) resumo do assunto principal constante do Relatório de 2010. 	<p><i>(Adaptado de artigo de Jacques de Oliveira Pena. http://www.fbb.org.br/portal/pages/publico/expandir.fbb?cod ConteudoLog=8577, acessado em 15 de janeiro de 2011)</i></p>
<p>11. A frase em que a concordância verbal e nominal está inteiramente respeitada é:</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) Ainda não foi suficiente os investimentos na tentativa de redução dos índices de pobreza verificados em todo o mundo. (B) Em relação ao poder aquisitivo, ainda se observa dados assustadores quanto à miséria em que vivem populações inteiras. (C) São claras algumas implicações políticas na área do desenvolvimento humano, pois é imprescindível a ação do poder público na erradicação da miséria. (D) Deve ser levado em conta a sustentabilidade do crescimento econômico, para que se garanta melhorias efetivas das condições de vida da população. (E) Alguns especialistas tendem a atribuir à crise financeira a principal razão do retrocesso nos resultados satisfatórios que já tinha sido alcançado. 	<p>12. O texto afirma que</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) as áreas rurais, por suas características, têm recebido maior número de propostas direcionadas para seu desenvolvimento. (B) projetos de desenvolvimento urbano são em número reduzido por serem essas áreas já consideradas em desenvolvimento. (C) as atividades artesanais que se baseiam no saber popular nem sempre geram emprego e renda na quantidade necessária para as comunidades carentes. (D) as atividades econômicas, cujo objetivo está no auxílio a comunidades carentes, devem estar vinculadas a instituições financeiras. (E) projetos de geração de trabalho e renda surgem em todo o país, de acordo com as características e necessidades do lugar onde são desenvolvidos.



13. A afirmativa correta, segundo o texto, é:

- (A) A organização de grupos voltados para melhorias das atividades econômicas esbarra na ausência de formação de seus componentes.
- (B) O 2º parágrafo explica claramente o significado da expressão *Tecnologia Social* e seu papel no desenvolvimento sustentável de comunidades.
- (C) É difícil determinar, com clareza, quais formas alternativas seriam necessárias para o desenvolvimento de comunidades.
- (D) A indefinição sobre o que seja *conhecimento científico* ou *saber popular* torna difícil a aplicação de um ou de outro nas comunidades mais pobres.
- (E) Nem sempre as experiências programadas para determinados lugares apresentam resultados satisfatórios, devido à resistência contra inovações no modo de vida local.

14. ...que impedem esse potencial de se realizar. (3º parágrafo)

A expressão grifada acima retoma, considerando-se o contexto, o sentido de

- (A) busca de formas alternativas. (1º parágrafo)
- (B) compartilhamento do saber científico. (2º parágrafo)
- (C) conceito de Tecnologia Social. (2º parágrafo)
- (D) construção do desenvolvimento local. (3º parágrafo)
- (E) espaço de inclusão digital. (4º parágrafo)

15. Nesse processo, o objetivo é, ao mesmo tempo, dinamizar as potencialidades locais e desbloquear aqueles entraves que impedem esse potencial de se realizar. (3º parágrafo)

Os dois segmentos grifados acima podem ser substituídos, mantendo-se o mesmo sentido, na ordem, por:

- | | |
|-------------------|-----------------------------|
| (A) reduzir | - equacionar os problemas |
| (B) incentivar | - afastar os obstáculos |
| (C) desconsiderar | - libertar os fatores |
| (D) diversificar | - identificar os empecilhos |
| (E) valorizar | - perceber as dificuldades |

16. Desde o início da evolução humana, buscamos formas alternativas para o nosso desenvolvimento ... (1º parágrafo)

A mesma relação existente entre o verbo e o complemento, grifados acima, está em:

- (A) ... o conceito de *Tecnologia Social* percorre as *experiências desenvolvidas* nas comunidades urbanas e rurais ...
- (B) ... que contribuem para a *inclusão* e a *transformação social* ...
- (C) ... esses projetos aparecem em *atividades tradicionais* ...
- (D) ... que vão do artesanato (...) até às *atividades mais novas* da apicultura ...
- (E) ... muitos contam com a *parceria* da Fundação Banco do Brasil.

Atenção: As questões de números 17 a 19 referem-se ao poema abaixo.

Madrugada na aldeia

*Madrugada na aldeia nervosa,
com as glicínias escorrendo orvalho,
os figos prateados de orvalho,
as uvas multiplicadas em orvalho,
as últimas uvas miraculosas.*

*O silêncio está sentado pelos corredores,
encostado às paredes grossas,
de sentinela.*

E em cada quarto os cobertores peludos envolvem o sono:

poderosos animais benfazejos, encarnados e negros.

*Antes que um sol luarento
dissolva as frias vidraças,
e o calor da cozinha perfume a casa
com lembrança das árvores ardendo,
a velhinha do leite de cabra desce as pedras da rua
antiquíssima, antiquíssima,
e o pescador oferece aos recém-acordados
os translúcidos peixes,
que ainda se movem, procurando o rio.*

(Cecília Meireles. *Mar absoluto*, in *Poesia completa*. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1994, p.311)

17. Considere as afirmativas seguintes:

- I. O assunto do poema reflete simplicidade de vida, coerentemente com o título.
- II. Predominam nos versos elementos descritivos da realidade.
- III. Há no poema clara oposição entre o frio silencioso da madrugada e o sol que surge e traz o calor do dia.

