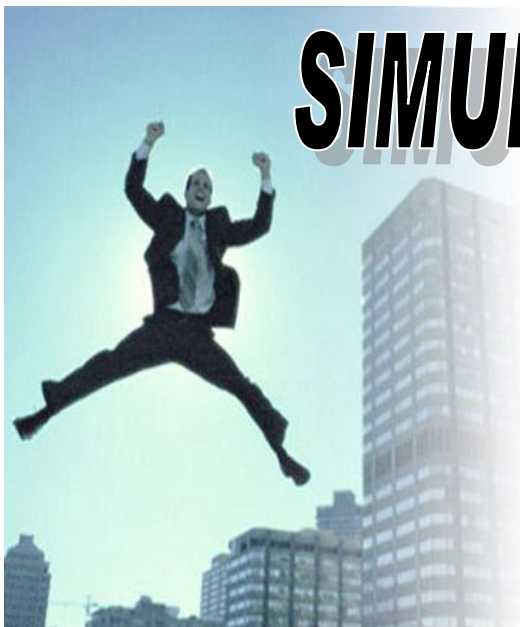


SIMULADO BB MAR-2015

com GABARITO COMENTADO



www.CursoSolon.com.br

ESTRUTURA DA PROVA OFICIAL E DESTA PROVA SIMULADA



Saiba mais: www.CursoSolon.com.br



PROVA OFICIAL - RECURSOS: Como tradicionalmente ocorre nos dias posteriores à aplicação das provas oficiais, os professores do Curso Sólon vão analisar questões e gabarito para, eventualmente, apresentarem sugestões de recursos para você. Portanto, fique de olho no portal do Curso Sólon na internet.



Algumas questões desta prova foram aproveitadas ou adaptadas de provas anteriores de concursos para manter o mesmo nível das questões normalmente elaboradas pela Cesgranrio, que é a organizadora responsável pela aplicação da prova oficial BB 2015. Boa prova!

CONHECIMENTOS BÁSICOS → 25 QUESTÕES = 30 PONTOS

LÍNGUA PORTUGUESA Profª Cidinha

10 questões x 1 ponto = 10 pontos

COMO NÃO PENSEI NISSO ANTES?

Para ser um inventor, basta enxergar os problemas como matéria-prima para a criatividade e apostar nas próprias ideias.

“No meio do caminho tinha uma pedra/ tinha uma pedra no meio do caminho.” O poeta Carlos Drummond de Andrade criou um dos textos mais famosos da literatura brasileira ao buscar inspiração num obstá-
culo. De forma parecida, muita gente, famosa ou anôni-
ma, no decorrer da história, tem convertido suas dificul-
dades em criações.

Não é difícil perceber que, na origem de todos os objetos criados pelo homem, havia um problema. Foi de tanto machucar os pés ao caminhar descalço que algum remoto ancestral inventou o calçado, por exemplo. Cansado de beber água usando as próprias mãos, alguém concebeu o copo. E por aí vai.

Diante de uma pedra no caminho, pode-se lamentá-la ou tentar removê-la. A primeira opção é a mais fácil, mas não leva a nada. A segunda nos permite não só dar um fim ao empecilho, mas também deixar uma contribuição para a humanidade. Foi esse rumo que o motorista de caminhão aposentado José Roberto Rodrigues, de 55 anos, escolheu.

Há 15 anos, em um acampamento, José viu um botijão de gás ir pelos ares. Impressionado com o acidente, pôs na cabeça que poderia fazer algo para evitá-lo. Anos depois, teve a ideia: se acondicionasse o botijão dentro de uma estrutura fechada e a conectasse com a área externa da casa, o problema estaria resolvido. Afinal, a explosão só acontece se há acúmulo de gás dentro da cozinha. Estava concebida a cápsula antiexplosão.

Para construir a engenhoca, ele pegou um balde grande de plástico, desses usados como lixeira, e fez dois furos: um para a mangueira do botijão e outro para permitir a conexão com o exterior da casa. Se o gás vazar, sai para o ambiente externo. “Fiz tudo sozinho”, orgulha-se José.

Tempos depois, inspirado pelas filhas, que volta e meia deixavam a comida queimar, aperfeiçoou o invento. Adicionou-lhe um dispositivo capaz de controlar o tempo pelo qual o fogão permanece aceso.

Para isso, comprou um *timer*, aparelho encontrado em lojas de material elétrico, e o acoplou à válvula do botijão. Funciona como um relógio de corda: em quinze minutos, quando completa a volta, o equipamento trava a saída de gás. Se o cozimento for demorado, é só reprogramar o dispositivo.(...)

A história de José mostra que não é preciso pós-doutorado para transformar problemas do dia a dia em solução. O necessário é ter autoconfiança, persistência, motivação e capacidade de pensar por si próprio, como enumera a psicóloga Eunice Alencar, da Universidade Católica de Brasília. “Todos temos essas características. O que precisamos é saber cultivá-las para despertar nossa capacidade de criação”, diz Eunice.(...)

A satisfação de ver a própria invenção ser usada por várias pessoas é algo que Beatriz Zorovich, de 78 anos, conhece há muitas décadas. Um belo dia, quando estava na cozinha, ela percebeu que, se a bacia que usava para lavar o arroz tivesse furinhos, ficaria fácil escorrer os grãos. Com a ajuda do marido, o engenheiro Sólon Zorovich, construiu um protótipo em uma espécie de papel alumínio grosso.(...) Deu certo: lançado na Feira de Utilidades Domésticas de 1962, o escorredor de arroz ganhou as cozinhas de todo o país. Beatriz não sabe calcular exatamente quanto ganhou com o produto. Mas lembra que os lucros equivaliam ao seu salário de dentista. A patente expirou em 1978.(...)

COSTA, Rachel. Sorria 13. abr./mai. 2010.

01. O texto “Como não pensei nisso antes?” tem como tema as(os)

- (A) invenções movidas pelo desespero do cotidiano.
- (B) origens dos objetos de inventores famosos.
- (C) problemas da vida de pessoas ilustres.
- (D) inventores que saíram do anonimato.
- (E) obstáculos do dia a dia transformados em invenções.

02. O referente do termo em destaque está correto em

- (A) “...ou tentar removê-la.” (linha 15) (= a narradora)
- (B) “...evitá-lo.” (linha 24) (= o botijão)
- (C) “...e a conectasse...” (linhas 25-26) (= a ideia)
- (D) “Adicionou-lhe...” (linha 38) (= o fogão)
- (E) “e o acoplou à válvula de botijão.” (linhas 41-42) (= o *timer*)



03. No trecho “Funciona como um relógio de corda: em quinze minutos, quando completa a volta, o equipamento trava a saída de gás”. (linhas 42-44), o termo em destaque estabelece uma relação de

- (A) explicação. (B) causa.
(C) condição. (D) comparação.
(E) consequência.

04. O verbo **ganhar** possui vários sentidos. Em “o escorredor de arroz ganhou as cozinhas de todo país.” (linhas 64-65), o verbo ganhar pode ser substituído, sem alterar o sentido e sem promover alterações na estrutura da frase, por

- (A) conquistou. (B) apoderou-se.
(C) entrou. (D) introduziu-se.
(E) venceu.

