



# CONCURSO BANCO DO BRASIL 2011

## PROVA BB 2010-SP ATUALIZADA E RESOLVIDA

**AS RESPOSTAS ESTÃO COMENTADAS NO FINAL DESTES MATERIAL**

*Para as provas BB 2011, leve em consideração o seguinte:*



Em 2011, para obter **aprovação** o candidato precisa alcançar o mínimo de 40% de acertos em Conhecimentos Básicos, 50% em Conhecimentos Específicos, desde que, ainda, obtenha 50% do conjunto das provas, seguindo outros critérios do edital como a quantidade total de vagas vinculadas à microrregião de inscrição do candidato.

Como **critério de desempate**, terá prioridade o candidato que, pela ordem:

- tiver idade igual ou superior a sessenta anos, até o último dia de inscrição nesta Seleção Externa, conforme artigo 27, parágrafo único, do Estatuto do Idoso;
- obtiver o maior número de acertos na prova de Conhecimentos Específicos;
- obtiver o maior número de acertos, sucessivamente, nas disciplinas de Conhecimentos Bancários, Habilidades no Atendimento, Informática, Português, Matemática e Raciocínio Lógico;
- tiver maior idade;
- exerceu efetivamente a função de Jurado no período entre a data de publicação da Lei nº 11.689/08 e a data de término das inscrições.

### LINGUA PORTUGUESA: Respostas comentadas pela Professora Eliane

**Atenção:** As questões de números 1 a 9 referem-se ao texto abaixo.

*A multiplicação de desastres naturais vitimando populações inteiras é inquietante: tsunamis, terremotos, secas e inundações devastadoras, destruição da camada de ozônio, degelo das calotas polares, aumento dos oceanos, aquecimento do planeta, envenenamento de mananciais, desmatamentos, ocupação irresponsável do solo, impermeabilização abusiva nas grandes cidades. Alguns desses fenômenos não estão diretamente vinculados à conduta humana. Outros, porém, são uma consequência direta de nossas maneiras de sentir, pensar e agir.*

*É aqui que avulta o exemplo de Hans Jonas.*

*Em 1979 ele publicou **O Princípio Responsabilidade**. A obra mostra que as éticas tradicionais – antropocêntricas e basea-*

*das numa concepção instrumental da tecnologia – não estavam à altura das consequências danosas do progresso tecnológico sobre as condições de vida humana na Terra e o futuro das novas gerações. Jonas propõe uma ética para a civilização tecnológica, capaz de reconhecer para a natureza um direito próprio. O filósofo detectou a propensão de nossa civilização para degenerar de maneira desmesurada, em virtude das forças econômicas e de outra índole que aceleram o curso do desenvolvimento tecnológico, subtraindo o processo de nosso controle.*

*Tudo se passa como se a aquisição de novas competências tecnológicas gerasse uma compulsão a seu aproveitamento industrial, de modo que a sobrevivência de nossas sociedades depende da atualização do potencial tecnológico, sendo as tecnociências suas principais forças produtivas. Funcionando de modo autônomo, essa dinâmica tende a se reproduzir coercitivamente e a se impor como único meio de resolução dos problemas sociais surgidos na esteira do desenvolvimento. O paradoxo consiste em que o progresso converte o sonho de felicidade em pesadelo apocalíptico – profecia macabra que tem hoje a figura da catástrofe ecológica. [...]*



Jonas percebeu o simples: para que um "basta" derradeiro não seja imposto pela catástrofe, é preciso uma nova onsciencização, que não advém do saber oficial nem da conduta privada, mas de um novo sentimento coletivo de responsabilidade e temor. Tornar-se inventivo no medo, não só reagir com a esperteza de "poupar a galinha dos ovos de ouro", mas ensaiar novos estilos de vida, comprometidos com o futuro das próximas gerações.

(Adaptado de Oswaldo Giacoia Junior. **O Estado de S. Paulo**, A2 Espaço Aberto, 3 de abril de 2010)

**01 – antropocêntricas e baseadas numa concepção instrumental da tecnologia – (3º parágrafo)**

O sentido da afirmativa acima está corretamente reproduzido, com outras palavras, em:

- (A) direcionadas para o bem-estar da humanidade e determinadas pelos avanços tecnológicos.
- (B) centralizadas nos avanços tecnológicos, mas preocupadas com a vida humana na Terra.
- (C) voltadas para o homem e fundamentadas na tecnologia como meio de atingir determinados fins.
- (D) preocupadas com a relação entre homem e natureza, atualmente imposta pela tecnologia.
- (E) determinadas pelo homem e expostas às comodidades trazidas a todos pelo progresso tecnológico.

**02 - A conclusão do texto propõe, em outras palavras,**

- (A) uma preocupação mais ampla com o emprego da tecnologia em algumas áreas do conhecimento humano, para evitar os atuais abusos.
- (B) uma visão otimista centrada na resolução dos problemas oriundos do progresso tecnológico, por serem eles relativamente simples.
- (C) o respeito aos inúmeros benefícios oferecidos às condições de vida moderna pelos avançados recursos decorrentes da tecnologia.
- (D) uma atitude comunitária voltada para a prevenção e disposta a alterações no modo de vida na Terra para evitar a ocorrência de catástrofes ecológicas.
- (E) procedimentos conjuntos entre órgãos oficiais e a sociedade civil como solução para a correta aplicação dos avanços tecnológicos.

**03 - O paradoxo assinalado no 4º parágrafo se estabelece Entre**

- (A) os direitos humanos apoiados no uso benéfico da tecnologia e as exigências impostas pela natureza, como seu próprio direito.
- (B) a confiança irrestrita nos avanços tecnológicos como solução dos problemas do homem e a tendência para a destruição do ambiente natural.
- (C) o desenvolvimento pleno da tecnologia e as infinitas possibilidades de seu uso na melhoria das condições de vida no planeta.
- (D) o destemor diante do progresso tecnológico e a valorização de suas aplicações na vida humana.
- (E) a ocorrência natural dos fenômenos climáticos habituais e a responsabilidade humana determinante para seu agravamento.

**04 - Considere as afirmativas a respeito dos sinais de pontuação empregados no texto.**

- I. Os dois-pontos, no 1º parágrafo, introduzem enumeração de fatos que exemplificam *desastres naturais*.
- II. Os travessões isolam, no 3º parágrafo, um comentário explicativo da expressão imediatamente anterior a esse segmento.
- III. O travessão único, no final do 4º parágrafo, pode ser corretamente substituído por uma vírgula, sem alteração do sentido original.
- IV. As aspas colocadas na frase do final do texto "poupar a galinha dos ovos de ouro" têm por objetivo assinalar a ideia principal do texto.

Está correto o que consta APENAS em

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

**05 - Considerando-se a organização do texto, a afirmativa INCORRETA é:**

- (A) A relação de catástrofes ambientais apresentada no 1º parágrafo tem por objetivo demonstrar a impossibilidade de deter o *progresso tecnológico*, cujos avanços são os principais causadores desses desastres.
- (B) Todo o texto se desenvolve a partir da constatação de que o modo de vida atual, voltado para o uso abusivo da tecnologia, leva o planeta a uma *catástrofe ecológica*.
- (C) O autor toma como base os diversos *desastres naturais* que vêm ocorrendo em todo o planeta para discutir aspectos ligados à questão ambiental.
- (D) A retomada das ideias do filósofo *Hans Jonas* constitui a base da argumentação necessária para que o autor do texto fundamente suas próprias ideias.
- (E) O título da obra **O Princípio Responsabilidade** remete à necessária tomada de consciência dos homens sobre os abusos que vêm cometendo contra o meio ambiente.

**06 - A ideia central do texto está explicitada em:**

- (A) Uso limitado dos recursos tecnológicos na vida moderna.
- (B) Práticas abusivas contra o meio ambiente, apesar das tecnociências.
- (C) Impotência da natureza contra os abusos decorrentes da tecnologia.
- (D) Proposição de uma nova ética para a civilização tecnológica.
- (E) Aceitação das inevitáveis conseqüências do atual progresso tecnológico.

**07 - Identifica-se noção de causa no segmento:**

- (A) ... para que um "basta" derradeiro não seja imposto pela catástrofe ...
- (B) ... comprometidos com o futuro das próximas gerações.
- (C) ... sobre as condições de vida humana na Terra e o futuro das novas gerações.



- (D) ... capaz de reconhecer para a natureza um direito próprio.  
(E) ... em virtude das forças econômicas e de outra índole ...

**08 - A concordância verbal e nominal está inteiramente correta na frase:**

- (A) Foram detectadas, nas análises mais recentes, a presença de partículas de poluentes prejudiciais à saúde humana.  
(B) Estão havendo problemas nas negociações sobre o clima por falta de consenso entre os países participantes.  
(C) Cada vez mais se tornam imprescindíveis medidas que venham a alterar o relacionamento entre o homem e a natureza.  
(D) Quando entra em discussão nos países envolvidos as questões sobre responsabilidade climática, dificilmente se chega a um acordo.  
(E) Chegaram-se a impasses nas negociações sobre a sustentabilidade do planeta pela impossibilidade de determinar a responsabilidade de cada país.

**09 - Em 1979 ele publicou O Princípio Responsabilidade. (início do 3º parágrafo)**

**A frase cujo verbo exige o mesmo tipo de complemento que o grifado acima é:**

- (A) ... a sobrevivência de nossas sociedades depende da atualização do potencial tecnológico ...  
(B) ... que não advém do saber oficial nem da conduta privada ...  
(C) ... que as éticas tradicionais [...] não estavam à altura das consequências danosas do progresso tecnológico...  
(D) ... para degenerar de maneira desmesurada ...  
(E) ... que aceleram o curso do desenvolvimento tecnológico...