Está correto o que consta em

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

18. O verso *com lembrança das árvores ardendo* remete

- (A) ao ambiente natural existente em toda a aldeia.
- (B) à queima da lenha no fogão da casa.
- (C) ao costumeiro hábito de atear fogo às florestas.
- (D) ao nascer do sol, que aquece as frias vidraças.
- (E) à colheita de frutas, no quintal da casa.

19. A afirmativa INCORRETA, considerando-se o que dizem os versos, é:

- (A) As *cabras e os peixes* são considerados *animais benfazejos*, por constituir a base da alimentação dos moradores.
- (B) A *velhinha* e o *pescador* oferecem seus produtos ainda bastante cedo aos moradores, *recém-acordados*.
- (C) O *silêncio* que impera durante a madrugada pode ser visto como guardião do sono das pessoas aconchegadas em suas camas.
- (D) O último verso deixa evidente o fato de que o pescador trazia peixes que havia acabado de pescar.
- (E) A repetição da palavra *orvalho* acentua a sensação de frio e de umidade característicos de uma madrugada de inverno.

20. Analise:

1. *Atendendo à solicitação contida no expediente acima referido, vimos encaminhar a V. Sa. as informações referentes ao andamento dos serviços sob responsabilidade deste setor.*
2. *Esclarecemos que estão sendo tomadas todas as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos estipulados e o atingimento das metas estabelecidas.*

A redação do documento acima indica tratar-se

- (A) do encaminhamento de uma ata.
- (B) do início de um requerimento.
- (C) de trecho do corpo de um ofício.
- (D) da introdução de um relatório.
- (E) do fecho de um memorando.

Atualidades

21. *O ministro das Relações Exteriores do Brasil declarou [em 09/01/11] que a maioria dos países do mundo, entre eles os da União Europeia, reconhecerão em 2011 a região como um Estado. [...] "Caso a União Europeia (UE) não o faça, a Espanha será o primeiro país a reconhecer o Estado", garantiu. O ministro disse ainda que, antes do fim de setembro, a maioria da comunidade internacional irá reconhecer o Estado independente. Em dezembro [de 2010], Brasil, Argentina, Bolívia e depois Equador reconheceram a região como um Estado livre e independente no interior das fronteiras de 1967, ou seja, o traçado da fronteira antes da guerra dos Seis Dias.*

(Adaptado de www.historianet.com.br)

O texto refere-se ao reconhecimento

- (A) de Kosovo.
- (B) da Bósnia-Herzegovina.
- (C) da Palestina.
- (D) da Somália.
- (E) de Montenegro.

22. *Diante de uma cadeira vazia para simbolizar a ausência do ganhador, o Comitê Nobel realizou nesta sexta-feira [10/12/2010], em Oslo, a cerimônia de entrega do Prêmio Nobel e pediu publicamente ao país de origem do vencedor que liberte o dissidente condenado a 11 anos de prisão.*

Ao terminar seu discurso, o presidente do Comitê Nobel, Thorbjørn Jagland, pousou simbolicamente o diploma e a medalha do Nobel da Paz 2010 numa cadeira vazia. Junto à cadeira, havia um grande retrato do ganhador soridente.

(Adaptado de exame.abril.com.br/economia)

O ganhador do Nobel da Paz 2010 tem nacionalidade

- (A) chinesa.
- (B) sul-coreana.
- (C) angolana.
- (D) russa.
- (E) paquistanesa.



23. O alerta sobre o aparecimento de um novo problema de saúde capaz de se espalhar pelos países do globo suscitou o medo do surgimento de uma nova pandemia – poucos dias após o anúncio da OMS sobre o fim da pandemia de gripe A (H1N1). Especialistas consultados acreditam que a situação merece atenção, principalmente em relação às UTIs, mas não há necessidade de alarmismo e mudanças no cotidiano das pessoas.

(Adaptado de veja.abril.com.br/noticia/saude)

O texto se refere a

- (A) uma nova gripe que afeta principalmente os jovens.
 - (B) um vírus mutante mais devastador que o vírus da aids.
 - (C) um tipo especial de hepatite apelidada de hepatite C+.
 - (D) uma mutação do parasita da malária, resistente ao quinino.
 - (E) uma superbactéria resistente a quase todos os antibióticos.
-
24. Wikileaks.org foi fechado, mas o site ainda pode ser acessado de várias outras formas.
[\(http://www.gizmodo.com.br/conteudo/wikileaksorg\)](http://www.gizmodo.com.br/conteudo/wikileaksorg)

O site Wikileaks tornou-se um dos assuntos mais comentados pela mídia desde o final do ano de 2010. Sobre o site são feitas as seguintes afirmações:

- I. Foi criado e encabeçado pelo australiano Julian Assange que teve ordem de prisão decretada por crimes sexuais.
- II. É financiado e estimulado por países comunistas, como a China e ex-comunistas como a Rússia e a Polônia.
- III. Mantém arquivo e divulga comunicações diplomáticas americanas com suas embaixadas em vários países do mundo.
- IV. Foram poupadados muitos países emergentes e subdesenvolvidos, como exemplos o Brasil, a Colômbia e a Venezuela.