05. Observe os fragmentos abaixo.

I - “Foi de tanto machucar os pés ao caminhar descalço que algum remoto ancestral inventou o calçado,” (linhas 10-11)

II - “Cansado de beber água usando as próprias mãos, alguém concebeu o copo.” (linhas 12-13)

III - “Foi esse rumo que o motorista de caminhão aposentado José Roberto Rodrigues, de 55 anos, escolheu.” (linhas 18-20)

Há relação de causa e consequência APENAS em

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

06. Considere o texto para verificar em que situações a substituição do se por mesmo que garante a equivalência de sentido entre os enunciados em destaque.

I - Ficaria fácil escorrer os grãos se a bacia para lavar o arroz tivesse furinhos. (mesmo que a bacia para lavar o arroz tivesse furinhos).

II - A explosão só acontece se há acúmulo de gás dentro da cozinha. (mesmo que haja acúmulo de gás na cozinha).

III - Se o gás vazasse, saía para o ambiente externo. (mesmo que o gás vazasse).

Há equivalência APENAS no apresentado em

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

07. A palavra que NÃO obedece à mesma regra de acentuação de **domésticas**, sendo acentuada por motivo distinto do vocábulo em destaque, é

- (A) plástico. (B) difícil.
(C) obstáculo. (D) acúmulo.
(E) protótipo.

08. O uso do sinal indicativo da crase está corretamente empregado em:

- (A) A criança gosta de responder à tudo o que lhe perguntam.
(B) O pomar se estendia à perder de vista.
(C) O jornalista entregou o artigo à redatora-chefe.
(D) Ele começou à nadar por recomendação médica.
(E) Daqui à uma semana o inventor dará uma palestra.

09. Observe as sentenças abaixo.

O diretor _____ chamou para _____ dar uma boa notícia. A inventora pediu para _____ testar o novo produto. Todos acreditaram na história, com exceção de _____.

Os pronomes de primeira pessoa que, na sequência, preenchem as lacunas acima corretamente são

- (A) me – me – eu – mim.
(B) me – me – mim – mim.
(C) me – mim – eu – mim.
(D) mim – mim – eu – eu.
(E) mim – me – mim – eu.

10. Dentre os fragmentos abaixo, aquele cujo trecho em destaque expressa finalidade é:

- (A) “A primeira opção é a mais fácil, mas não leva a nada.” (linhas 15-16).
(B) “Há 15 anos, em um acampamento, José viu **um botijão de gás ir pelos ares**”. (linhas 21-22).
(C) “**Para construir a engenhoca,** ele pegou um balde grande de plástico,” (linhas 30-31).
(D) “Se o gás vazar, **sai para o ambiente externo.**” (linhas 33-34).
(E) “inspirado pelas filhas, **que volta e meia deixavam a comida queimar,** aperfeiçoou o invento.” (linhas 36-38).

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO Prof. Pacífico

10 questões x 1,5 ponto = 15 pontos

11) Num clube $\frac{2}{3}$ dos associados são mulheres. Se $\frac{3}{5}$ das mulheres são casadas e 80% das casadas têm filhos, o número de associados do clube, sabendo-se que mães casadas são em número de 360, é de:

- (A) 950 (B) 1125 (C) 1250
(D) 985 (E) 850

12) Dois analistas judiciários devem emitir pareceres sobre 66 pedidos de desarquivamento de processos. Eles decidiram dividir os pedidos entre si, em quantidades que são, ao mesmo tempo, diretamente proporcionais às suas respectivas idades e inversamente proporcionais aos seus respectivos tempos de serviço no Tribunal Regional do Trabalho. Se um deles tem 32 anos e trabalha há 4 anos no Tribunal, enquanto que o outro tem 48 anos e lá trabalha há 16 anos, o número de pareceres que o mais jovem deverá emitir é



- (A) 24 (B) 18 (C) 32
(D) 48 (E) 36

13) Para produzir 600 pães foram gastos 33 kg de farinha de trigo e 1,28 kg de gordura e foram necessários 2 padeiros, que trabalharam 4 horas por dia, durante 7 dias. Quantos dias serão necessários para produzir 960 pães, utilizando-se 60 kg de farinha e 0,66 kg de gordura, com 3 padeiros trabalhando 7 horas por dia?

- (A) 4 dias (B) 2,5 dias (C) 6 dias
(D) 7 dias (E) 3 dias

14) Em 2015, o resgate de uma nota promissória de \$ 320.000,00, 1 mês e 15 dias antes de seu vencimento, foi feito com desconto comercial simples (por fora) de \$144.000,00. Qual a taxa diária de desconto adotada nessa operação?

- (A) 2% (B) 1,5% (C) 1%
(D) 1,8% (E) 2,5%

15) Uma determinada mercadoria é vendida em uma loja por R\$ 300,00 a vista. Nas compras a prazo, a loja aplica um reajuste no saldo a pagar com base na taxa simples de 19,5%am. Um cliente propõe a compra da mercadoria dando R\$ 100,00 de entrada e o restante em 2 meses. Qual o valor desse pagamento para 2 meses?

- (A) \$ 325 (B) \$ 235 (C) \$ 278
(D) \$ 254 (E) \$ 423

16) Um capital aplicado a juros compostos, à taxa nominal de 36% ao ano, com capitalização mensal, atingiu um montante de R\$10.900,00 ao fim de um trimestre. Desprezando os centavos, o capital aplicado foi de:

- (A) R\$9.800,00 (B) R\$9.889,00 (C) R\$9.919,00
(D) R\$9.975,00 (E) R\$10.000,00

17) Se uma taxa nominal de 60% a.a. é capitalizada quadrimensalmente, a taxa anual efetiva é:

- (A) 107,36% (B) 92,4% (C) 72,8%
(D) 69,5% (E) 67,4%

18) Com relação aos diversos sistemas de amortização, analise as afirmativas a seguir e, depois, assinale a alternativa

I. No Sistema Francês de Amortização as prestações são constantes, com amortização crescente.

II. No Sistema de Amortização Constante, a segunda prestação anual, para um empréstimo de R\$ 80.000, a ser amortizado em 5 anos, com uma taxa de juros de 20% ao ano, é de R\$ 28.800,00.

III. O Sistema de Amortização Constante se caracteriza por ser um sistema de pagamentos em que as prestações e o juros diminuem a cada período.