**10 - A respeito dos padrões de redação de um ofício, é INCORRETO afirmar que:**

- (A) Deverá constar, resumidamente, o teor do assunto do documento.  
(B) O texto deve ser redigido em linguagem clara e direta, respeitando-se a formalidade que deve haver nos expedientes oficiais.  
(C) O fecho deverá caracterizar-se pela polidez, como por exemplo: **Agradeço a V. Sa. a atenção dispensada.**  
(D) Deve conter o número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede.  
(E) Deve conter, no início, com alinhamento à direita, o local de onde é expedido e a data em que foi assinado.

**ATUALIDADES:**

**Respostas comentadas pelo professor Beto**

**11 - É correta a posição do nosso governo de preparar medidas de retaliação [...]. Os Estados Unidos simplesmente se recusam a acatar a decisão da Organização Mundial do Comércio (OMC) no julgamento da queixa suscitada pelo Brasil, com a adesão de vários outros países produtores.**

(<http://cartacapital.com.br/app/coluna.jsp?a=2&a2=5&i=6200>)

**O motivo da queixa brasileira na OMC é que os Estados Unidos**

- (A) compraram grande estoque de suco industrializado de laranja e devolveram posteriormente sob alegação de má qualidade.  
(B) fizeram denúncias falsas de alastramento de febre aftosa no gado bovino brasileiro, prejudicando nossas exportações.  
(C) impedem a quebra das patentes de medicamentos para doenças infecto-contagiosas como a Aids.  
(D) mantêm uma política de subsídios aos seus produtores de algodão, prática considerada desleal para com os demais países produtores.  
(E) têm sistematicamente boicotado a soja brasileira no mercado internacional sob alegação de que é produto transgênico.

**12 - FMI, do pronto-socorro à política de saúde pública Proposta de um novo esquema de taxaço dos bancos é mais um sinal da crescente influência do G-20 nas principais instituições internacionais.**

(O Estado de São Paulo, 28/04/2010, B4)

**A sigla G-20**

- (A) congrega os países que foram responsabilizados pela crise econômica de 2008/09.  
(B) reúne as maiores potências desenvolvidas e em desenvolvimento.  
(C) é uma ampliação dos Brics, incorporando países da América Latina.  
(D) substitui o bloco Opep que ficou desgastado pela recente crise do petróleo.  
(E) indica o grupo de países que faz parte do Conselho de Segurança da ONU.

**13 - Após o naufrágio da plataforma da BP (British Petroleum) em abril de 2010, 3 mil quilômetros do litoral estão ameaçados pela maré negra.**

**A área ameaçada está situada**

- (A) no golfo da Califórnia.  
(B) no lago Maracaibo (Venezuela).  
(C) no golfo do México (EUA).  
(D) nas Antilhas (América Central).  
(E) nas proximidades de Los Angeles (EUA).

**14 - Em termos de política externa, o governo brasileiro tem sido duramente criticado por algumas de suas ações e/ou omissões, dentre as quais cita-se:**

- (A) A morosidade no processo de votação sobre a adesão da Venezuela como membro pleno do Mercosul.  
(B) A negativa do Itamaraty em aceitar as decisões da Conferência da ONU sobre mudanças climáticas (COP-15) em dezembro de 2009.  
(C) A permanência das tropas brasileiras no Haiti, após o terremoto que devastou parte do país em dezembro de 2009.



- (D) O apoio incondicional ao golpe de Estado em Honduras que resultou na deposição do Presidente e novas eleições.
- (E) O fato de o Presidente Lula, em visita a Cuba, não se solidarizar com os presos políticos, comparando-os a presos comuns.

**15 - O desmatamento da Amazônia voltou a subir, de acordo com o Instituto do Homem e do Meio Ambiente da Amazônia (IMAZON). Em março, a floresta perdeu 76 quilômetros quadrados (km<sup>2</sup>) de vegetação, aumento de 35% em relação ao mesmo mês de 2009. Os números são do Sistema de Alerta de Desmatamento (SAD), monitoramento feito pela organização não governamental (ONG) paralelamente às estimativas oficiais, calculadas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE). O desmate acumulado entre agosto de 2009 e março de 2010 (oito primeiros meses do calendário oficial do desmatamento) já chega a 1 mil km<sup>2</sup>, ante 806 km<sup>2</sup> do período anterior – aumento de 24%.**

(<http://noticias.ambientebrasil.com.br/clipping/2010/05/05/545-89-imazon-diz-que-desmatamento-aumentou-em-marco.html>)

**O maior desmatamento tem ocorrido sistematicamente no Estado do**

- (A) Mato Grosso.  
(B) Pará.  
(C) Amazonas.  
(D) Acre.  
(E) Amapá.

### **MATEMÁTICA (E RAC.LÓGICO): Respostas comentadas pelos professores Pacífico e Suzuki**

**16 - Segundo a Associação Brasileira de Franchising, o faturamento de franquias ligadas aos setores de saúde e bem estar quase dobrou de 2004 a 2009, pois neste período a receita total das empresas passou de 5 bilhões para 9,8 bilhões de reais. Se esse crescimento tivesse ocorrido de forma linear, a receita total das empresas desse setor, em bilhões de reais, teria sido de**

- (A) 5,34 em 2005.  
(B) 6,92 em 2006.  
(C) 7,44 em 2007.  
(D) 8,22 em 2008.  
(E) 8,46 em 2008.

**17 - Uma pessoa abriu uma caderneta de poupança com um primeiro depósito de R\$ 200,00 e, a partir dessa data, fez depósitos mensais nessa conta. Se a cada mês depositou R\$ 20,00 a mais do que no mês anterior, ao efetuar o 15º depósito, o total depositado por ela era**

- (A) R\$ 4 700,00.  
(B) R\$ 4 800,00.  
(C) R\$ 4 900,00.  
(D) R\$ 5 000,00.  
(E) R\$ 5 100,00.

**18 - As estatísticas da Campanha Nacional de Prevenção ao Câncer de Pele, organizada há 11 anos pela Sociedade Brasileira de Dermatologia, revelam que o brasileiro não se protege adequadamente do sol: 70% dos entrevistados afirmaram não usar qualquer tipo de proteção solar, nem mesmo quando vão à praia (adaptado de [www.sbd.org.br](http://www.sbd.org.br)). Se foram entrevistadas 34 430 pessoas, o número delas que usam protetor solar é**

- (A) 24 101  
(B) 15 307  
(C) 13 725  
(D) 12 483  
(E) 10 329

**19 - Pesquisadores descobriram que o uso do fundo preto nas páginas de busca da internet produz um consumo menor de energia em relação à tela branca. Se todas as buscas fossem feitas com tela preta, a economia total em um tempo médio de 10 segundos seria equivalente à energia gasta por 77 milhões de geladeiras ligadas ininterruptamente durante 1 hora. Nessas condições, a economia total em um tempo médio de buscas de 30 minutos seria equivalente à energia gasta por essas geladeiras ligadas ininterruptamente durante**

- (A) 8 dias.  
(B) 7 dias e meio.  
(C) 5 dias.  
(D) 3 dias.  
(E) 2 dias e meio.

**20 - Suponha que, para a divulgação de produtos oferecidos pelo Banco do Brasil no primeiro trimestre deste ano, 1 295 folhetos foram entregues aos clientes em janeiro e que o total entregue nos dois meses seguintes foi o dobro desse valor. Se o número de folhetos entregues em março ultrapassou o de fevereiro em 572 unidades, a soma dos números de folhetos entregues em janeiro e fevereiro foi**

- (A) 2 018  
(B) 2 294  
(C) 2 304  
(D) 2 590  
(E) 2 876

**21 - Uma máquina com vida útil de 3 anos é adquirida hoje (data 0) produzindo os respectivos retornos: R\$ 0,00 no final do primeiro ano, R\$ 51.480,00 no final do segundo ano e R\$ 62.208,00 no final do terceiro ano. O correspondente valor para a taxa interna de retorno encontrado foi de 20% ao ano. Então, o preço de aquisição da máquina na data 0 é de**

- (A) R\$ 71.250,00.  
(B) R\$ 71.500,00.  
(C) R\$ 71.750,00.  
(D) R\$ 78.950,00.  
(E) R\$ 86.100,00.



22 - Em um banco, qualquer funcionário da carreira de Auditor é formado em pelo menos um dos cursos: Administração, Ciências Contábeis e Economia. Um levantamento forneceu as informações de que

- I. 50% dos Auditores são formados em Administração, 60% são formados em Ciências Contábeis e 48% são formados em Economia.
- II. 20% dos Auditores são formados em Administração e Ciências Contábeis.
- III. 10% dos Auditores são formados em Administração e Economia.
- IV. 30% dos Auditores são formados em Ciências Contábeis e Economia.

Escolhendo aleatoriamente um Auditor deste banco, a probabilidade de ele ser formado em pelo menos dois daqueles cursos citados é

- (A) 58%
- (B) 56%
- (C) 54%
- (D) 52%
- (E) 48%

23 - Um capital é aplicado, durante 8 meses, a uma taxa de juros simples de 15% ao ano, apresentando um montante igual a R\$ 13.200,00 no final do prazo. Se este mesmo capital tivesse sido aplicado, durante 2 anos, a uma taxa de juros compostos de 15% ao ano, então o montante no final deste prazo seria igual a

- (A) R\$ 15.606,50.
- (B) R\$ 15.870,00.
- (C) R\$ 16.531,25.
- (D) R\$ 17.192,50.
- (E) R\$ 17.853,75.