Está correto o que consta APENAS em

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

25. é o filme de maior público na estreia da história do cinema nacional. Segundo dados do Filme B e da Rentrak – empresas que contabilizam dados de bilheteria no país – entre sexta-feira (08/10/2010), dia do lançamento em 696 salas do país, e o último domingo (10/10/2010), a produção foi assistida por 1,25 milhão de espectadores.

(Adaptado de <http://g1.globo.com>)

O título do filme a que se refere o texto é

- (A) Lula – O filho do Brasil.
 - (B) Chico Xavier.
 - (C) Nosso Lar.
 - (D) Tropa de Elite 2.
 - (E) Se eu fosse você 2.
-

26. A conferência da ONU, a COP-16, realizada em Cancún [México] chegou ao último dia (10/12/2010) sem um acordo.

(Adaptado de <http://g1.globo.com>)

A Conferência mencionada tinha como um de seus objetivos

- (A) debater as causas e consequências do processo de desertificação no mundo.
 - (B) discutir o corte nas emissões de gases poluentes responsáveis pelo efeito-estufa.
 - (C) analisar os efeitos do derretimento da calota polar no hemisfério norte.
 - (D) promover o levantamento das perdas florestais provocadas por desmatamento.
 - (E) buscar fórmulas de reduzir a fome e a subnutrição nos países pobres.
-

27. O Censo 2010 contabilizou, até 31 de outubro deste ano [2010], 185.712.713 residentes no país, incluindo brasileiros e estrangeiros. A informação foi publicada nesta quinta-feira (4/11/2010), no Diário Oficial da União. Foram visitados, segundo a publicação, 67.275.459 domicílios.

(Adaptado de <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2010>)

Um dos dados mais importantes do Censo/2010 refere-se

- (A) ao fato da população jovem (0 a 20 anos) estar aumentando sensivelmente.
- (B) à diminuição percentual da população urbana em todo o país.
- (C) à substituição do sudeste pelo Nordeste como região mais populosa.
- (D) ao crescimento da população economicamente ativa no setor primário.
- (E) ao aumento percentual da população idosa (60 anos ou mais) no país.

28. Foi bastante comentada pela mídia a oferta feita pelo presidente do Brasil, em agosto de 2010, de *asilo humanitário* para a mulher

- (A) palestina, condenada à prisão perpétua pela explosão de bombas nas ruas centrais de Jerusalém.
- (B) iraniana, condenada à morte por apedrejamento por adultério e conspiração para matar seu marido.
- (C) indiana, sentenciada a 30 anos de prisão pelo envenenamento e morte dos filhos e do marido.
- (D) colombiana, sentenciada à morte por ter sido acusada de pertencer à guerrilha das Farc's.
- (E) angolana, condenada a cumprir 25 anos de prisão por fazer parte de grupo terrorista que atua na Europa.

29. Depois de dois dias de julgamento, a maioria dos ministros do STF (Supremo Tribunal Federal) rejeitou [em 30/04/2010] ação proposta pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) que questionava a Lei e propunha uma revisão. No debate, venceu, por 7 votos a 2, a tese defendida pelo relator da ação, ele próprio uma vítima da ditadura. O ministro observou que a Lei de 1979 resultou de amplo debate, que envolveu políticos, intelectuais e entidades de classe, dentre as quais, a própria OAB.

(Adaptado de <http://www.estadao.com.br>)

O objeto da discussão foi a Lei

- (A) da Anistia.
- (B) da Ficha Limpa.
- (C) de Licenciamento Ambiental.
- (D) do Código Civil.
- (E) de Defesa do Consumidor.

30. Em 2010, nova quebra de patentes agita o mercado farmacêutico brasileiro. Sobre o assunto são feitas as afirmações:

- I. Os laboratórios farmacêuticos do país passaram a produzir versões genéricas do remédio contra a disfunção erétil.
- II. As patentes de medicamentos para tratamento da aids foram retomadas pelos laboratórios estrangeiros.
- III. Os novos genéricos apresentam preços inferiores aos produtos que tiveram as patentes quebradas.

Está correto o que consta APENAS em

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

Matemática e Raciocínio-Lógico

31. Pretendendo fazer uma viagem à Europa, Mazza foi certo dia a uma Agência do Banco do Brasil comprar euros e dólares. Sabe-se que ela usou R\$ 6 132,00 para comprar € 2 800,00 e que, com R\$ 4 200,00 comprou US\$ 2 500,00. Com base nessas duas transações, é correto afirmar que, nesse dia, a cotação do euro em relação ao dólar, era de 1 para

- (A) 1,3036.
- (B) 1,3606.
- (C) 1,3844.
- (D) 1,4028.
- (E) 1,4204.

32. Um capital foi aplicado a juros simples, à taxa anual de 36%. Para que seja possível resgatar-se o quádruplo da quantia aplicada, esse capital deverá ficar aplicado por um período mínimo de:

- (A) 7 anos, 6 meses e 8 dias.
- (B) 8 anos e 4 meses.
- (C) 8 anos, 10 meses e 3 dias.
- (D) 11 anos e 8 meses.
- (E) 11 anos, 1 mês e 10 dias.