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
(B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
(C) se somente a afirmativa III estiver correta.
(D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
(E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

19) Um aparelho de som é vendido à vista por R\$1.275,00 ou a prazo, sem entrada e em duas parcelas bimestrais iguais. Se a taxa bimestral de juros compostos for de 4%, o valor de cada parcela será:

- (A) R\$696,00 (B) R\$692,00 (C) R\$688,00
(D) R\$684,00 (E) R\$676,00

20) Uma pessoa recebeu R\$ 6.000,00 de herança, sob a condição de investir todo o dinheiro em dois tipos particulares de ações, X e Y. As ações do tipo X pagam 7% aa ano e as ações do tipo Y pagam 9% ao ano. A maior quantia que a pessoa pode investir nas ações x, de modo a obter R\$ 500,00 de juros em um ano, é:

- (A) 4 000 (B) 3 000 (C) 2 000
(D) 2 500 (E) 3 500

TABELA PARA CONSULTA

Fator de acumulação de capital

$$S = C (1 + i)^n$$

n	1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	12%	15%	18%
1	1,010000	1,020000	1,030000	1,040000	1,050000	1,060000	1,070000	1,080000	1,090000	1,100000	1,120000	1,150000	1,180000
2	1,020100	1,040400	1,060900	1,081600	1,102500	1,123600	1,144900	1,166400	1,188100	1,210000	1,254400	1,322500	1,392400
3	1,030301	1,061208	1,092727	1,124864	1,157625	1,191016	1,225043	1,259712	1,295029	1,331000	1,404928	1,520875	1,643032
4	1,040604	1,082432	1,125508	1,169858	1,215506	1,262476	1,310796	1,360488	1,411581	1,464100	1,573519	1,749006	1,938777
5	1,051010	1,104081	1,159274	1,216652	1,276281	1,338225	1,402552	1,469329	1,538624	1,610510	1,762341	2,011357	2,287758
6	1,061520	1,126162	1,194052	1,265319	1,340095	1,418519	1,500730	1,586874	1,677100	1,771561	1,973822	2,313061	2,699554
7	1,072135	1,148685	1,229873	1,315931	1,407100	1,503630	1,605781	1,713824	1,828039	1,948717	2,210681	2,660020	3,185474
8	1,082856	1,171654	1,266770	1,368569	1,477455	1,593848	1,718186	1,850930	1,992562	2,143588	2,475963	3,059023	3,758859
9	1,093685	1,195092	1,304773	1,423311	1,551328	1,689478	1,838459	1,999004	2,171893	2,357947	2,773078	3,517876	4,435454
10	1,104622	1,218999	1,343916	1,480244	1,628894	1,790847	1,967151	2,158925	2,367363	2,593742	3,105848	4,045558	5,233835
11	1,115668	1,243374	1,384233	1,539454	1,710339	1,898298	2,104852	2,331639	2,580426	2,853111	3,478549	4,652391	6,175926
12	1,126825	1,268242	1,425760	1,601032	1,795856	2,012196	2,252191	2,518170	2,812665	3,138428	3,895975	5,350250	7,287592
13	1,138093	1,293606	1,468533	1,665073	1,885649	2,132928	2,409845	2,719623	3,065804	3,452271	4,363493	6,152787	8,599359
14	1,149474	1,319479	1,512589	1,731676	1,979931	2,260903	2,578534	2,937193	3,341727	3,797498	4,887112	7,075706	10,147244
15	1,160969	1,345868	1,557967	1,800943	2,078928	2,396558	2,759031	3,172169	3,642482	4,177248	5,473565	8,137061	11,973748
16	1,172578	1,372786	1,604706	1,872981	2,182874	2,540351	2,952164	3,425942	3,970306	4,594972	6,130393	9,357621	14,129022
17	1,184304	1,400241	1,652847	1,947900	2,292018	2,692772	3,158815	3,700018	4,327633	5,054470	6,866040	10,761264	16,672246
18	1,196147	1,428246	1,702433	2,025816	2,406619	2,854339	3,379932	3,996019	4,717120	5,559917	7,689966	12,375453	19,673251



ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO
Prof. Nelson Guerra

5 questões x 1 ponto = 5 pontos

21. Em setembro de 2014, o Banco BVA entrou com pedido de falência em São Paulo (O Globo – 11/09/2014). A instituição prossegue com o processo de venda de ativos para pagamento de credores. O BVA tem cerca de 3.755 credores e deve cerca de R\$ 4 bilhões. O Banco Central identificou indícios de fraudes e irregularidades nas contas do BVA ainda em 2012, iniciando uma intervenção no segundo semestre daquele ano. O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) teria pago cerca de R\$ 1,3 bilhão a clientes.

A respeito do FGC e da sua assistência aos clientes de instituições financeiras, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Considerando o somatório de determinados produtos financeiros, a assistência do FGC está limitada ao valor de R\$ 250 mil por pessoa, por aglomerado financeiro.
- (B) Dentre os investimentos do cliente bancário, o FGC não cobre operações de fundos de investimento.
- (C) O FGC não dá assistência ao investidor em caderneta de poupança mantida em cooperativas de crédito.
- (D) É de responsabilidade de cada instituição arrecadar semestralmente dos clientes investidores o percentual que deve ser repassado para manutenção do capital do FGC.
- (E) Letra de Crédito do Agronegócio (LCA) é produto recentemente incorporado ao elenco de investimentos garantidos pelo FGC.

22. “Dois anos depois de chegar à posição de homem mais rico do Brasil e sétimo do mundo, com fortuna estimada em US\$ 30 bilhões, o empresário Eike Batista começa a ser julgado, em 2014, por crimes contra o sistema financeiro e é processado por lavagem de dinheiro” (Economia.uol.com.br – 19/12/2014).

Eike é acusado por manipulação do mercado e uso de informações privilegiadas, referentes à negociação de ações da petroleira OGX, o que teria provocado prejuízos a inúmeros investidores.

Com relação aos crimes de lavagem de dinheiro e fraudes no mercado de capitais, da maneira como se apresentam atualmente, analise as afirmações:

- I - A Comissão de Valores Mobiliários tem competência para apurar e punir condutas fraudulentas no mercado de valores mobiliários, como atos ou omissões relevantes praticados no Brasil ou danos a residentes no Brasil, independentemente do local de ocorrência dos fatos.
- II - Os profissionais e as instituições financeiras têm de estar cientes que operações que possam constituir-se em sérios indícios dos crimes previstos na lei de lavagem de dinheiro dependem de verificação prévia pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).
- III - O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), relacionado à prevenção e ao combate aos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens,

direitos e valores, é composto por servidores públicos, integrantes do quadro de pessoal efetivo do BACEN, da CVM e da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), entre outros órgãos.

IV - 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 crime de lavagem de dinheiro.

Está(ão) ERRADO(S) o que se apresenta:

- (A) apenas na afirmação I.
- (B) apenas na afirmação II.
- (C) apenas na afirmação III.
- (D) nas afirmações I e II.
- (E) nas afirmações II e VI.

23. Nos últimos meses a dívida do brasileiro com cartão de crédito disparou basicamente na mesma proporção com que viu aumentar a taxa de juros do cartão, que ultrapassou 240% ao ano, maior patamar dos últimos 14 anos (Exame.com – 10/11/2014), evidenciando a necessidade de mudar o padrão de consumo da população em um cenário de inflação e de juros altos.

A respeito das regras atuais para utilização do cartão de crédito e da atual política de juros altos, assinale V (verdade) ou F (falso) para as informações a seguir:

- () Atualmente a parcela mínima para pagamento de cartão de crédito é de 15% do valor total da fatura, podendo o titular financiar o restante.
- () O aumento verificado nos últimos meses na taxa básica de juros da economia (taxa SELIC) impulsionou o aumento da taxa de juros do cartão de crédito.
- () Além de efetuar compras, é possível ao titular sacar valores nos terminais de autoatendimento com base no limite de crédito disponível do cartão.

A sequência correta de assinalamentos para os itens acima é:

- (A) V – V – V
- (B) V – V – F
- (C) V – F – F
- (D) F – F – F
- (E) F – V – V

24. A esperada melhora gradual da economia global e a recente alta do dólar, que tende a beneficiar a balança comercial, não serão suficientes para desafogar a conta corrente do balanço de pagamentos brasileiro em 2015, que ainda vai amargar rombos históricos, como no ano de 2014. Assim informou recentemente o Banco Central do Brasil (Valor Econômico – 19/12/2014).