24 - Um título descontado 2 meses antes de seu vencimento, segundo uma operação de desconto racional simples e com a utilização de uma taxa de desconto de 18% ao ano, apresenta um valor atual igual a R\$ 21.000,00. Um outro título de valor nominal igual ao dobro do valor nominal do primeiro título é descontado 5 meses antes de seu vencimento, segundo uma operação de desconto comercial simples e com a utilização de uma taxa de desconto de 2% ao mês. O valor atual deste segundo título é de

- (A) R\$ 42.160,80.
- (B) R\$ 41.529,60.
- (C) R\$ 40.664,40.
- (D) R\$ 39.799,20.
- (E) R\$ 38.934,00.

25 - Um empréstimo no valor de R\$ 80.000,00 deverá ser pago por meio de 5 prestações mensais, iguais e consecutivas, vencendo a primeira um mês após a data da concessão do empréstimo. Sabe-se que foi utilizado o Sistema Francês de Amortização (Tabela Price) com uma taxa de juros compostos de 3% ao mês, encontrando-se R\$ 17.468,00 para o valor de cada prestação. Imediatamente após o pagamento da primeira prestação, se  $S$  representa o percentual do saldo devedor com relação ao valor do empréstimo, então

- (A)  $77\% \leq S < 78\%$
- (B)  $78\% \leq S < 79\%$
- (C)  $79\% \leq S < 80\%$
- (D)  $80\% \leq S < 81\%$
- (E)  $81\% \leq S < 82\%$

26 - Das 87 pessoas que participaram de um seminário sobre

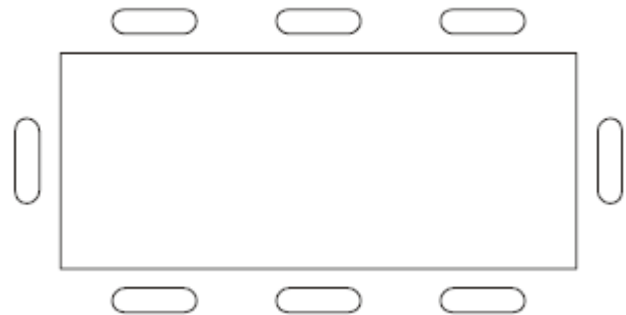
**A Segurança no Trabalho**, sabe-se que:

- 43 eram do sexo masculino;
- 27 tinham menos de 30 anos de idade;
- 36 eram mulheres com 30 anos ou mais de 30 anos de idade.

Nessas condições, é correto afirmar que

- (A) 25 homens tinham 30 anos ou mais de 30 anos de idade.
- (B) o número de homens era 90% do de mulheres.
- (C) 8 mulheres tinham menos de 30 anos.
- (D) 16 homens tinham menos de 30 anos.
- (E) o número de homens excedia o de mulheres em 11 unidades.

27 - Na sala de reuniões de uma empresa há uma mesa de formato retangular com 8 cadeiras dispostas da forma como é mostrado na figura abaixo.



Sabe-se que, certo dia, seis pessoas reuniram-se nessa sala: o Presidente, o Vice-Presidente e 4 Membros da Diretoria. Considerando que o Presidente e o Vice-Presidente sentaram-se nas cabeceiras da mesa, de quantos modos podem ter se acomodado nas cadeiras todas as pessoas que participaram da reunião?

- (A) 720
- (B) 360
- (C) 120
- (D) 72
- (E) 36

**Atenção:** Considere as informações a seguir para responder as questões de números 28 e 29.

Chama-se *palíndromo* qualquer número, palavra ou frase que se pode ler da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda, sem que o seu sentido seja alterado. Por exemplo, são *palíndromos*: o número 5 538 355 e a palavra ROTOR.



28 - Acho que Salomé é aficionada a *palíndromos*, pois o nome de seu filho é Amil Lima e a placa de seu carro é DAD - 4334.

Certo dia, ao percorrer uma estrada com seu automóvel, Salomé olhou para o hodômetro num instante em que ele marcava 24 942 km e, duas horas mais tarde observou que, curiosamente, o número de quilômetros que o hodômetro marcava era igualmente um *palíndromo*. Se durante toda a viagem a velocidade do automóvel de Salomé nunca ultrapassou os 80 km/h, então a velocidade média com que ele se deslocou ao longo daquelas duas horas, em quilômetros por hora, foi de

- (A) 55
- (B) 60
- (C) 65
- (D) 70
- (E) 75

29 - Certo dia, um funcionário de uma Agência do Banco do Brasil, contabilizando as cédulas que havia em caixa, verificou que elas totalizavam X reais,  $300\ 000 < X < 800\ 000$ .

Sabendo que o número X é um *palíndromo* em que os algarismos das unidades, das dezenas e das centenas são distintos entre si, os possíveis valores de X são

- (A) 256
- (B) 360
- (C) 450
- (D) 648
- (E) 1 296

30. Sejam: X o conjunto dos municípios brasileiros; Y o conjunto dos municípios brasileiros que têm Agências do Banco do Brasil; Z o conjunto dos municípios brasileiros que têm mais de 30 000 habitantes.

Supondo que  $Y \cap Z \neq \emptyset$ , é correto afirmar que:

- (A) Pode existir algum município brasileiro que não tem Agência do Banco do Brasil e que tem mais de 30 000 habitantes.
- (B) Se um município brasileiro tem Agência do Banco do Brasil, então ele tem mais de 30 000 habitantes.
- (C) Se um município brasileiro tem menos de 30 000 habitantes, então ele não tem Agência do Banco do Brasil.
- (D) Todo município brasileiro que não tem Agência do Banco do Brasil tem menos de 30 000 habitantes.
- (E) Todo município brasileiro que tem menos de 30 000 habitantes não tem Agência do Banco do Brasil.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:

### NOÇÕES DE INFORMÁTICA:

Respostas comentadas pelo professor Valdir

31 - No *Excel* ou *Calc*, uma planilha apresenta os seguintes dados:

$$A1 = 2, B1 = 3, C1 = 4$$

A célula D1 tem a seguinte fórmula:

$$=SE (B1*A1 - 5 > 0; C1 - B1*A1; (C1 - A1)^A1 + B1*C1 + A1)$$

O valor da célula D1 é:

- (A) positivo, ímpar e menor que 10.
- (B) positivo, ímpar e maior que 10.
- (C) negativo.
- (D) positivo, par e menor que 10.
- (E) positivo, par e maior que 10.

32 - Um recurso bastante útil nas apresentações de *PowerPoint* ou *Impress* é o slide mestre. O slide mestre serve para

- (A) exibir a apresentação sem a necessidade de ter o *PowerPoint* ou *Impress* instalado em seu computador.
- (B) definir uma formatação padrão para todos os slides que forem criados com base nele.
- (C) resumir os tópicos da apresentação.
- (D) controlar a ordem de apresentação dos *slides*.
- (E) controlar, por *software*, todas as funcionalidades do equipamento projetor.

33 - No *Excel* ou *Calc*, em planilhas grandes e com muitas fórmulas pode ser interessante desligar o cálculo automático das fórmulas. Tendo desligado o cálculo automático, podemos recalcular todas as fórmulas de uma planilha manualmente teclando

- (A) ALT + F8.
- (B) F9.
- (C) CTRL + F5.
- (D) F6.
- (E) CTRL + F7.

34 - Para pesquisar nos sites de busca (*Google*, *Bing*, *Yahoo*) todos os sites que contenham a palavra gato, não contenham a palavra cachorro e contenham a expressão pires de leite morno (com as palavras da expressão nesta ordem), deve-se digitar:

- (A) gato -cachorro "pires de leite morno".
- (B) +gato ^cachorro (pires de leite morno).
- (C) gato CACHORRO (pires de leite morno).
- (D) gato Cachorro "pires de leite morno".
- (E) -gato +cachorro (pires de leite morno).

35 - Um digitador extremamente veloz tinha o vício de digitar a palavra administração em vez de administração. Para resolver este problema, configurou um recurso de seu editor de textos (*Word/Writer*) para corrigir automati-



camente, ao término da digitação, a palavra digitada erradamente pela palavra correta. Qual recurso foi utilizado?

- (A) Formatar Palavras.
- (B) Digita Certo.
- (C) Autocorreção.
- (D) Formatar Estilo.
- (E) Formatar Palavras Frequentemente Erradas.

**36 - Um estagiário apagou acidentalmente um importante relatório que seu chefe vinha preparando há duas semanas.**

Um colega de trabalho informou-lhe que os seguintes itens não são armazenados na Lixeira do *Windows* e, portanto, não podem ser restaurados:

- I. Itens excluídos de locais da rede.
- II. Itens excluídos de mídia removível (como disquetes de 3,5 polegadas).
- III. Itens maiores do que a capacidade de armazenamento da Lixeira.
- IV. Itens excluídos há mais de quinze dias.
- V. Itens ocultos e arquivos do sistema.

**NÃO podem ser recuperados utilizando-se o procedimento <Restaurar> da Lixeira do *Windows* APENAS os itens**

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

**37 - Muitas vezes a aplicação do comando <Substituir Tudo> num editor de texto (*Writer* ou *Word*) pode gerar algumas substituições indesejadas. Um digitador pediu para substituir todas as ocorrências de oito por sete. Além da palavra oito, foram substituídas, de forma indesejada, as palavras biscoito (virou biscete) e afoito (virou afsete). Este problema poderia ter sido evitado se o digitador, na caixa de diálogo do comando, tivesse marcado:**

- (A) Consultar dicionário antes de substituir.
- (B) Analisar a semântica da palavra substituída.
- (C) Coincidir maiúscula/minúscula.
- (D) Ignorar sufixos.
- (E) Somente palavras inteiras.

**38 - Uma planilha, *Excel* ou *Calc*, apresenta os seguintes dados:**

A	B	C	D
6	5	7	6
3	4	4	5
	18	3	2
			?