33. Em um dado momento em que Ari e Iná atendiam ao público nos guichês de dois caixas de uma Agência do Banco do Brasil, foi observado que a fila de pessoas à frente do guichê ocupado por Ari tinha 4 pessoas a mais que aquela formada frente ao guichê que Iná ocupava. Sabendo que, nesse momento, se 8 pessoas da fila de Ari passassem para a fila de Iná, esta última ficaria com o dobro do número de pessoas da de Ari, então, o total de pessoas das duas filas era:

- (A) 24.
- (B) 26.
- (C) 30.
- (D) 32.
- (E) 36.

34. Uma duplicata foi descontada em R\$ 700,00, pelos 120 dias de antecipação. Se foi usada uma operação de desconto comercial simples, com a utilização de uma taxa anual de desconto de 20%, o valor atual do título era de:

- (A) R\$ 7 600,00.
- (B) R\$ 8 200,00.
- (C) R\$ 9 800,00.
- (D) R\$ 10 200,00.
- (E) R\$ 10 500,00.



35. Suponha que, para sacar certa quantia de sua conta em um caixa eletrônico, um correntista do Banco do Brasil deve lembrar-se de uma senha numérica de seis dígitos e de um código de três letras. Florêncio, cliente do Banco do Brasil, pretendia usar o caixa eletrônico para fazer um saque, entretanto, lembrava-se apenas de algumas características de sua senha numérica e do respectivo código de letras:

- os três primeiros dígitos eram 455 e os três últimos correspondiam a um número ímpar de três algarismos distintos entre si;
- o código de letras era composto das letras H, J e K, não necessariamente nessa ordem.

O total de senhas que têm essas características é:

- (A) menor que 1 000.
 (B) ímpar.
 (C) quadrado perfeito.
 (D) divisível por 7.
 (E) maior que 2 000.
36. Certa máquina gasta 20 segundos para cortar uma folha de papelão de formato retangular em 6 pedaços iguais. Assim sendo, quantos segundos essa mesma máquina gastaria para cortar em 10 pedaços iguais outra folha igual à primeira se, em ambas as folhas, todos os cortes devem ter o mesmo comprimento?
- (A) 36.
 (B) 35,5.
 (C) 34.
 (D) 33,3.
 (E) 32.

37. Em dezembro de 2007, um investidor comprou um lote de ações de uma empresa por R\$ 8 000,00. Sabe-se que: em 2008 as ações dessa empresa sofreram uma valorização de 20%; em 2009, sofreram uma desvalorização de 20%, em relação ao seu valor no ano anterior; em 2010, se valorizaram em 20%, em relação ao seu valor em 2009. De acordo com essas informações, é verdade que, nesses três anos, o rendimento percentual do investimento foi de:
- (A) 20%.
 (B) 18,4%.
 (C) 18%.
 (D) 15,2%.
 (E) 15%.

38. Saulo aplicou R\$ 45 000,00 em um fundo de investimento que rende 20% ao ano. Seu objetivo é usar o montante dessa aplicação para comprar uma casa que, na data da aplicação, custava R\$ 135 000,00 e se valoriza à taxa anual de 8%. Nessas condições, a partir da data da aplicação, quantos anos serão decorridos até que Saulo consiga comprar tal casa?

- (A) 15. Dado:
 (B) 12. (Use a aproximação: $\log 3 = 0,48$)
 (C) 10.
 (D) 9.
 (E) 6.

39. Para disputar a final de um torneio internacional de natação, classificaram-se 8 atletas: 3 norte-americanos, 1 australiano, 1 japonês, 1 francês e 2 brasileiros. Considerando que todos os atletas classificados são ótimos e têm iguais condições de receber uma medalha (de ouro, prata ou bronze), a probabilidade de que pelo menos um brasileiro esteja entre os três primeiros colocados é igual a:

- (A) $\frac{5}{14}$.
 (B) $\frac{3}{7}$.
 (C) $\frac{4}{7}$.
 (D) $\frac{9}{14}$.
 (E) $\frac{5}{7}$.

40. Um jornal publicou a seguinte manchete:

"Toda Agência do Banco do Brasil tem déficit de funcionários."

Diante de tal inverdade, o jornal se viu obrigado a retratar-se, publicando uma negação de tal manchete. Das sentenças seguintes, aquela que expressaria de maneira correta a negação da manchete publicada é:

- (A) Qualquer Agência do Banco do Brasil não têm déficit de funcionários.
 (B) Nenhuma Agência do Banco do Brasil tem déficit de funcionários.
 (C) Alguma Agência do Banco do Brasil não tem déficit de funcionários.
 (D) Existem Agências com deficit de funcionários que não pertencem ao Banco do Brasil.
 (E) O quadro de funcionários do Banco do Brasil está completo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Informática**

41. Na placa-mãe alguns componentes já vêm instalados e outros serão conectados na sua placa de circuito. Um exemplo típico de componente que já vem, nativamente, instalado na placa-mãe é:

- (A) processador.
- (B) memória RAM.
- (C) disco rígido.
- (D) gravador de DVD.
- (E) *chipset*.