A respeito da situação atual do balanço de pagamentos e do mercado de câmbio no Brasil, indique a alternativa INCORRETA:



- (A) A valorização do dólar norte-americano vem ocorrendo no mundo todo, aumentando o preço (cotação de câmbio) dessa moeda frente ao real, no caso brasileiro.
- (B) O aumento verificado na cotação do dólar pode ser contrapicado ou amenizado com a intervenção do Banco Central sobre o estoque de moeda estrangeira no mercado. Assim, o BACEN poderia atuar no mercado comprando essa moeda, de modo a provocar a queda de seu preço.
- (C) O item “conta corrente” no balanço de pagamento tem grande relevância pois essa rubrica contempla a balança comercial, que representa o saldo entre exportação e importação do país.
- (D) A rigor, a alta na cotação do dólar verificada atualmente prejudica sobremaneira as empresas importadoras de produtos e serviços, pois encarece as compras internacionais.
- (E) Nas operações atuais de câmbio no Brasil, quando o valor transacionado superar US\$ 3.000,00, ou o equivalente em

outra moeda, é obrigatória a formalização de contrato de câmbio específico.

25. O crédito, que é considerada uma função ativa dos bancos, é uma das atividades que mais cresceu nos últimos anos, aumentando o endividamento de grande parcela da população.

Entre os produtos de crédito ofertados atualmente pela rede bancária no país, a operação concedida para a aquisição de bens e serviços, com a opção de antecipação de pagamento das parcelas com deságio, é denominada:

- (A) *leasing*
- (B) certificado de depósito interbancário
- (C) cartão de crédito
- (D) crédito direto ao consumidor
- (E) *hot money*

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS → 45 QUESTÕES = 70 PONTOS

CULTURA ORGANIZACIONAL Prof. Laert

5 questões x 1,5 ponto = 7,5 pontos

26) Segundo o Código de Ética do Banco do Brasil é correto afirmar que:

- A) O Banco oferece apenas serviços e informações para o atendimento das necessidades de clientes de cada segmento de mercado, com inovação, qualidade e segurança.
- B) O Banco oferece tratamento digno e cortês, respeitando os interesses e os direitos do fornecedor.
- C) O Banco oferece orientações e informações claras, confiáveis e oportunas, para permitir aos fornecedores a melhor decisão nos negócios.
- D) O Banco estimula a comunicação dos clientes com a Empresa e considera suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento.
- E) O Banco assegura o sigilo das informações bancárias em qualquer situação.

27-No que diz respeito aos Funcionários e Colaboradores do Banco do Brasil, o Código de Ética prescreve que:

- A) O Banco do Brasil zela pelo estabelecimento de um ambiente de trabalho digno e saudável, não havendo hierarquia entre os que trabalham na instituição.
- B) O Banco repudia condutas que possam caracterizar apenas o assédio moral e sexual.
- C) O Banco respeita a liberdade de associação sindical, prevalecendo os interesses da Empresa com relação aos interesses de suas entidades representativas.
- D) O Banco do Brasil assegura a cada funcionário o acesso às informações pertinentes à sua privacidade, bem como o sigilo destas informações, ressalvados os casos previstos em lei.

- E) O Banco do Brasil não reconhece mas aceita e respeita a diversidade do conjunto de pessoas que compõem o Conglomerado.

28-Segundo o Código de Ética é correto afirmar que:

- A) Há parceria com o poder público na implementação de políticas, projetos e programas socioeconômicos voltados para o desenvolvimento sustentável apenas no Brasil.
- B) O Banco do Brasil articula interesses e as necessidades da Administração Pública brasileira com os vários segmentos econômicos das sociedades em que atua.
- C) O Banco do Brasil relaciona-se com o poder público dependendo das convicções ideológicas dos seus titulares.
- D) O Banco do Brasil atua em conformidade com as diretrizes internacionais no que diz respeito à prevenção e ao combate à lavagem de dinheiro mas, não, com relação ao financiamento do terrorismo.
- E) O Banco do Brasil financia partidos políticos ou candidatos a cargos públicos.

29-Segundo o Estatuto Social do Banco do Brasil não podem participar dos órgãos de Administração, além dos impedidos por lei:

- A) As pessoas que estiverem inadimplentes com o Banco ou que lhe tenham causado prejuízo mesmo que ressarcido.
- B) As pessoas que detenham controle ou participação relevante no capital social de pessoa jurídica inadimplente com o Banco ou que lhe tenha causado prejuízo ainda não ressarcido, estendendo-se esse impedimento aos que tenham ocupado cargo de administração em pessoa jurídica nessa situação, no exercício social imediatamente anterior à data da eleição ou nomeação.
- C) As pessoas que estão sendo acusadas dos por crime de sonegação fiscal ou contra o Sistema Financeiro Nacional.
- D) As pessoas declaradas habilitadas para cargos de administração em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil ou em outras instituições sujeitas a autorização, controle e fiscalização de órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta, incluídas as entida-



des de previdência privada, as sociedades seguradoras, as sociedades de capitalização e as companhias abertas.

- E) As pessoas que estiverem respondendo apenas pessoalmente por pendências relativas a protesto de títulos, cobranças judiciais, emissão de cheques sem fundos, inadimplimento de obrigações e outras ocorrências ou circunstâncias análogas.

30- Além de outras previstas na legislação, constituem atribuições da Ouvidoria:

- A) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal ou não às reclamações dos clientes e usuários.
B) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
C) informar o prazo previsto para resposta final, que não poderá ultrapassar 25 dias.
D) propor ao Conselho Diretor medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas da instituição;
E) elaborar e encaminhar ao Conselho Diretor relatórios semestrais sobre sua atuação, contendo as proposições mencionadas no item anterior.

TÉCNICAS DE VENDA
Professores Raphael Mattosinho e Laert

5 primeiras questões x 1,5 ponto = 7,5 pontos
+ 5 questões seguintes x 2 pontos = 10 pontos
Total = 17,5 pontos

31- Com relação à proteção do consumidor, assinale a opção correta com base na Lei n.º 8.078/1990.

- A) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, com exceção dos entes despersonalizados, que desenvolva atividades de comercialização de produtos.
B) Pessoa jurídica não pode ser considerada consumidor.
C) Coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo equipara-se a consumidor.
D) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independentemente de remuneração, com exceção da atividade de natureza securitária, salvo se for decorrente de relação de caráter trabalhista.
E) Bem imaterial não pode ser considerado produto.

32) A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendido o seguinte princípio:

- A) reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
B) harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constitui-

ção Federal), sempre com base na boa-fé e no desequilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

- C) educação e informação apenas dos consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.
D) incentivo à criação pelos consumidores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.
E) coibição e repressão eficientes de alguns abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

33) Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com o seguinte instrumento:

- A) manutenção de assistência jurídica e social, integral e gratuita para o consumidor carente.
B) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério da Indústria e Comércio.
C) criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais e civis de consumo.
D) criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de qualquer tipo de litígio. ;
E) concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor

34) São direitos básicos do consumidor:

- A) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas na produção de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de expressão e a igualdade nas contratações.
C) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
D) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou legais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
E) nulidade das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

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

PORQUE

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



A esse respeito, conclui-se que:

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

36- São exemplos de ferramentas de promoção de vendas no setor bancário:

- A) anúncios em rádios e incentivos aos caixas para incrementar as vendas;
- B) bonificação, amostra grátis e merchandising em novelas e filmes;
- C) colocação de displays nas agências, vendas casadas e propaganda dirigida;
- D) descontos, brindes, prêmios e recompensas para os correntistas;
- E) testes gratuitos, demonstrações e anúncios em revistas de economia.