- A1 = 6; B1 = 5; C1 = 7; D1 = 6;  
A2 = 3; B2 = 4; C2 = 4; D2 = 5;  
C3 = 3; D3 = 2;

**A célula B3 contém a fórmula =A\$1\*\$B1 □ A\$2\*B2 = 18 que foi copiada para a célula D4. O resultado da fórmula em D4 é**

- (A) 10.
- (B) 12.
- (C) 16.
- (D) 18.
- (E) 20.

**39 - Num programa de correio eletrônico ou *webmail*, o campo Cópia Oculta (também conhecido como CCo ou BCC) serve para**

- (A) enviar ao destinatário do campo CCo uma cópia da mensagem sem o conhecimento dos demais destinatários.
- (B) ocultar do destinatário do campo CCo partes do conteúdo da mensagem.
- (C) copiar o conteúdo da mensagem, sem conhecimento do remetente, e enviá-la ao destinatário do campo CCo, geralmente pais de crianças e adolescentes ou administradores de rede.
- (D) ocultar o remetente da mensagem, permitindo o envio de mensagens anônimas.
- (E) criptografar o conteúdo da mensagem de modo a garantir a privacidade entre as partes, assegurando que somente o destinatário do campo CCo conseguirá lê-la.

**40 - *Cookies* utilizados pelos navegadores Web (*Internet Explorer/Mozilla Firefox*) são**

- (A) listas com endereços de *sites* com conteúdos impróprios e inadequados para permitir o controle de navegação por parte dos pais de crianças e adolescentes.
- (B) pequenas listas contendo os *sites* e endereços visitados anteriormente.
- (C) arquivos temporários como páginas, imagens, vídeos e outras mídias baixados pelo usuário em sua navegação.
- (D) pequenos arquivos de texto que os *sites* gravam no computador do usuário e que são utilizados, geralmente, para guardar sua preferências de navegação.
- (E) listas dos *downloads* efetuados pelo usuário para possibilitar a retomada destes em caso de falha na conexão.

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: Respostas comentadas pelo professor Guerra

**41 - A BM&FBOVESPA S.A. é caracterizada como**

- (A) empresa constituída para possibilitar a negociação de ações por meio do sistema *home broker*.
- (B) companhia aberta cujas ações são transacionadas em seu próprio ambiente de negociação.
- (C) espaço em que exclusivamente são negociadas ações de emissão de empresas brasileiras.
- (D) empresa cujo capital é controlado por sociedades corretoras por meio de títulos patrimoniais.
- (E) entidade sem fins lucrativos, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial.



**42 - Compete à Comissão de Valores Mobiliários – CVM disciplinar as seguintes matérias:**

- I. registro de companhias abertas.
- II. execução da política monetária.
- III. registro e fiscalização de fundos de investimento.
- IV. registro de distribuições de valores mobiliários.
- V. custódia de títulos públicos.

**Está correto o que se afirma APENAS em**

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

**43 - De acordo com as normas do Conselho Monetário Nacional – CMN, os bancos múltiplos devem ser constituídos com, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente de**

- (A) câmbio.
- (B) arrendamento mercantil.
- (C) investimento.
- (D) crédito, financiamento e investimento.
- (E) crédito imobiliário.

**44 - A CETIP S.A. tem por finalidade**

- (A) assegurar que as operações somente sejam finalizadas caso os títulos estejam efetivamente disponíveis na posição do vendedor e os recursos relativos a seu pagamento disponibilizados integralmente pelo comprador.
- (B) dispensar a supervisão e normatização da Comissão de Valores Mobiliários para os casos de administração de carteiras e custódia de valores mobiliários.
- (C) garantir a liquidação financeira de transações de títulos privados entre instituições bancárias no Mercado de Balcão.
- (D) operar como substituta no caso de interrupção das operações diárias do Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB.
- (E) atuar internacionalmente, em tempo real, tendo como participantes bancos, corretoras, distribuidoras, fundos de investimento, seguradoras e fundos de pensão.

**45 - A fiança bancária é uma obrigação escrita prestada à empresa que necessita de garantia para contratação de operação que envolva responsabilidade na sua execução e**

- (A) está sujeita à incidência de Imposto sobre Operações Financeiras – IOF.
- (B) não apresenta risco de crédito para a instituição financeira.
- (C) comprova que os recursos financeiros necessários estão depositados pela empresa na instituição financeira fiadora.
- (D) pode ser concedida somente em operações relacionadas ao comércio internacional.
- (E) substitui total ou parcialmente os adiantamentos em dinheiro ao credor por parte da empresa.

**46 - As entidades fechadas de previdência complementar, também conhecidas como fundos de pensão, são organizadas sob a forma de**

- (A) planos que devem ser oferecidos a todos os colaboradores e que também podem ser adquiridos por pessoas que não tenham vínculo empregatício com a empresa patrocinadora.
- (B) fundação ou sociedade civil, sem fins lucrativos e acessíveis, exclusivamente, aos empregados de uma empresa ou grupo de empresas.
- (C) fundos PGBL – Plano Gerador de Benefício Livre.
- (D) fundos VGBL – Vida Gerador de Benefício Livre.
- (E) empresas vinculadas ao Ministério da Fazenda e fiscalizadas pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados.

**47 - Os depósitos a prazo feitos pelo cliente em bancos comerciais e representados por RDB**

- (A) são aplicações financeiras isentas de risco de crédito.
- (B) oferecem liquidez diária após carência de 30 dias.
- (C) são títulos de crédito.
- (D) são recibos inegociáveis e intransferíveis.
- (E) contam com garantia do Fundo Garantidor de Crédito – FGC até R\$ 20.000,00.

**48 - O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES tem dentre seus objetivos o de**

- (A) adquirir e financiar estoques de produção exportável.
- (B) executar, por conta do Banco Central, a compensação de cheques e outros papéis.
- (C) promover o desenvolvimento integrado das atividades agrícolas, industriais e de serviços.
- (D) controlar o fluxo de capitais estrangeiros, garantindo o correto funcionamento do mercado cambial.
- (E) promover o crescimento e a diversificação das importações.

**49 - Sobre os Fundos de Investimento em Direitos Creditórios – FIDC é correto afirmar:**

- (A) A aplicação mínima é de R\$ 25 mil por investidor.
- (B) Não há incidência de imposto de renda na fonte.
- (C) É requerida a existência de uma Sociedade de Propósito Específico.
- (D) Suas cotas podem ser adquiridas por todos os tipos de investidores.
- (E) É facultativa a contratação e divulgação de relatório elaborado por agência de classificação de risco.

**50 - O Comitê de Política Monetária – COPOM tem como objetivo:**

- (A) Promover debates acerca da política monetária até que se alcance consenso sobre a taxa de juros de curto prazo a ser divulgada em ata.
- (B) Implementar a política monetária e definir a meta da Taxa SELIC e seu eventual viés.
- (C) Reunir periodicamente os ministros da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão e o presidente do Banco Central do Brasil.
- (D) Coletar as projeções das instituições financeiras para a taxa de inflação.





(E) Divulgar mensalmente as taxas de juros de curto e longo prazos praticadas no mercado financeiro.

**51 - As cadernetas de poupança remuneram o investidor à taxa de juros de 6% ao ano com capitalização**

- (A) mensal e atualização pela Taxa Referencial – TR.
- (B) diária e atualização pelo Índice Geral de Preços do Mercado – IGP-M.
- (C) mensal e atualização pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.
- (D) trimestral e atualização pela Taxa Referencial – TR.
- (E) semestral e atualização pelo Índice Geral de Preços – IGP.

**52 - O arrendamento mercantil (leasing) é uma operação com características legais próprias, como**

- (A) destinação exclusivamente à pessoa jurídica.
- (B) cobrança de Imposto sobre Operações Financeiras – IOF.
- (C) cessão do uso de um bem, por determinado prazo, mediante condições contratadas entre arrendador e arrendatário.
- (D) prazo mínimo de arrendamento de três anos para bens com vida útil de até cinco anos.
- (E) aquisição obrigatória do bem pelo arrendatário ao final do prazo do contrato.

**53 - Os contratos negociados nos mercados futuros são caracterizados**

- (A) pela dispensa da prestação de garantias pelas partes.
- (B) pelas diferenças de preços ajustadas no vencimento.
- (C) pelas diferenças de preços ajustadas diariamente.
- (D) pelas cláusulas redigidas de acordo com a conveniência das partes.
- (E) pela padronização quando as partes são instituições financeiras.

**54 - No mercado de câmbio no Brasil são realizadas operações**

- (A) no segmento flutuante, relativas a importação e exportação de mercadorias e serviços.
- (B) de troca de moeda nacional exclusivamente pelo dólar norte-americano ou vice-versa.
- (C) no mercado à vista apenas por pessoa jurídica.
- (D) pelos agentes autorizados pelo Banco Central do Brasil.
- (E) dispensadas da regulamentação e fiscalização pelo Banco Central do Brasil.

**55 - As operações para financiamento do capital de giro das empresas vêm sendo preferencialmente formalizadas por meio de Cédula de Crédito Bancário – CCB, que proporciona**

- (A) a dispensa de custódia do título na respectiva instituição financeira.
- (B) a negociabilidade do certificado no mercado secundário.
- (C) a promessa de pagamento mediante conferência de bens.
- (D) a efetividade processual de um título executivo judicial.
- (E) a garantia do Fundo Garantidor de Crédito – FGC.