42. Em relação aos recursos comuns, tanto no *Windows*, quanto no *Linux*, é INCORRETO afirmar que possuem

- (A) sistema operacional de código aberto.
- (B) sistema operacional multiusuário e multitarefa.
- (C) suporte a vários sistemas de arquivos.
- (D) restrição de acesso a usuários, arquivos e pastas (diretórios).
- (E) administração e assistência remotas.

43. Nos processadores de texto *Word* e *BrOffice.org Writer*, são comandos com funções e nomes idênticos:

- (A) Copiar, Controlar alterações e Mapa do documento.
- (B) Pesquisar arquivo, Salvar como e Visualizar página da Web.
- (C) Ir para, Recortar e Diminuir recuo.
- (D) *Layout de impressão*, *Hyperlink* e *Copiar*.
- (E) Centralizar, Colar e Limites da tabela.

44. Considere a planilha abaixo:

	A	B	C	D
1	Multiplicando	Multiplicador	Produto	Produto
2	2	3	6	6
3		4	0	8
4		5	0	10
5				

Os produtos da coluna C foram obtidos pela aplicação da fórmula A2*B2, copiada de C2 para C3 e C4. Tanto no *Excel* quanto no *BrOffice.org Calc*, utilizando o mesmo procedimento para a coluna D, os produtos exibidos em D2, D3 e D4, foram obtidos pela fórmula em D2 igual a:

- (A) \$A\$2*B\$2.
- (B) \$A\$2*\$B\$2.
- (C) A\$2*B2.
- (D) A2*\$B\$2.
- (E) \$A2*B2.

45. No *BrOffice.org Impress*,

- (A) slides mestres existem para slides, notas e folhetos.
- (B) inexistem opções de cabeçalho e rodapé.
- (C) a exibição de miniaturas dos slides é obtida por meio do comando *Classificador de slide*, disponível no menu *Exibir*.
- (D) o comando *Layout* de slide, disponível no menu *Formatar*, abre o painel *Layout* de slide no painel *Tarefas*.
- (E) o comando *Duplicar*, disponível no menu *Editar*, faz uma ou mais cópias de um objeto selecionado.

46. Em relação à Internet e à Intranet, é INCORRETO afirmar:

- (A) Ambas empregam tecnologia padrão de rede.
- (B) Há completa similaridade de conteúdo em ambos os ambientes.
- (C) A Intranet tem como objetivo principal agilizar a implantação de processos, promover a integração dos funcionários e favorecer o compartilhamento de recursos.
- (D) O acesso à Internet é aberto, enquanto na Intranet é restrito ao seu público de interesse.
- (E) Internet refere-se, em geral, ao conteúdo público da empresa, ao passo que a Intranet pode englobar compartilhamento de informações de usuários internos à empresa.

47. No contexto da Internet, é o responsável pela transferência de hiper texto, que possibilita a leitura das páginas da Internet pelos programas navegadores:

- (A) HTTP.
- (B) POP.
- (C) SMTP.
- (D) TCP.
- (E) FTP.

48. No que se refere aos recursos existentes em navegadores da Internet, considere:

- I. Mecanismo de busca interna na página, conhecida como *find as you type*. À medida que a palavra é digitada, todas as ocorrências vão sendo exibidas e destacadas na página, simultaneamente.
- II. Navegação tabulada, também chamada de navegação por abas, que permite ao usuário abrir diversas páginas em uma mesma janela, tendo na parte superior um índice com a aba de cada página.
- III. Uma palavra qualquer, digitada aleatoriamente na barra de endereço, aciona um motor de busca que traz o resultado da pesquisa na Internet.

Em relação ao *Internet Explorer* e ao *Mozilla Firefox*, é correto afirmar:

- (A) Todos os itens são recursos apenas do *Internet Explorer*.
- (B) Todos os itens são recursos apenas do *Mozilla Firefox*.
- (C) Todos os itens são recursos de ambos os navegadores.
- (D) Os itens I e III são recursos do *Internet Explorer* e o item II do *Mozilla Firefox*.
- (E) O item I é um recurso do *Internet Explorer* e os itens II e III são do *Mozilla Firefox*.