37- Ao elaborar o plano de marketing para 2008, os executivos de uma instituição financeira desenvolveram uma série de ações para ampliar o relacionamento com os clientes. Eles esperam que a implantação de estratégias de marketing de relacionamento leve a organização a:

- A) aumentar os custos de transação e tempo, de forma que as negociações sejam discutidas a cada vez;
- B) construir um clima de relacionamento confiável, em curto prazo, com clientes, distribuidores e atendentes;
- C) desenvolver boas relações com as partes interessadas no negócio, mantendo lucratividade em longo prazo;
- D) destacar os laços econômicos, técnicos e sociais entre os membros da organização, em suas campanhas de propaganda;
- E) oferecer aos clientes bons serviços e alta qualidade, a preços elevados, por um prolongado período de tempo.

38- 1ª- A “satisfação” é definida como a avaliação objetiva, com respeito a um bem ou serviço, contemplando ou não as necessidades e expectativas do cliente,

PORQUE

2ª - a satisfação é influenciada pelas contrapartidas emocionais dos clientes, pelas causas percebidas para o resultado alcançado com o bem ou serviço e por suas percepções de ganho ou preço justo.

É correto afirmar que:

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

39- As técnicas de vendas podem ampliar a penetração de mercado de determinados produtos financeiros. Sabe-se que caminham, em paralelo com o processo de marketing de relacionamento, o planejamento e a fidelização. Sobre esse assunto, é correto afirmar que:

- A) o especialista em vendas tem a função de apresentar o produto, preocupando-se com a imagem e a credibilidade da instituição perante os clientes finais;
- B) o especialista em vendas se preocupa com a burocracia dos serviços para fidelização dos clientes;
- C) as vendas visam prioritariamente ao crescimento da instituição, sem preocupação com os clientes;
- D) as instituições não focam apenas os aspectos humanos e nem sempre se preocupam com sua imagem;
- E) as instituições focam a impessoalidade através do sistema hierarquizado.

40- A diretoria do Banco SUCESSO tem tentado ampliar suas atividades de “linha de frente” (front office), aumentando o contato dos clientes com suas atividades bancárias. Uma vantagem para o Banco, dentre outras, advinda dessa decisão, é:

- A) a proposta de relacionamento menos próximo;
- B) a liberação de tempo do front office para um relacionamento de melhor qualidade;
- C) o menor conhecimento técnico exigido dos colaboradores;
- D) a imagem de serviço personalizado e customizado;
- E) a menor possibilidade de venda cruzada.

ATENDIMENTO

Professores Raphael Mattosinho e Laert

**5 primeiras questões x 1,5 ponto = 7,5 pontos
+ 5 questões seguintes x 2 pontos = 10 pontos
Total = 17,5 pontos**

41- O escriturário Luiz, recém contratado pelo Banco SUCESSO, zeloso pelo bom desempenho de suas funções, elaborou uma pequena lista de sugestões que melhorariam o atendimento aos clientes. Uma sugestão, dentre outras, que traz melhorias ao atendimento é:

- A) a alteração do mobiliário interno da agência visando à atualização da imagem institucional;
- B) o redimensionamento da central de atendimento, possibilitando aumento da capacidade de atendimento;
- C) a prestação do serviço de liquidação de ordens de pagamento somente nos balcões da agência;
- D) a reestruturação do site do banco com bloqueio de atendimento via chat;
- E) a redução de pessoal e dos guichês para atendimento preferencial a idosos, gestantes e portadores de deficiências.

42- Para melhor atender e convencer o cliente em uma ação de telemarketing, o atendente não deve interromper a fala do cliente, deve anotar as solicitações e as informações importantes. A comunicação clara e objetiva favore-



ce um bom atendimento. Contribui com essas ações o comportamento:

- A) atencioso, solícito e prestativo;
- B) tolerante, impassível e impositivo;
- C) cordial, com clareza e intolerância;
- D) impositivo, com clareza e refutação constante;
- E) persuasivo, com imprestabilidade e clareza.

43- No telemarketing ativo:

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

44- No momento em que está sendo realizado um atendimento na recepção, qual a primeira orientação que deve ser tomada ao se dirigir às pessoas?

- A) Cumprimentar o cliente antes;
- B) Observar o vestuário do cliente;
- C) Verificar se o cliente encontra-se alterado em seu comportamento;
- D) Procurar atender o cliente sempre, sem olhar nos olhos;
- E) Identificar se o cliente é uma pessoa conhecida para priorizar o atendimento.

45- No atendimento, é preciso cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor". Sobre barreiras e ruídos na comunicação pelo atendimento, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

- 1. Barreiras tecnológicas
 - 2. Barreiras de linguagem
 - 3. Barreiras psicológicas
- () Podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.
- () Provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano.
- () Resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) 2-3-1
- B) 1-2-3
- C) 3-2-1
- D) 1-3-2
- E) 3-1-2

46- Atender é uma arte. Para realização de um bom atendimento, é preciso:

- A) interessar-se, sensibilizar-se e opinar sobre os problemas do solicitante;
- B) conquistar a confiança do visitante ouvindo-o como se fosse um amigo e confidente;
- C) saber diferenciar o atendimento aos visitantes que são mais ou menos importantes;
- D) demonstrar simpatia e facilitar o trabalho de todos, agindo com rapidez e precisão;
- E) agir com seriedade e firmeza, fazendo com que todos sintam-se obrigados a ter calma e esperar.

47- Todo profissional, que tem dentre suas funções o atendimento telefônico, deve:

- A) ser envolvente e sensível, interessando-se por cativar e conquistar o cliente;
- B) ouvir com atenção, receber, anotar e transmitir mensagens;
- C) ter boa memória para poder lembrar-se das mensagens recebidas;
- D) conversar e entreter os interlocutores que estão aguardando para ser atendidos;
- E) ser direto e franco ao pedir paciência aos interlocutores mais ansiosos.

48-Segundo a Resolução nº 3849 do Banco Central do Brasil, são atribuições da ouvidoria:

- A) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços independente de terem sido solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento.
- B) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas mas, não, das providências adotadas.
- C) informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência.
- D) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo de 25 dias.
- E) Não cabe a ouvidoria propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

49-Nos termos da Resolução nº 3849 do Banco Central do Brasil é correto afirmar que:

- A) Os bancos comerciais, os bancos múltiplos, as caixas econômicas, as sociedades de crédito, financiamento e investimento, as associações de poupança e empréstimo e as sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro devem instituir o componente organizacional de ouvidoria na própria instituição.
- B) As cooperativas múltiplas de crédito filiadas a cooperativa central podem firmar convênio com a respectiva central,



confederação ou banco cooperativo do sistema, para compartilhamento e utilização de componente organizacional de ouvidoria único, mantido em uma dessas instituições.