**56 - Sobre o mercado de seguros no Brasil, considere:**

- I. O Instituto de Resseguros do Brasil (hoje IRB-Brasil Re) tem seu capital controlado integralmente pela União.
- II. A Lei Complementar nº 126/2007 abriu o mercado brasileiro de resseguros e possibilitou a instalação e funcionamento de outras companhias no setor.
- III. A Superintendência de Seguros Privados – SUSEP é responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro.
- IV. As seguradoras são organizadas sob a forma de sociedades anônimas, não estando sujeitas a falência nem podendo impetrar concordata, embora possam ser liquidadas, voluntária ou compulsoriamente.
- V. O seguro garantia é destinado exclusivamente aos órgãos públicos da administração direta e indireta federais, estaduais e municipais.

**São características do mercado de seguros no Brasil o que se afirma APENAS em**

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

**57 - A Lei nº 9.613/98, que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, determina que**

- (A) a obtenção de proveito específico é exigida para caracterizar o crime.
- (B) é facultado à instituição financeira fornecer talonário de cheque ao depositante enquanto são verificadas as informações constantes da ficha proposta.
- (C) os crimes são afiançáveis e permitem liberdade provisória.
- (D) a simples ocultação de valores é suficiente para cumprir exigência punitiva.
- (E) o agente pode ser punido, ainda que a posse ou o uso dos bens não lhe tenha trazido nenhum proveito.

**58 - Dentre as diversas modalidades de operações com derivativos, a aquisição de uma opção de compra (Call)**

- (A) impede a aquisição de mais de uma série do mesmo ativo objeto.
- (B) expõe o titular a chamadas de margem em dinheiro.
- (C) exige o depósito de garantia em títulos.
- (D) obriga o titular a permanecer no mercado até o vencimento.
- (E) possibilita investimento no ativo objeto por uma fração de seu preço no mercado à vista.

**59 - As debêntures, segundo a Lei nº 6.404/76, são títulos nominativos ou escriturais emitidos por sociedades por**



ações. Asseguram ao seu titular direito de crédito contra a companhia emissora e

- (A) podem ser emitidas pelo prazo máximo de 360 dias.
- (B) têm as suas garantias, se houver, especificadas na escritura de emissão.
- (C) devem ser registradas para negociação em Bolsa de Valores.
- (D) podem ser emitidas por bancos de investimento.
- (E) são adquiridas por investidores no mercado internacional.

**60 - O Fundo Garantidor de Crédito – FGC é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que administra o mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, contra instituições financeiras em caso de intervenção, liquidação ou falência. São cobertos limitadamente pela garantia**

- (A) Letras Financeiras do Tesouro.
- (B) Fundos de Investimentos Financeiros.
- (C) Notas Promissórias Comerciais.
- (D) Letras Hipotecárias.
- (E) Depósitos Judiciais.

### Habilidades no Atendimento: Respostas comentadas pelos professor Guerra e o consultor Deomar Adriano Gmach

**Atenção:** As questões de números 61 a 64 referem-se à Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

**61 - O art. 20 dispõe que: O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

- I. A reexecução dos serviços, com custo adicional e quando cabível.
- II. A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- III. O abatimento proporcional do preço.
- IV. A reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, pode ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.
- V. A restituição imediata da quantia paga, isenta de atualização monetária, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Está correto o que se afirma APENAS em

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

**62 - São direitos básicos do consumidor:**

- I. A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, não sendo asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- II. A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- III. A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, exceto contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos.
- IV. A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- V. A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Está correto o que se afirma APENAS em

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

**63 - Tratando-se da proteção contratual, o consumidor pode desistir do contrato sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, no prazo de**

- (A) 7 dias.
- (B) 14 dias.
- (C) 21 dias.
- (D) 28 dias.
- (E) 56 dias.

**64 - Tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não duráveis, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em**

- (A) 360 dias.
- (B) 180 dias.
- (C) 120 dias.
- (D) 90 dias.
- (E) 30 dias.

**65. A Resolução CMN nº 3.694 assegura aos clientes e usuários de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil**

- I. o recebimento de cópias simplificadas de contratos, exceto de recibos, extratos, comprovantes e documentos relativos a operações e a serviços prestados.
- II. a redação de contratos e documentos clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço prestado de forma a permitir o entendimento do conteúdo e demais condições.



III. o direito a informações por parte destas instituições financeiras, relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.

IV. a facilidade de acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

V. a opção pela prestação de serviços por meio alternativos aos convencionais, não sendo obrigatório as instituições informá-los acerca dos riscos existentes e sigilo das transações realizadas.

Está correto o que se afirma APENAS em

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

66 - A oferta de incentivos imediatos, de curto prazo, como brindes, descontos, prêmios e bonificações, por um patrocinador identificado para estimular a compra do produto, denomina-se

- (A) propaganda.
- (B) promoção de vendas.
- (C) venda direta.
- (D) *merchandising*.
- (E) publicidade institucional.

67 - Tratando-se da Lei nº 10.048/2000 terão atendimento prioritário

- (A) apenas os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- (B) as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- (C) apenas as pessoas portadoras de deficiência com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

- (D) apenas as pessoas portadoras de deficiência e os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.
- (E) as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes desde que acompanhadas por crianças de colo.

68 - Nos termos da Lei nº 10.098/2000, a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida denomina-se

- (A) urbanização.
- (B) sinalização urbana.
- (C) barreira visual.
- (D) acessibilidade.
- (E) equipamento de mobilidade.

69 - No *telemarketing* ativo

- (A) não é permitida a venda de outros produtos para clientes atuais da empresa.
- (B) a prioridade é responder aos potenciais clientes as dúvidas sobre *marketing*, vendas e relacionamento.
- (C) a mensagem de relacionamento flui do cliente para a empresa.
- (D) a mensagem de venda, *marketing* e relacionamento flui da empresa para o cliente.
- (E) obrigatoriamente, utiliza-se técnicas específicas de pesquisa de mercado para a construção de *scripts*.

70 - O conjunto de atividades de comunicação impessoal, sem intermediários, entre a empresa e o cliente, via correio, fax, telefone, internet ou outros meios de comunicação, que visa obter uma resposta imediata do cliente e a concretização da venda do produto ou serviço, denomina-se

- (A) *marketing* direto.
- (B) propaganda.
- (C) *merchandising*.
- (D) publicidade.
- (E) promoção.

**ATENÇÃO: Pegue o Gabarito Comentado e confira as respostas.**

*Para as que você acertou, releia questões e respostas para fixar o conteúdo.*

*Para as que você errou, aprenda pela resposta comentada e reveja o material sobre o assunto.*

*Lembre-se de que o verdadeiro agente de seu aprendizado é você mesmo, porque ninguém aprende por outra pessoa.*



# GABARITO

## SIMULADO BANCO DO BRASIL 2011

### RESPOSTAS COMENTADAS – PROVA BB-SP 2010

<b>LÍNGUA PORTUGUESA – Professora Eliane</b>	
01	<b>C</b> <i>Antropocêntricas</i> – voltadas para o homem. <i>Concepção instrumental da tecnologia</i> – tecnologia como único meio de atingir determinados fins – instrumento capaz de executar a tarefa.
02	<b>D</b> A conclusão do texto propõe uma atitude coletiva voltada para o consumo equilibrado, mesmo que uma mudança de atitude seja necessária para evitar uma catástrofe. “é preciso uma nova conscientização ... mas de um novo sentimento coletivo de responsabilidade e temor ... não só com a esperteza de ‘poupar a galinha dos ovos de ouro’, mas ensaiar novos estilos de vida, comprometidos com o futuro das próximas gerações”.
03	<b>B</b> <i>Paradoxo</i> – contradição de ideias que, quando interpretadas, promovem uma quebra de expectativa. Para caracterizá-lo, seriam necessários duas partes – uma positiva, outra negativa. Isso está presente na letra E – confiança irrestrita nos avanços tecnológicos como solução dos problemas do homem <i>versus</i> tendência para a destruição do meio ambiente.
04	<b>D</b> O erro da proposição está na justificativa ao emprego das aspas. Elas foram usadas por se tratar de uma citação de dito popular.
05	<b>A</b> A inadequação da alternativa A se encontra em dois fatos: impossibilidade de deter o progresso tecnológico e os avanços serem os principais causadores desses desastres. “
06	<b>D</b> “é preciso uma nova conscientização, que não advém do saber oficial nem da conduta privadas, mas de um novo sentimento coletivo de responsabilidade e temor” justifica, no parágrafo da conclusão, a ideia pretendida pelo autor do texto.
07	<b>E</b> Questão que pode ser problemas aos desavisados que não estudam conosco e acham que a prova só exige compreensão/interpretação de fatos isolados. É necessário que o candidato devolva a expressão em destaque ao contexto ao qual ela pertence, para verificar que “em virtude das forças econômicas e de outra índole” expressam os fatos geradores (causas) da “propensão de nossas civilização para degenerar de maneira desmesurada”. Para confirmar, observe o período completo na terceira parte do terceiro parágrafo. As relações semânticas presentes nos demais trechos são, respectivamente, (A) Finalidade; (B) Característica. (c) Assunto; (D) Característica;
08	<b>C</b> Os desvios da norma culta presentes nas demais alternativas são, respectivamente: (A) FORAM DETECTADAS (verbo não concorda com o sujeito “a presença de partículas poluentes prejudiciais à saúde humana”); (B) ESTÃO HAVENDO (verbo HAVER, mesmo em locuções verbais, quando empregado em sentido de EXISTIR, ACONTECER, OCORRER, fica apenas nas 3ª pessoa do singular, não havendo sujeito na oração).