49. É o ataque a computadores que se caracteriza pelo envio de mensagens não solicitadas para um grande número de pessoas:
- (A) Spywares.
 - (B) Trojan.
 - (C) Worms.
 - (D) Spam.
 - (E) Vírus.
-
50. No contexto de segurança do acesso a distância a computadores, é o processo que encapsula o pacote de dados, previamente protegido por mecanismos que o torna ilegível, podendo, dessa forma, trafegar em uma rede pública até chegar ao seu destino, onde é desencapsulado e tornado legível. Trata-se de
- (A) autenticação.
 - (B) gerenciador de chaves digitais.
 - (C) conexão segura.
 - (D) criptografia.
 - (E) tunelamento.
-
- Conhecimentos Bancários**
51. O Conselho Monetário Nacional (CMN) é integrado pelo Ministro da Fazenda,
- (A) Presidente do Banco Central do Brasil e Presidente da Comissão de Valores Mobiliários.
 - (B) Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e Presidente do Banco Central do Brasil.
 - (C) Presidente do Banco Central do Brasil e membros do Comitê de Política Monetária.
 - (D) Presidente do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e Presidente do Banco Central do Brasil.
 - (E) Presidente do Banco do Brasil e Presidente da Caixa Econômica Federal.
-
52. O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) é um órgão colegiado, integrante da estrutura do Ministério da Fazenda, que julga recursos
- I. em segunda e última instância administrativa.
 - II. em primeira instância, de decisões do Banco Central do Brasil relativas a penalidades por infrações à legislação cambial.
 - III. de decisões da Comissão de Valores Mobiliários relativas a penalidades por infrações à legislação de capitais estrangeiros.
- Está correto o que consta em
- (A) I, apenas.
 - (B) II, apenas.
 - (C) I e III, apenas.
 - (D) II e III, apenas.
 - (E) I, II e III.
-
53. As cooperativas de crédito se caracterizam por
- (A) atuação exclusiva no setor rural.
 - (B) retenção obrigatória dos eventuais lucros auferidos com suas operações.
 - (C) concessão de crédito a associados e ao público em geral, por meio de desconto de títulos, empréstimos e financiamentos.
 - (D) captação, por meio de depósitos à vista e a prazo, somente de associados, de empréstimos, repasses e refinanciamentos de outras entidades financeiras e de doações.
 - (E) captação, por meio de depósitos à vista e a prazo, de associados, de entidades de previdência complementar e de sociedades seguradoras.
-
54. O Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), do Banco Central do Brasil, é um sistema informatizado que
- (A) é operado em parceria com a CETIP S.A. Balcão Organizado de Ativos e Derivativos.
 - (B) substituiu o Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB.
 - (C) tem como participantes, exclusivamente, a Secretaria do Tesouro Nacional e bancos múltiplos.
 - (D) impossibilita a realização de operações compromissadas, ou seja, a venda ou compra de títulos com o compromisso de recompra ou revenda.
 - (E) se destina à custódia de títulos escriturais de emissão do Tesouro Nacional, bem como ao registro e à liquidação de operações com esses títulos.
-
55. Sobre operações de resseguro e retrocessão realizadas no País, a legislação brasileira em vigor prevê
- (A) a possibilidade de contratação de Ressegurador Eventual sediado em paraísos fiscais.
 - (B) a possibilidade de contratação por meio de Ressegurador Local, Admitido ou Eventual.
 - (C) que o Ressegurador Local seja controlado por instituição financeira.
 - (D) que sejam contratadas exclusivamente por intermédio do IRB-Brasil Re (antigo Instituto de Resseguros do Brasil).
 - (E) a dispensa, às companhias seguradoras nacionais, de repassar risco, ou parte dele, a um ressegurador.
-
56. As Entidades Abertas de Previdência Complementar caracterizam-se por
- (A) terem como órgão responsável a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.
 - (B) não permitirem a portabilidade da provisão matemática de benefícios a conceder.
 - (C) proporcionarem planos com benefício de renda por sobrevivência, renda por invalidez, pensão por morte, pecúlio por morte e pecúlio por invalidez.
 - (D) aceitarem contratação de planos previdenciários exclusivamente de forma individual.
 - (E) oferecerem planos destinados apenas a funcionários de uma empresa ou grupo de empresas.

<p>57. Conforme a legislação em vigor, o arrendamento mercantil (<i>leasing</i>) é uma operação cujo contrato</p> <p>(A) não pode ser quitado antecipadamente. (B) determina que o arrendatário é o proprietário do bem. (C) tem o prazo mínimo de 180 dias, na modalidade denominada <i>leasing</i> operacional. (D) contempla apenas bens novos. (E) implica pagamento do Imposto Sobre Serviços (ISS).</p>	<p>61. O administrador de um fundo de investimento aberto tem como responsabilidade legal a</p> <p>(A) negociação dos ativos, respeitada a política de investimento do respectivo regulamento. (B) guarda dos títulos que compõem a carteira de investimento. (C) auditoria das demonstrações financeiras periódicas. (D) apuração e divulgação do valor da cota. (E) exclusividade da distribuição das cotas.</p>
<p>58. Sobre operações de crédito rural é correto afirmar:</p> <p>(A) Podem ser utilizadas por produtor rural, desde que pessoa física. (B) Não podem financiar atividades de comercialização da produção. (C) É necessária a apresentação de garantias para obtenção de financiamento. (D) Não estão sujeitas a Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, e sobre Operações relativas a Títulos e Valores Mobiliários – IOF. (E) Devem ser apresentados orçamento, plano ou projeto nas operações de desconto de Nota Promissória Rural.</p>	<p>62. O titular de uma debênture conversível em ações assume temporariamente um direito que se compara com a</p> <p>(A) compra de uma <i>call</i> (opção de compra). (B) compra de uma <i>put</i> (opção de venda). (C) aluguel de uma ação. (D) venda de uma <i>put</i> (opção de venda). (E) venda de uma <i>call</i> (opção de compra).</p>
<p>59. O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES financia investimentos de empresas por meio do Cartão BNDES, observando que</p> <p>(A) uma empresa pode ter até 4 cartões de bancos emissores diferentes e somar seus limites em uma única transação. (B) o faturamento bruto anual deve ser superior a R\$ 90 milhões. (C) o limite de crédito mínimo deve ser de R\$ 1 milhão por cartão, por banco emissor. (D) o prazo máximo de parcelamento deve ser de 36 meses. (E) as taxas de juros sejam pós-fixadas.</p>	<p>63. Caracteriza-se como ato de distribuição pública de valores mobiliários em operação de <i>underwriting</i> a:</p> <p>I. utilização de listas ou folhetos, destinados ao público, por qualquer meio ou forma. II. negociação feita, em loja ou estabelecimento aberto ao público, destinada, no todo ou em parte, a subscriptores. III. liderança por um banco comercial e sua rede de agências.</p> <p>Está correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I. (B) II. (C) I e III. (D) II e III. (E) I e II.</p>
<p>60. O produto financeiro denominado nota promissória comercial (<i>commercial paper</i>), no mercado doméstico, apresenta</p> <p>(A) baixo risco de liquidez, quando emitidas por instituição financeira. (B) ausência de risco de crédito, quando analisadas por agência de <i>rating</i>. (C) garantia por parte do respectivo banco mandatário. (D) elevado risco de mercado, quando emitidas por prazo superior a 360 dias. (E) obrigatoriedade de registro na Comissão de Valores Mobiliários.</p>	<p>64. No regime de câmbio flutuante, o Banco Central do Brasil atua no mercado de câmbio,</p> <p>(A) nele intervindo com o objetivo de evitar oscilações bruscas nas cotações. (B) desvalorizando a taxa de câmbio com o objetivo de reduzir o cupom cambial. (C) determinando a taxa de câmbio com o objetivo de incentivar as exportações. (D) fixando a taxa de câmbio com o objetivo de estimular captações externas. (E) livremente, dentro da banda cambial por ele estabelecida e divulgada.</p>