- C) As cooperativas múltiplas de crédito não filiadas a cooperativa central podem firmar convênio com cooperativa central, ou com federação ou confederação de cooperativas de crédito, ou com associação representativa da classe, para compartilhamento e utilização de ouvidoria mantida em uma dessas instituições.
- D) Qualquer instituição financeira pode firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas ou com as bolsas de valores ou as bolsas de mercadorias e de futuros nas quais realizam operações, para compartilhamento e utilização da ouvidoria mantida em uma dessas entidades.
- E) As instituições que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir componente organizacional diversificado para atuar em nome de todos os integrantes do grupo.

50-Segundo a Resolução nº 3479 é correto que:

- A) A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.
- B) A designação dos membros da ouvidoria não está condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.
- C) Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos atualizados em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco do Brasil.
- D) na hipótese de recair a designação do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor sobre a mesma pessoa, esta poderá desempenhar outra atividade na instituição.
- E) Em razão da resolução 3479 já estabelecer regras a respeito da Ouvidoria, não há necessidade do estatuto ou o contrato social das instituições conter, de forma expressa, as atribuições da ouvidoria.

**DOMÍNIO PRODUTIVO DA
INFORMÁTICA**

Prof. Valdir Scarci

5 questões x 1,5 ponto = 7,5 pontos

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

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

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

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

53. Com relação aos conceitos de busca e pesquisas na Web, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Uma das maiores vantagens dos recursos de pesquisa do Google é que eles podem ser combinados entre si, aumentando o poder de localização de informações a medida que a busca se torna mais específica.
- (B) Para que o Google localize documentos que não contêm determinadas palavras, basta acrescentar o caractere "-" na frente do termo indesejado.
- (C) Para procurar informações dentro de um domínio ou site específico, basta acrescentar o operador "site:<domínio>" às informações digitadas na caixa da pesquisa do Google.
- (D) Para restringir a busca de informações, localizando apenas documentos que contêm uma expressão ou trecho de uma frase específica, basta digitar os termos da procura entre parênteses.
- (E) Um domínio é o nome utilizado para localizar um endereço ou um computador na Internet.

54. Em relação a compactadores de arquivos, assinale a alternativa correta.

- (A) É um programa de computador que habilita seus usuários a interagirem com documentos virtuais da Internet.
- (B) São programas de computadores para prevenir, detectar e eliminar vírus de computador.
- (C) É um software responsável pelo suporte básico de acesso ao hardware, assim com compactação de arquivos inutilizados pelo sistema operacional.
- (D) É um programa usado basicamente para diagramação eletrônica, como elaboração de layouts com texto, gráficos, fotografias e outros elementos.
- (E) Software especializado em gerar uma representação mais eficiente de vários arquivos dentro de um único arquivo, de modo que ocupem menos espaço na mídia de armazenamento.

55. Considere o aplicativo Excel 2010 em português. As células A1, A2 e A3 contêm, respectivamente, os valores 1, 2 e 3. Se a célula C1 contiver a fórmula =A2^A3-A1/A2-A3*A1+A3, então o valor da célula C1 será:

- a) 7
b) 0
c) 5
d) 7,5
e) 8



LÍNGUA INGLESA
Profª Rosângela

5 questões x 1 ponto = 5 pontos

Why Companies Need Less Innovation

By Pat Lencioni

Perhaps the most popular—and misunderstood—term of the first decade of the new millennium is “innovation.” A new stack of books and articles is produced every year asserting the critical importance of innovation for organizations that want to survive, especially during these challenging times. And to a large extent, I agree with that assertion. Unfortunately, most organizations in search of innovation seem to be generating as much cynicism as they are new thinking.

The problem isn't so much that we're overstating the importance of innovation; it's more about what so many leaders are doing with it. Too many of them are exhorting all of their employees to be more innovative, providing classes and workshops designed to teach everyone how to think outside the box. They're also doing their best to include innovation on a list of core values, emblazoning the word on annual reports and hallway posters, hoping that this will inspire people to come up with new ideas that will revolutionize the long-term strategic and financial prospects of the company.

For all the talk about innovation, most executives don't really like the prospect of their people generating new ways to do things, hoping instead that they'll simply do what they're being asked to do in the most enthusiastic, professional way possible. So it is no surprise when leaders get pounded for preaching innovation without really valuing it.

Only a Few Innovators

What should leaders do? Be more open to new ideas from employees? Probably not. Better yet, they should stop overhyping innovation to the masses and come to the realization that only a limited number of people in any company really needs to be innovative.

As heretical as that may seem to those who want to believe that “innovation is everyone's business,” consider that even the most innovative and creative organizations need far more people to be dutiful, enthusiastic, and consistent in their work than innovative or creative.

Think about a movie set. For every writer or director or actor on the payroll, there are hordes of people who have to be technically proficient, consistent, patient, and disciplined in their responsibilities. If they innovate, the project turns to chaos.

And the most creative restaurant requires the work of a single chef to design a fabulous menu, and dozens of cooks and waitresses and waiters and dishwashers who will do their jobs with commitment, consistency, and dutifulness. If the cooks innovate, consistency is gone and customers can't rely on what they're going to get. Even a high-tech company doesn't want or need its finance department or sales staff to be truly innovative.

What should leaders demand of their people, if not innovation? How about a combination of interpersonal creativity and autonomy? “Creatonomy.” I realize that sounds like a protein drink for bodybuilders; however, what it means is that we need our employees to take complete responsibility to do their jobs and satisfy customers in the most effective and char-

ismatic way possible, but within the bounds of sound business principles. For those who say “Well, that's what we mean when we use the word ‘innovation’,” one needs to realize that it's not what employees are hearing.

The Creatonomy Factor

Creatonomy is something that thrives in great companies. The world's best airlines, quick-service restaurant companies, department stores, and entrepreneurial businesses excel in it. Their employees are passionate and committed and take complete responsibility for their work, consistently turning customers into loyal fans. Sure, they're encouraged to share their ideas about new ways to work, but most of what they are known for is being great at what has already been defined as the product or service that their company offers. And most leaders I know would take that any day, even before innovation.

There is one group of people in an organization that has to exercise the capacity for innovation, regardless of their functional area. That group is the leadership team. Those who are chartered with overseeing a company's various departments from the top are the keepers of innovation. They are ultimately responsible for determining the boundaries of change that are acceptable and, perhaps most important of all, identifying the handful of others within their departments who have the invitation and freedom to innovate.

Therefore, if you're a leader, the next time you think about giving a speech or sending out an e-mail calling for your people to innovate, consider being more specific about what you really want from them. And if you really believe that your organization isn't innovative enough, focus your efforts first on the people at the top.

http://www.businessweek.com/innovate/content/aug2010/id20100825_409624.htm, retrieved on December 19, 2010. (slightly adapted)

56- The author's intention in this text is to

- (A) warn organizations that 21st century employees should abandon creatonomy at work.
- (B) clarify the scope of innovation in business environments and restrain its relevance to certain jobs.
- (C) blame employees for distorting the original meaning of innovation for their benefit.
- (D) encourage employees to become more creative and innovative than the leadership team.
- (E) suggest that top leaders in industrial companies should avoid being innovative.