	<p>(D) ENTRA (verbo deve concordar com o sujeito “as questões sobre responsabilidade climática);</p> <p>(E) CHEGARAM-se (verbo deve ficar na 3ª pessoa do singular, por ser intransitivo e vir acompanhado da partícula SE, a qual exerce papel de índice de indeterminação do sujeito);</p>
09 E	<p>Caso clássico de regência, em que se pede a predicação verbal (verbo de ligação?, verbo transitivo direto? Indireto?, verbo intransitivo?). O verbo em destaque “publicou” exige a informação de algo produto da ação realizada – “<b>O Princípio Responsabilidade</b>” – publicar algo, classificando-se como VERBO TRANSITIVO DIRETO. O mesmo ocorre na alternativa C, porque também se empregou o verbo “aceleram” como VERBO TRANSITIVO DIRETO – aceleram algo – “<b>o curso do desenvolvimento tecnológico</b>”, o paciente da ação realizada pelo sujeito.</p> <p>Em:</p> <p>(A) “DEPENDE da atualização do potencial tecnológico” – VERBO TRANSITIVO INDIRETO – DEPENDER DE algo/DE alguém – envolve um ser no processo.</p> <p>(B) “ADVÉM do saber oficial” – VERBO INTRANSITIVO – a informação que o acompanha indica o lugar de origem, tendo função adverbial.</p> <p>(C) “ESTAVAM à altura das consequências danosas...” – VERBO DE LIGAÇÃO – A informação que o acompanha é de caráter caracterizando, predicativo do sujeito.</p> <p>(D) “DEGENERAR de maneira desmesurada” – VERBO INTRANSITIVO – a informação que acompanha o verbo determina o modo com que o processo se dá, tendo, assim, função adverbial.</p>
10 C	<p>O fecho das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, a de saudar o destinatário. Os modelos para fecho que vinham sendo utilizados foram regulados pela Portaria nº 1 do Ministério da Justiça, de 1937, que estabelecia quinze padrões.</p> <p>Com o fito de simplificá-los e uniformizá-los, o MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente;</li><li>b) para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Atenciosamente,</li></ul> <p>Ficam excluídas dessa fórmula as comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras, que atendem a rito e tradição próprios, devidamente disciplinados no Manual de Redação do Ministério das Relações Exteriores.</p> <p>Enfim, nenhuma outra informação compõe o fecho.</p>

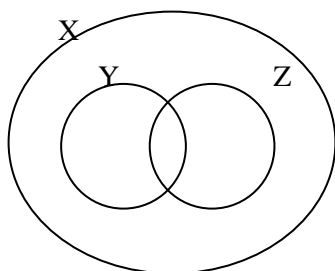
**ATUALIDADES – Professor Beto Mansur**

11 D	<p>A Organização Mundial do Comércio, numa decisão inédita, autorizou alguns países a boicotar o comércio internacional (multi e bilateral) com os Estados Unidos, incluindo o Brasil. Essa decisão da OMC está ligada à política dos EUA que favorece o agronegócio interno, uma vez que concede elevados índices de subsídios. A demanda, iniciada em setembro de 2002 com pedido de consultas por parte do Brasil, envolveu o questionamento de subsídios concedidos pelos Estados Unidos à produção e à exportação de algodão no período de 1999 a 2002. Foram questionados os “subsídios desleais” nos termos do Acordo sobre Subsídios da OMC. O total de subsídios questionados foi da ordem de US\$12,5 bilhões.</p>
12 B	<p>O <b>G20</b> é um agrupamento composto por ministros de economia e chefes dos bancos centrais da União Europeia e das 19 maiores finanças do planeta, ou seja, países desenvolvidos e em desenvolvimento. O G20 foi criado em 1999, como consequência das constantes crises econômico-financeiras da década de 1990. Fundamentalmente, tem como interesse o favorecimento das negociações internacionais.</p>
13 C	<p>A plataforma da British Petroleum (BP), de propriedade particular inglesa, está situada no Golfo do México (EUA) e causou ameaça socio-ambiental em uma área de três mil quilômetros do litoral.</p>
14 E	<p>O ex-presidente da República Federativa do Brasil, Luis Inácio Lula da Silva, desde o Foro de São Paulo, em nome do Socialismo, mantém uma política de fortes laços com os governos de tendência socialistas. Diante disso e pelo apoio que tem dado aos cubanos, para não causar conflitos, em sua visita a Cuba, pelas informações que temos, fez comparações entre os presos políticos da ilha com presos comuns. Isso, para os defensores dos Direitos Humanos e da Cidadania, foi uma atitude inaceitável, uma vez que Lula presidia um país onde a democracia é praticada sem qualquer questionamento.</p>
15 A	<p>Embora pelas discussões que temos, o maior desmatamento vem ocorrendo no estado do Mato Grosso.</p>

**MATEMÁTICA (inclui RAC.LÓGICO) - Professores Pacífico e Suzuki**

16 B	Houve um crescimento de 4,8 bilhões em 5 anos. Como o crescimento teria sido linear, a variação seria de $4,8:5 = 0,96$ bilhões ao ano. Logo, em 2006 a receita seria de $5 + 2 \cdot 0,96 = 6,92$ bilhões.
17 E	$a_{15} = 200 + 14 \cdot 20 = 480$ . Logo, o 15º depósito foi de R\$480,00. Desta forma, o total depositado por ele foi: $S_{15} = \frac{(200 + 480) \cdot 15}{2} = 5100$
18 E	$30\% \text{ de } 34430 = \frac{30}{100} \cdot 34430 = 10329$
19 B	30 minutos = 180.10 segundos Logo, se 10 segundos em tela preta equivale às geladeiras ligadas durante 1 hora, então 30 minutos em tela preta equivale às geladeiras ligadas durante 180 horas, ou seja, 7 dias e meio.
20 C	$\begin{cases} f + m = 2590 \\ m = f + 572 \end{cases} \Rightarrow 2f = 2018 \Rightarrow f = 1009$ Desta forma, a soma dos números de folhetos entregue em janeiro e fevereiro é igual a $j + f = 1295 + 1009 = 2304$
21 C	<b>TAXA INTERNA DE RETORNO (TIR)</b> TEREMOS X NA DATA ZERO, ZERO NO PRIMEIRO PERÍODO, \$ 51.480 NO SEGUNDO E \$ 62 208 NO TERCEIRO. USANDO A ESTRATÉGIA DA DESCAPITALIZAÇÃO, TEREMOS: $X = 0:(1 + 0,2)^1 + 51\,480:(1 + 0,2)^2 + 62\,208:(1 + 0,2)^3$ $X = 0 + 35\,750 + 36\,000 = 71\,750$
22 B	Com as informações do enunciado, podemos montar o seguinte diagrama: <p>Logo, a probabilidade de ele ser formado em <u>pele menos dois</u> cursos: <math>P = 18\% + 2\% + 8\% + 28\% = 56\%</math></p>



23 C	<p><b>MONTANTE SIMPLES E COMPOSTOS</b> <math>M = C.(1 + I.N)</math> e <math>M = C.(1 + I)^N</math></p> <p>1º. PASSO É CALCULAR O CAPITAL DA 1ª. APLICAÇÃO: (MONTANTE SIMPLES)</p> $13\ 200 = C.(1 + \frac{0,15.8}{12}) \rightarrow C = 12.000$ <p>2º. PASSO CALCULAR O CAPITAL DA 2ª. APLICAÇÃO: (MONTANTE COMPOSTO)</p> $M = 12\ 000.(1 + 0,15)^2 \rightarrow M = 12\ 000.(1,15)^2 \rightarrow M = 12\ 000 \cdot 1,3225 = 15\ 870$															
24 E	<p><b>VALOR ATUAL COMERCIAL E RACIONAL SIMPLES</b></p> <p><math>N = A.(1 + I.N)</math> e <math>A = N.(1 - I.N)</math></p> <p>1º. PASSO: RACIONAL <math>\rightarrow N = 21\ 000.(1 + \frac{0,18.2}{12}) = 21.630</math></p> <p>2º. PASSO: COMERCIAL <math>\rightarrow 21\ 630.2 = 43.260 \rightarrow A = 43\ 260.(1 - 0,02.5) = 38\ 934</math></p>															
25 E	<p><b>SISTEMA FRANCES DE AMORTIZAÇÃO (TABELA PRICE)</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>MES</th><th>JUROS</th><th>AMORTIZAÇ</th><th>PRESTAÇ</th><th>SALDO DEV</th></tr></thead><tbody><tr><td>00</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>80.000,00</td></tr><tr><td>01</td><td>2.400,00</td><td>15.068,00</td><td>17.468,00</td><td>64.932,00</td></tr></tbody></table> <p>CALCULANDO O PERCENTUAL DO SALDO DEVEDOR NO PRIMEIRO MÊS:</p> $80\ 000.X = 64\ 932.100 \rightarrow X = 81,165\%$	MES	JUROS	AMORTIZAÇ	PRESTAÇ	SALDO DEV	00	-	-	-	80.000,00	01	2.400,00	15.068,00	17.468,00	64.932,00
MES	JUROS	AMORTIZAÇ	PRESTAÇ	SALDO DEV												
00	-	-	-	80.000,00												
01	2.400,00	15.068,00	17.468,00	64.932,00												
26 C	<p>Se 43 das 87 pessoas eram do sexo masculino, então 44 eram do sexo feminino.</p> <p>Se 36 eram as mulheres com 30 anos ou mais, então <b><u>8 eram as mulheres com menos de 30 anos.</u></b></p>															
27 A	<p>Usando os conceitos de análise combinatória, temos:</p> $2.C_{6,4}.P_4 = 2.\frac{6!}{4!.2!}.4! = 720$															
28 A	<p>Note que o próximo palíndromo será 25052km (sabemos que esse tem que ser o número que aparece no hodômetro, pois ele não passa de 80km/h).</p> <p>Assim, sabemos que ele percorreu <math>25052 - 24942 = 110\text{km}</math> em 2 horas. Logo, a velocidade média com que ele se deslocou é igual a: <b>55km/h.</b></p>															
29 B	<p>Utilizando as informações do enunciado e os conceitos de análise combinatória, temos:</p> $5 \cdot 9 \cdot 8 = 360$															
30 A	 <p>Note que a figura representa os conjuntos citados no enunciado. Ao observar os conjuntos, podemos concluir que pode existir um elemento que não está em Y, mas está em Z. Ou seja, pode existir algum município brasileiro que não tem Agência do Banco do Brasil e que tem mais de 30000 habitantes.</p>															