<p>65. Sobre as operações no mercado a termo de ações realizadas na BM&FBovespa é correto afirmar:</p> <p>(A) A taxa de juros é pós-fixada. (B) O prazo máximo é de 120 dias. (C) Todos os direitos e proventos distribuídos pela empresa emissora das ações são creditados ao financiador. (D) O depósito de garantia exigido do comprador pode ser representado por carta de fiança bancária. (E) Não é permitida a liquidação antecipada do contrato.</p>	<p>69. Depósitos bancários, em espécie ou em cheques de viagem, de valores individuais não significativos, realizados de maneira que o total de cada depósito não seja elevado, mas que no conjunto se torne significativo, podem configurar indício de ocorrência de</p> <p>(A) crime contra a administração privada. (B) fraude cambial. (C) fraude contábil. (D) crime de lavagem de dinheiro. (E) fraude fiscal.</p>
<p>66. Para o lançador, quando uma opção de compra é exercida, representa</p> <p>(A) o direito de compra. (B) o compromisso de compra. (C) a obrigação de venda. (D) o direito de venda. (E) a possibilidade de repactuação com o titular.</p>	<p>70. O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) estabelece que</p> <p>(A) as normas do seu código se sobrepõem à legislação vigente, inclusive ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor. (B) não será processada qualquer demanda e/ou reclamação de caráter individual. (C) todas as instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional podem solicitar para dele participar. (D) o monitoramento das condutas dos bancos será feito pelo Banco Central do Brasil. (E) as normas do seu código abrangem apenas determinados produtos e serviços ofertados pelas instituições signatárias.</p>
<p>67. Uma carta de fiança bancária, garantindo uma operação de crédito, implica</p> <p>(A) a impossibilidade de substituição do fiador. (B) a responsabilidade solidária e como principal pagador, no caso de renúncia do fiador ao benefício de ordem. (C) a contragarantia ser formalizada por instrumento público. (D) o impedimento de compartilhamento da obrigação. (E) a obrigatoriedade cobertura integral da dívida.</p>	<p>Habilidades no Atendimento</p> <p><u>Atenção:</u> Para responder às questões de números 71 e 72, considere a Lei nº 8.078/1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor.</p>
<p>68. O Fundo Garantidor de Créditos (FGC):</p> <p>I. proporciona garantia a depósitos judiciais. II. cobre créditos de cada pessoa contra a mesma instituição associada, ou contra todas as instituições associadas do mesmo conglomerado, até o valor limite de R\$ 70.000,00. III. tem o custeio da garantia prestada feito com recursos provenientes do Banco Central do Brasil.</p> <p>Está correto o que consta em</p> <p>(A) II e III, apenas. (B) I e III, apenas. (C) II, apenas. (D) I, apenas. (E) I, II e III.</p>	<p>71. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, por valor igual</p> <p>(A) ao quádruplo do que pagou em excesso. (B) à metade do que pagou em excesso. (C) ao triplo do que pagou em excesso. (D) a 1/4 do que pagou em excesso. (E) ao dobro do que pagou em excesso.</p> <p>72. Constituem crimes contra as relações de consumo fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços, atribuindo-se, além de multa, pena de detenção de</p> <p>(A) 3 (três) meses a 1 (um) ano. (B) 3 (três) meses a 2 (dois) anos. (C) 6 (seis) meses a 1 (um) ano. (D) 6 (seis) meses a 2 (dois) anos. (E) 9 (nove) meses a 1 (um) ano.</p>