57- The fragment “...to teach everyone how to think outside the box.” suggests that company leaders are

- (A) stimulating employees to adopt classic ways of thinking and behaving.
- (B) defending that all workers must learn to organize their materials in classified boxes.
- (C) showing their employees how to look further and see things from unconventional perspectives.
- (D) finding ways to criticize the business executives' lateral thought processes which contradict standard ideas.



(E) planning new courses and training sessions that will teach workers to follow all of the norms for out-of-company procedures.

58- In "...only a limited number of people in any company really needs to be innovative." (lines 34-35), the fragment "really needs to be" transmits the idea of

- (A) minor ability
- (B) strong necessity
- (C) weak possibility
- (D) severe regulation
- (E) inevitable advice

59- In the fragments "...this will inspire people to come up with new ideas that will revolutionize the long-term strategic and financial prospects of the company." and "...customers can't rely on what they're going to get." , "come up with" and "rely on" could be replaced in the text with, respectively,

- (A) suggest – depend on
- (B) propose – calculate
- (C) supply – understand
- (D) borrow – count on
- (E) discard – believe in

60- In paragraphs 6 and 7 , the contexts of a movie set and a creative restaurant are mentioned to illustrate the fact that

- (A) those are the only areas in which innovation is, definitely, not welcome.
- (B) only actors and cooks are allowed to take innovative actions in their jobs.
- (C) chefs and movie directors must excel in innovation just as every business employee.
- (D) all employees in the entertainment industry are taught to be innovative and creative all the time.
- (E) in all business contexts, innovation and creativity are essential aptitudes for a part of the professionals.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Prof. Nelson Guerra

10 questões x 1,5 ponto = 15 pontos

61. Atualmente, existem diversas alternativas para uso do chamado "dinheiro de plástico", que facilita o dia a dia das pessoas e representa um enorme incentivo ao consumo. O cartão de crédito é um tipo de "dinheiro de plástico". Em relação aos cartões de crédito ou de débito, indique a alternativa INCORRETA.

- (A) Cartão de crédito é um serviço de intermediação que permite ao consumidor/usuário adquirir bens e serviços em estabelecimentos comerciais credenciados. A comprovação da identidade do usuário é obrigatória mediante a apresentação do cartão e de documento de identidade com foto.
- (B) Conforme regras do Conselho Monetário Nacional, os cartões de crédito básicos podem ser tanto nacionais quanto internacionais.
- (C) Na sistemática observada no Brasil, o titular do cartão de crédito não paga encargos financeiros quando as compras de mercadorias e serviços são pagas integralmente na primeira data de vencimento seguinte à compra.
- (D) O cartão de débito, para saques ou transferências, só pode ser utilizado nos caixas automáticos do banco emissor do cartão, não podendo ser compartilhado.
- (E) Somente as instituições financeiras podem conceder financiamento para quitação de débitos junto às empresas administradoras de cartões de crédito quando o usuário do cartão opta por não pagar totalmente a fatura mensal.

62. Sob o ponto de vista das instituições financeiras bancárias, as operações podem ser classificadas como passivas, ativas e de serviços financeiros. Acerca dos produtos ofertados das instituições financeiras bancárias, observe o que se declara:

I - Os depósitos em cadernetas de poupança efetuados nos dias 29, 30 e 31 de determinado mês serão remunerados no dia 1.º do mês seguinte, aplicando-se o índice correspondente ao dia 1º do mês de depósito.

II - O dinheiro depositado em caderneta de poupança somente poderá ser sacado depois de transcorrido prazo fixado por ocasião do depósito.

III - O crédito direto ao consumidor é uma modalidade destinada exclusivamente à compra de bens imóveis comerciais e residenciais, e seus principais clientes são as pessoas físicas.

Está(ão) correto(s) o que se apresenta:

- (A) em nenhuma afirmação.
- (B) apenas na afirmação I.
- (C) apenas na afirmação II.
- (D) apenas na afirmação III.
- (E) nas afirmações I e III.

63. _____ I _____ é um tipo de aplicação financeira em que o aplicador adquire _____ II _____ por instituição financeira para o qual o valor da é recalculado _____ III _____. A remuneração varia de acordo com os rendimentos dos ativos financeiros que compõem esse produto financeiro.

Preenche adequada e corretamente as lacunas acima (I, II e III) a alternativa:



- (A) I – Título de capitalização
II – uma cartela de sorteio avalizada
III – trimestralmente
- (B) I – Caderneta de Poupança
II – uma conta gerenciada
III – semanalmente
- (C) I – Fundo de investimento
II – cotas do patrimônio de um fundo administrado
III – diariamente
- (D) I – Ação
II – título de crédito cedido
III – a cada três dias úteis (D+3)
- (E) I – Debênture
II – título de crédito cedido
III – mensalmente

64. No crédito rural existem vários tipos de recursos, em geral, classificados pela origem: controlados (recursos oficiais); não-controlados (livremente pactuados entre as partes); e recursos das operações oficiais de crédito destinados a investimentos.

Considerando que o agronegócio tem importância primordial para a economia brasileira, identifique a alternativa INCORRETA.

- (A) É objetivo do crédito rural estimular o incremento ordenado dos investimentos rurais, inclusive para armazenamento, beneficiamento e industrialização dos produtos agropecuários, quando efetuados por cooperativas ou pelo produtor na sua propriedade rural.
- (B) Uma das fontes de recursos para o crédito rural consiste nas multas impostas aos bancos que deixam de aplicar nessa atividade o percentual exigido pelo CMN – Conselho Monetário Nacional.
- (C) A comercialização da produção é uma das atividades que podem ser financiadas pelo crédito rural.
- (D) Pessoa física ou jurídica que, mesmo não sendo produtor rural, se dedique à pesquisa de mudas ou sementes certificadas pode se utilizar do crédito rural.
- (E) O financiamento para aquisição de bens cujo aproveitamento se estenda por vários ciclos produtivos formam o que se chama de custeio.

65. Garantia é, segundo o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, ato ou efeito de garantir (-se); ato ou palavra com que se assegura o cumprimento de obrigação, compromisso, promessa etc. (...).

Acerca das garantias do Sistema Financeiro Nacional, é correto afirmar:

- (A) A fiança conjuntamente prestada a um só débito, por mais de uma pessoa, importa, necessariamente, o compromisso de solidariedade entre elas.
- (B) A ausência da assinatura do cônjuge em garantias formalizadas por meio de fiança e(ou) de aval não invalida a garantia outorgada, em qualquer regime de bens do casal.

- (C) A fiança é uma garantia na qual o credor não poderá exigir que seja substituído o fiador quando o este se tornar insolvente ou incapaz.
- (D) A fiança bancária é um contrato pelo qual o cliente (fiador) garante o cumprimento da obrigação do banco (o afiançado), junto a um credor em favor do qual a obrigação deve ser cumprida.
- (E) O aval e a fiança são também conhecidas por garantias fidejussórias.

66. Para aumentar a probabilidade de que os tomadores de crédito em operações de empréstimos/financiamentos paguem seus compromissos nas datas pactuadas, análises e comitês de crédito podem exigir algum tipo de garantia para aprovar uma operação.