**INFORMÁTICA – Professor Valdir**

<p>31 C</p>	<p>Testa se o candidato sabe utilizar a função “SE”, e ainda se sabe utilizar os operadores matemáticos em fórmulas que envolvem referências. A1=2 B1=3 C1=4</p> <p>D1 contém a função abaixo: =SE(B1*A1-5&gt;0;C1-B1*A1;(C1-A1)^A1+B1*C1+A1)</p> <p>A função SE consiste em um teste lógico que retorna como resposta “verdadeiro” ou “falso”. O usuário associa a condição de verdadeiro uma resposta e a condição de falso outra resposta. =SE(teste;resposta caso verdadeiro;resposta caso falso)</p> <p>Antes do primeiro ponto e vírgula o teste a ser realizado Depois do primeiro ponto e vírgula a resposta que o Excel ou o Calc devem apresentar caso o teste resulte em verdadeiro Depois do segundo ponto e vírgula a resposta que o Excel ou o Calc devem apresentar caso o teste resulte em falso</p> <p>=SE(B1*A1-5&gt;0;C1-B1*A1;(C1-A1)^A1+B1*C1+A1)</p> <p>Nesta fórmula, na área realçada, o usuário estaria perguntando ao Excel ou ao Calc “se ao multiplicar o valor contido em B1 pelo valor contido em A1 e diminuir 5 se o resultado seria maior que 0.</p> <p>=SE(1&gt;0;C1-B1*A1;(C1-A1)^A1+B1*C1+A1)</p> <p>Como 1 é &gt;0 (um é maior que zero) o teste resultará verdadeiro, o Excel ou o Calc irão retornar resultado da resolução da expressão matemática que existe após o primeiro ponto e virgula. Veja abaixo:</p> <p>=SE(1&gt;0;C1-B1*A1;(C1-A1)^A1+B1*C1+A1)</p> <p>C1-B1*A1 é o equivalente a 4-3*2</p> <p>(considerando-se as prioridades da matemática será resolvida primeiramente a multiplicação).</p> <p>4-6 = -2 (valor da célula D1 é negativo)</p>
<p>32 B</p>	<p>O slide mestre é um elemento do modelo de design que armazena informações sobre o modelo, inclusive os estilos de fontes, tamanhos e posições de espaços reservados, design do plano de fundo e esquemas de cores.</p> <p>O objetivo do slide mestre é permitir fazer alterações globais na apresentação, tais como substituição do estilo da fonte, plano de fundo, etc. e ter estas alterações refletidas em todos os slides na sua apresentação.</p>
<p>33 B</p>	<p>Na configuração padrão o Excel e o Calc estão configurados para Cálculo Automático.</p> <p>Se o usuário quiser pode configurá-los para Cálculo manual.</p> <p>No Excel deve-se clicar em Ferramentas e depois em Opções, na janela que se abre clicar em Cálculo, marcar a opção Manual.</p> <p>No Calc deve-se clicar em Ferramentas, posicionar o apontador do mouse em Conteúdo da Célula e desmarcar a opção Auto-calcular.</p> <p>Tanto para o Excel como para o Calc, a solicitação de Calculo manual é feita através da tecla de função F9.</p>





34	<b>A</b>	Ao se utilizar o sinal de menos em uma destas ferramentas de busca, o usuário está solicitando que sejam relacionadas somente as páginas que contenham as demais palavras menos àquela que tem o sinal de menos a sua esquerda. Frases entre aspas indicam que só devem ser relacionadas no resultado da pesquisa as páginas que possuem a frase na íntegra.
35	<b>C</b>	Os usuários de processadores de textos cometem erros durante a digitação, estes erro pode ser corrigidos automaticamente. Basta configurar os erros habituais para serem corrigidos automaticamente pelo recurso de Auto-Correção. No Word 2003 a configuração é feita através do menu Ferramentas e depois clicando em Opções de Auto correção, No Writer também.
36	<b>D</b>	Itens excluídos para a lixeira ficam lá por tempo indeterminado amenos que o usuário limpe a lixeira. Arquivos ocultos e de sistema podem ser excluídos para a lixeira normalmente.  Nos três casos abaixo, os arquivos excluídos não podem ser recuperados da lixeira. Se você acessar um computador através de uma rede e deletar remotamente um arquivo ele simplesmente será excluído sem que seja enviado para a lixeira. Arquivos apagados de mídias removíveis também são excluídos permanentemente, não vão para lixeira. Se você tentar excluir um arquivo que não cabe na lixeira, o Windows irá lhe informar que tal item não pode ser colocado na lixeira, porém lhe dará a opção de excluí-lo permanentemente.
37	<b>E</b>	Quando for utilizar o recurso de substituir palavras em um processador de textos, o usuário deve marcar para busca somente Palavras Inteiras assim não correrá o risco de trocar apenas metade de uma palavra.
38	<b>C</b>	Nesta questão temos que considerar que ao copiar a fórmula de B3 para D4 houve uma mudança de linha e assim todos os nomes de linha que não estiverem com \$ a sua esquerda devem sofrer um incremento para compor a fórmula na célula de destino. Temos que considerar também ao copiar a fórmula de B3 para D4 houve duas mudanças de coluna e assim todos os nomes de coluna que não estiverem com \$ a sua esquerda devem sofrer dois incrementos para compor a fórmula na célula de destino.  Na célula de origem = $A\$1*\$B1-A\$2*B2$  Na célula de destino = $A\$1*\$B2-C\$2*D3$
39	<b>A</b>	Destinatários de mensagens de e-mail endereçados no campo CCO (Com cópia oculta) receberão a mensagem, mas não saberão a quem mais ela foi enviada.
40	<b>D</b>	Um cookie é uma informação gravada em um arquivo de texto que um servidor web pode armazenar temporariamente junto a um navegador. O objetivo de cookie é manter a persistência de conexões de um navegador com o site.
<b>CONHECIMENTOS BANCÁRIOS – Professor Guerra</b>		
41	<b>B</b>	Fato da atualidade fez com que pressões internas de nacionalismo levaram a Bovespa (que era uma sociedade civil sem fins lucrativos) fundir-se com a BM&F - Bolsa de Mercadorias & Futuros (também sociedade civil), criando a BM&FBOVESPA S.A., no ano de 2008, que passou a visar lucro a favor de seus acionistas. Como se trata de uma S.A. de capital aberto, ela própria negocia suas ações.
42	<b>E</b>	Já que estão corretos os itens I, III e IV, vale a pena comentar os itens errados: II – A execução da política monetária cabe ao Banco Central (e não à CVM). V – A custódia de títulos públicos ocorre no SELIC (se títulos federais) e na CETIP (se estaduais ou municipais).
43	<b>C</b>	Os bancos comerciais deixaram de ser a principal classe de instituições financeiras quando, em 1988, puder tornar-se Bancos Múltiplos, agregando outras atividades e emitindo balanço único. Para ser Múltiplo esse “superbanco” precisa incluir, pelo menos, a “carteira de investimento”.