<p><u>Atenção:</u> Para responder às questões de números 73 a 75, considere o Código de Defesa do Consumidor Bancário.</p> <p>73. As Instituições Financeiras, nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito</p> <p>(A) total ou parcial, sem redução proporcional dos juros. (B) total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros. (C) total, exclusivamente, mediante redução proporcional dos juros. (D) total, exclusivamente, sem redução proporcional dos juros. (E) parcial, exclusivamente, com redução proporcional dos juros.</p> <hr/> <p>74. As Instituições Financeiras devem estabelecer, em suas dependências, alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam</p> <p>(A) prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais exclusivas aos deficientes visuais. (B) atendimento prioritário apenas para pessoas portadoras de deficiências sensoriais, idosos, com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes e lactantes. (C) acessibilidade aos guichês de caixa, ou aos terminais de autoatendimento, para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, unicamente, acompanhadas de um funcionário da Instituição. (D) atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiências sensoriais, idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes e lactantes com criança de colo mediante garantia de lugar na fila. (E) facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor.</p> <hr/> <p>75. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada, com antecedência, com relação ao horário de encerramento de expediente, de</p> <p>(A) 5 (cinco) horas. (B) 3 (três) horas. (C) 4 (quatro) horas. (D) 12 (doze) horas. (E) 6 (seis) horas.</p>	<p>76. O Decreto nº 5.296/2004 dispõe que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar tratamento diferenciado em LIBRAS às pessoas portadoras de deficiência</p> <p>(A) mental. (B) visual. (C) física. (D) auditiva. (E) múltipla.</p> <hr/> <p>77. O art. 17 do Decreto nº 6.523/2008 dispõe que as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas, a contar do registro, no prazo máximo de</p> <p>(A) 7 (sete) dias úteis. (B) 10 (dez) dias úteis. (C) 5 (cinco) dias úteis. (D) 3 (três) dias úteis. (E) 15 (quinze) dias úteis.</p> <hr/> <p>78. A diferença entre as percepções do cliente quanto aos benefícios e aos custos da compra e uso de produtos e serviços é denominada:</p> <p>(A) <i>mix marketing</i>. (B) valor para o cliente. (C) <i>benchmarking</i>. (D) publicidade. (E) <i>brand equity</i>.</p> <hr/> <p>79. A avaliação dos serviços pelos clientes quanto a disposição ou prontidão dos empregados ou profissionais a prestar o serviço é denominada</p> <p>(A) responsividade. (B) tangibilidade. (C) confiabilidade. (D) garantia. (E) empatia.</p> <hr/> <p>80. Maneira de se comunicar com o mercado de forma impessoal, utiliza os meios de comunicação de massa ou eletrônicos, visa formar imagem e construir a percepção desejada na mente do público-alvo, e o anunciante da mensagem é conhecido. Trata-se de:</p> <p>(A) marketing digital. (B) promoção. (C) relações públicas. (D) propaganda. (E) publicidade.</p>
---	--



QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo, **de preenchimento não obrigatório**, visam levantar sua opinião sobre a prova que você acabou de realizar. Assinale, na Folha de Respostas, as alternativas correspondentes à sua opinião.

Agradecemos sua colaboração.

- | | |
|--|--|
| <p>81. Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Conhecimentos Básicos?</p> <p>(A) Muito fácil.
 (B) Fácil.
 (C) Médio.
 (D) Difícil.
 (E) Muito difícil.</p> | <p>86. As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?</p> <p>(A) Sim, até excessivas.
 (B) Sim, em todas elas.
 (C) Sim, na maioria delas.
 (D) Sim, somente em algumas.
 (E) Não, em nenhuma delas.</p> |
| <p>82. Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Conhecimentos Específicos?</p> <p>(A) Muito fácil.
 (B) Fácil.
 (C) Médio.
 (D) Difícil.
 (E) Muito difícil.</p> | <p>87. Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova. Qual?</p> <p>(A) Desconhecimento do conteúdo.
 (B) Forma diferente de abordagem do conteúdo.
 (C) Espaço insuficiente para resolver as questões de cálculo.
 (D) Falta de motivação para fazer a prova.
 (E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.</p> |
| <p>83. Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi:</p> <p>(A) Muito longa.
 (B) Longa.
 (C) Adequada.
 (D) Curta.
 (E) Muito curta.</p> | <p>88. Considerando apenas as questões de Conhecimentos Específicos da prova, você percebeu que:</p> <p>(A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
 (B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
 (C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
 (D) estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
 (E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos.</p> |
| <p>84. Os enunciados das questões da prova na parte de Conhecimentos Básicos estavam claros e objetivos?</p> <p>(A) Sim, todos.
 (B) Sim, a maioria.
 (C) Apenas cerca da metade.
 (D) Poucos.
 (E) Não, nenhum.</p> | <p>89. Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?</p> <p>(A) Menos de uma hora.
 (B) Entre uma e duas horas.
 (C) Entre duas e três horas.
 (D) Entre três e quatro horas.
 (E) Quatro horas e não consegui terminar.</p> |
| <p>85. Os enunciados das questões da prova na parte de Conhecimentos Específicos estavam claros e objetivos?</p> <p>(A) Sim, todos.
 (B) Sim, a maioria.
 (C) Apenas cerca da metade.
 (D) Poucos.
 (E) Não, nenhum.</p> | |