44	<b>A</b>	A CETIP é um sistema eletrônico de custódia e liquidação financeira no mercado de títulos privados e, portanto, precisa garantir a liquidez, ou seja, o recebimento do dinheiro para quem vende o título, assim como o registro efetivo em favor de quem adquire o referido título.
45	<b>E</b>	Sendo o banco a “casa do dinheiro”, quem for o favorecido de uma fiança bancária sabe que poderá sacar o valor da fiança se o contratante (cliente do banco) não cumprir a exigência contratual à qual está submetido. Conclusão: a execução da fiança bancária substitui os adiantamentos em dinheiro por parte da empresa. Além disso, as demais alternativas estão erradas porque: A) Não há incidência de IOF, uma vez que a fiança bancária é garantia e não operação de crédito; B) Apresenta risco de crédito, caso contrário não carecia de garantia na forma de fiança; C) O cliente do banco (afiançado) não está obrigado a depositar previamente recursos financeiros junto à instituição financeira; D) Não é garantia exclusiva de comércio exterior.
46	<b>B</b>	O enunciado da questão apresenta a definição oficial de fundos de pensão. Vale lembrar que essas entidades são supervisionadas pela PREVIC. Todas as demais alternativas apresentam situações vinculadas a SUSEP, a qual supervisiona outro tipo de entidades: as entidades ABERTAS de previdência complementar.
47	<b>D</b>	CDB são títulos de crédito e, portanto, negociáveis no mercado, enquanto o RDB é apenas recibo nominativo não transferível e, portanto, não negociáveis. IMPORTANTE: Vale a pena lembrar que o FGC (Fundo Garantidor de Crédito), que garante aplicações em RDB e outras operações, teve seu limite de garantia aumentado em dezembro/2010 de R\$ 60 mil para R\$ 70 mil (legislação nova).
48	<b>C</b>	Como não há o que comentar sobre a alternativa correta, depositemos nossa atenção nas outras alternativas: A) O foco do BNDES é a fabricação de bens de capital fixo brasileiros e não estoques de produção; B) É ao Banco do Brasil que compete a execução do serviço de compensação de cheques e outros papéis; D) Controlar o fluxo de capitais estrangeiros é competência do Banco Central do Brasil; E) O crescimento das EXPORTAÇÕES que está sim intimamente ligado ao desenvolvimento econômico e social.
49	<b>A</b>	Questão difícil, retirada do fundo do baú. Realmente consta na Instrução CVM 356/2001 a constituição de fundos na forma de investimento em Direitos Creditórios na qual a aplicação mínima é de R\$ 25 mil por investidor (artigo 3º da referida Instrução). Por se tratar de uma modalidade de fundo de investimento, é possível concluir, de resto, que as demais alternativas estão erradas, porque: B) Há certamente a incidência de imposto de renda; C) Não há obrigatoriedade de existir Sociedade de Propósito Específico; D) Somente investidores classificados podem atuar nos FIDC; E) A norma da CVM é clara quanto à obrigatoriedade da divulgação de relatório elaborado por agência de classificação de risco.
50	<b>B</b>	Vamos traduzir: Cabe ao COPOM, em suas reuniões periódicas, estabelecer a taxa básica de juros (taxa SELIC) necessária ao país para manter a economia de acordo com as diretrizes do CMN – Conselho Monetário Nacional. “Viés de alta” ou “viés de baixa” é a leve modificação na taxa percentual da Selic que poderá o presidente do Banco Central implementar entre uma reunião e outra do COPOM. Quando estabelecido “viés neutro” o presidente do Bacen não poderá em nenhuma hipótese alterar a referida taxa.
51	<b>A</b>	Pessoalmente, entendo que a questão deveria ser anulada, pois há duas respostas válidas: a alternativa “A” (mensal) é correta em relação ao poupador pessoa física, mas é também correta a alternativa “D” (trimestral) no caso de pessoa jurídica com fins lucrativos (parágrafos 2 e 4 do artigo 12 da Lei 8.177, de 01/03/1991). O enunciado da questão infelizmente não deixa claro. A partir da resposta, conclui-se que se refere à pessoa física.
52	<b>C</b>	Como se trata de questão conceitual, não abrindo espaço para comentário em relação à alternativa correta, vamos relatar as opções erradas: A) Pode sim aplicar-se à arrendatário pessoa física; B) O imposto incidente é o ISS, por se tratar de prestação de serviços - aluguel; D) O prazo mínimo para arrendamento de bens com vida útil de até 5 anos é de 2 anos; E) A aquisição do bem não é obrigatória, havendo a tríplex opção: renovação, devolução do bem ou aquisição pelo valor residual.
53	<b>C</b>	O ajuste diário é uma das principais características que distingue o Mercado Futuro em relação ao Mercado a Termo, o que possibilita o investidor sair desse mercado a qualquer tempo.
54	<b>D</b>	Por definição, cabe ao BACEN a autorização para órgãos (agentes) atuarem no referido mercado. Minha sugestão é a leitura das demais alternativas para você gravar o que está errado dizer em relação ao mercado de câmbio brasileiro.



55 B	Vamos definir melhor a CCB: <ul style="list-style-type: none"><li>• É um título de crédito (e não um contrato) e, portanto, é de emissão unilateral, assinado pelo devedor PF ou PJ, a favor de um banco.</li><li>• Normalmente emitida para financiamento de compra de um bem móvel ou imóvel.</li><li>• Se houver garantia pessoal, terá que ocorrer na forma de aval (e não fiança). Também admite, se for o caso, cláusulas com garantia real.</li><li>• Os bancos (favorecidos) podem transferir o direito para outro, mediante endosso em preto, o que caracteriza sua negociação no mercado secundário (alternativa B da questão).</li></ul>
56 A	Neste caso, é melhor nos concentrarmos nos itens errados: I – O IRB é uma sociedade anônima com controle acionário da União, portanto não possui o seu capital integralmente vinculado ao governo federal. V – O seguro garantia não possui sua destinação em monopólio público.
57 E	A instituição financeira pode ser punida por descumprimento da legislação, mesmo não tendo proveito direto ou indireto no crime de lavagem de dinheiro. As demais alternativas realmente estão erradas e estão expressas na legislação pertinente.
58 E	Em outras palavras: O mercado de opções é mais caro do que o mercado futuro, mas o seu detentor tem o DIREITO (e não a obrigação) de concretizar o negócio, conforme as condições econômicas na época de vencimento. Caso não exerça esse DIREITO, o investidor apenas perde o valor do prêmio PREVIAMENTE PAGO. Conclui-se, logo, que possibilita investimento no mercado à vista.
59 B	Debêntures (ou Bonds) são títulos de emissão de sociedades anônimas de capital aberto, não financeiras, utilizadas no país para captação de recursos de longo prazo (vencimento superior a 360 dias), registradas na CETIP pelo fato de ser título de renda fixa, podendo ter garantias a favor do investidor, o que lhe confere maior atratividade. Também podem ser negociadas em mercado de balcão organizado, fora da bolsa de valores. Com base nessa definição, é fácil identificar as incorreções no conteúdo das demais alternativas.
60 D	O limite do FGC subiu recentemente, em dezembro/2010, para R\$ 70 mil, mas continua cobrindo os seguintes créditos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Depósitos à vista (aí incluídos os valores transitórios em conta de investimento ainda não investidos);</li><li>• Depósitos em poupança;</li><li>• Depósitos a prazo (CDB e RDB);</li><li>• Letras de câmbio, letras imobiliárias e letras hipotecárias;</li></ul> Portanto, a única correta é a alternativa “D”.
<b>HABILIDADES NO ATENDIMENTO – Professor Guerra</b> <b>Participação: Consultor Deomar Adriano Gmach</b>	
61 E	É incabível o custo adicional a que se refere o item I apresentado, incoerente com o senso dos direitos básicos que nortearam a criação do CDC – Código de Defesa do Consumidor. O item V, por sua vez, confronta o item III, tornando-se também incabido.
62 A	A resposta está no Artigo 6º do CDC, que resumidamente apresentam os seguintes direitos básicos do consumidor: 1)Proteção; 2)Educação, divulgação e liberdade de escolha; 3)Informação; 4)Vedação da publicidade enganosa ou abusiva; 5)Modificação de cláusulas contratuais abusivas; 6)Prevenção e reparação de danos; 7)Facilitação do acesso a justiça; 8)Inversão do ônus da prova em prol do consumidor, o que significa que é o fornecedor que deve provar que o consumidor está errado; 9)Expressa garantia de um serviço público adequadamente prestado. Portanto, as inconsistências apresentadas nos itens I e III apresentados no enunciado da questão limita a aplicação dos benefícios acima citados.



63 A	<p>Realmente é isso que consta no Artigo 49 do CDC. Devemos entender que a venda de produto ou serviço é regular quando o consumidor procura o fornecedor em seu estabelecimento, não cabendo ao consumidor, nesse caso, o direito de arrependimento.</p> <p>Entretanto, entende a Lei que o consumidor está em situação mais vulnerável quando a venda do produto ou do serviço ocorrer por iniciativa do fornecedor, seja por telefone ou a domicílio, cabendo ao comprador exercer o direito de arrependimento em até sete dias do ato do recebimento do produto ou da conclusão do serviço.</p>
64 E	<p>De fato, os prazos são: 30 dias para não duráveis e 90 dias para duráveis (artigo 26 do CDC).</p> <p>Os prazos naturalmente poderão ser maiores quando houver certificado de garantia de fornecedor apresentado períodos mais favoráveis ao consumidor.</p> <p>São consideráveis não duráveis os bens destinados a consumo, como os alimentos e todos aqueles que possuem informações sobre data de fabricação e prazo de validade.</p>
65 A	<p>As limitações descritas justamente nos itens errados (itens I e V) estão entre as que mais colaboraram para que as autoridades monetárias criassem o Código de Defesa do Consumidor Bancário, como costuma ser chamada a Resolução CMN 3694. Portanto, a alternativa correta é a “A”.</p>
66 B	<p>Os brindes, descontos, prêmios e bonificações são classificados como “promoções de venda” pois objetivas estimular a compra de produto.</p>
67 B	<p>Vamos aproveitar para frisar bem os seguintes detalhes da Lei 10.048/2000 (Lei do atendimento prioritário):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- São idosos, para fins da legislação de atendimento prioritário, as pessoas com pelo menos 60 anos de idade (não são 65 anos).</li><li>- O atendimento prioritário ocorre, por força da legislação, nas repartições públicas, concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. Portanto, não há obrigatoriedade de ocorrer em supermercados e outras empresas privadas.</li></ul>
68 D	<p>A Lei 10.098/2000 é a “Lei da Acessibilidade” e, nesse caso, é mais abrangente do que a “Lei do Atendimento Prioritário”, pois aplica-se também nos órgãos privados de atendimento ao público.</p>
69 D	<p>O <i>telemarketing</i> dá apoio à equipe de vendas, ajuda a aferir a satisfação dos clientes pós-vendas, a prospectar clientes prováveis, a cadastrar, a divulgar ofertas de produtos e serviços. Há dois tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• O ativo, para prospecção de clientes.</li><li>• O receptivo, para atendimento das chamadas dos clientes.</li></ul>
70 A	<p>Como o enunciado conceitua “marketing direto” (alternativa A), vamos conceituar o que consta nas demais alternativas, uma vez que a questão nos oferece essa oportunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Propaganda:</b> É qualquer forma paga de apresentação impessoal e de promoção de ideias, bens e serviços por um patrocinador identificado.</li><li>• <b>Merchandising:</b> é uma ferramenta de Marketing, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos no ponto de venda.</li><li>• <b>Publicidade:</b> é uma atividade profissional dedicada à difusão pública de ideias associadas a empresas, produtos ou serviços, especificamente, propaganda comercial.</li><li>• <b>Promoção:</b> Ferramenta de marketing e de comunicação de marketing que tem a função de motivar consumidores a comprar.</li></ul>

É isso aí!