Considerando as garantias existentes no mercado, inclusive em defesa do cliente bancário, pode-se afirmar:

- (A) O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) é um fundo criado e mantido pelo governo, com a finalidade de funcionar como uma espécie de seguro bancário para os investidores.
- (B) São garantias reais a hipoteca, o penhor, a alienação fiduciária e a fiança. O aval é uma garantia pessoal.
- (C) Em uma garantia por meio de fiança, há a condição de benefício da ordem, o que significa que o credor deverá acionar primeiro o devedor e depois o fiador, exceto se o fiador renunciar ao benefício.
- (D) A contribuição ordinária das instituições associadas ao FGC é anual e incide sobre o montante dos saldos das contas correspondentes às obrigações objeto de garantia.
- (E) Em uma dívida contratual, o avalista é sempre solidário à dívida do devedor para quem está prestando a garantia.

67. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é composto pelo conjunto de instituições que realizam a intermediação financeira e pelos órgãos que normatizam e fiscalizam esse processo.

A respeito do SFN e os órgãos que o compõem, tendo presente a reforma bancária instituída pela Lei n.º 4.595/1964, é possível declarar que:

- (A) o CMN é o órgão formulador da política da moeda e do crédito, devendo atuar, inclusive, no sentido de promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos.
- (B) o SFN tem como órgão executivo central o Banco Central do Brasil (BACEN), que estabelece normas a serem observadas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
- (C) na sua mais recente composição, o CMN passou a ser integrado pelo ministro da Fazenda, como presidente do conselho, pelo ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e pelo presidente do Banco do Brasil.
- (D) de acordo com a lei considerada, as instituições financeiras somente poderão funcionar no país mediante prévia autorização do CMN ou por força de decreto do Poder Executivo, quando forem estrangeiras.



(E) o CMN, órgão normativo que estabelece as regras de funcionamento e fiscalização dos entes participantes do SFN, é hierarquicamente subordinado ao BACEN.

68. O Comitê de Política Monetária (COPOM) do BACEN foi instituído em 20/6/1996, com o objetivo de estabelecer as diretrizes da política monetária e de definir a taxa de juros. A criação desse comitê buscou proporcionar maior transparência e ritual adequado ao processo decisório da instituição.

No que se refere ao COPOM, observe as afirmações a seguir.

I - As atas das reuniões do COPOM são divulgadas quinze dias úteis após a sua realização.

II - É objetivo do COPOM implementar as políticas econômica e tributária do governo federal.

III - Compete ao COPOM avaliar o cenário macroeconômico e os principais riscos a ele associados, com base nos quais são tomadas as decisões de política monetária.

IV - O COPOM reúne-se ordinariamente doze vezes por ano e extraordinariamente sempre que necessário, por convocação de seu presidente.

Está correta a afirmação que se apresenta:

- (A) em nenhuma afirmação.
- (B) apenas na afirmação I.
- (C) apenas na afirmação II.
- (D) apenas na afirmação III.
- (E) apenas na afirmação IV.

69. Mercado de capitais é um sistema de distribuição de valores mobiliários que proporciona liquidez aos títulos de emissão de empresas e viabiliza o seu processo de capitalização.

A respeito desse crescente mercado, é ERRADO afirmar:

- (A) O principal objetivo do mercado de capitais é canalizar as poupanças (recursos financeiros) da sociedade para o comércio, a indústria, outras atividades econômicas e para o próprio governo.
- (B) Uma companhia é considerada fechada se menos de 50% dos valores mobiliários de sua emissão, inclusive as debêntures, são admitidos à negociação no mercado secundário.

(C) Debêntures são títulos de dívida de médio e longo prazo, emitidos por sociedades por ações e utilizados para o financiamento de seus projetos.

(D) As ações preferenciais, embora não deem direito a voto ou restrinjam o exercício desse direito, conferem prioridades na distribuição de dividendos aos seus titulares.

(E) A oferta pública de ações para o aumento do capital social de uma companhia de capital aberto é classificada como uma operação de mercado primário.

70. Acerca das características do mercado de câmbio, das instituições autorizadas a operar nesse mercado e das operações nele realizadas, assinale V (verdade) ou F (falso) para as declarações a seguir.

- () *As operações de compra e de venda de moeda estrangeira de até US\$ 3.000,00 são dispensadas da formalização de contrato de câmbio, mas devem ser registradas no Sistema administrado pelo BCB.*
- () *Política cambial é o conjunto de leis, regulamentos e ações do setor privado que influem no comportamento do mercado de câmbio e da taxa de câmbio.*
- () *O BACEN executa a política cambial definida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, regulamentando o mercado de câmbio e autorizando as instituições que nele operam.*
- () *Se um banco autorizado a operar no mercado de câmbio fizer um contrato de compra de moeda estrangeira junto ao BACEN, isso alterará a sua posição de câmbio e a do sistema, aumentando a posição comprada do banco ou diminuindo a sua posição vendida.*
- () *Mercado de câmbio é o ambiente físico onde se realizam as operações de câmbio entre os próprios agentes autorizados pelo BACEN (bancos, corretoras, distribuidoras, agências de turismo e meios de hospedagem) e entre eles e seus clientes.*
- () *As agências de turismo autorizadas a operar com câmbio não fazem parte do SFN, mas fazem parte do universo fiscalizável por parte do BCB.*

Pela ordem, indique a correta sequência apresentada para os itens anteriores:

- (A) V – F – F – V – F – V
- (B) V – F – F – V – V – F
- (C) F – F – F – F – F – V
- (D) F – F – F – F – V – V
- (E) V – V – V – F – F – F

→



PROVA DE REDAÇÃO DE 25 A 30 LINHAS (2ª ETAPA)
Profª Aletheia

ATENÇÃO: A PROVA DE REDAÇÃO NÃO É CLASSIFICATÓRIA.

Isso significa que a nota não influencia a posição do candidato na lista dos aprovados.

O importante é passar, não importa a nota. Por isso, junto com o gabarito comentado você receberá uma planilha de autocorreção para você mesmo avaliar sua produção textual.

Crise de energia: falta de chuva ou de planejamento?

“Essa crise que estamos vivendo se deve à falta de planejamento”, diz o diretor do Centro Brasileiro de Infraestrutura, Adriano Pires, em entrevista exclusiva ao Instituto Millenium. Segundo Adriano, três problemas explicam a crise atual: redução da tarifa de energia elétrica em 2012, quando o custo da energia estava em crescimento no mundo todo, gerando aumento de consumo e dívida para o setor; atraso nas obras de transmissão e geração de energia, devido à falta de planejamento do governo, e a diminuição das chuvas. “O curioso é que agora, com o preço do barril caindo pela metade, o mundo inteiro vai passar a ter energia barata. No Brasil, ao contrário, vamos ter a energia mais cara do mundo”, critica o especialista, acrescentando que a crise do setor vai ser um obstáculo à retomada do crescimento econômico e ao controle da inflação. “Mais uma vez, estamos na contramão do mundo”, diz Adriano Pires. Assista e comente.

<http://www.institutomillenium.org.br/milleniumtv/crise-de-energia-falta-de-chuva-ou-de-planejamento/>

Crise de energia: governo demora a agir

Em entrevista exclusiva para o Instituto Millenium, o engenheiro eletricista Roberto Pereira D’Araújo, ex-chefe de departamento em Furnas Centrais Elétricas, explica os problemas do sistema de energia do Brasil, fala sobre os riscos de racionamento e comenta o posicionamento do governo em relação à crise do setor. Segundo D’Araújo, também especialista do Imil, a falta de chuva só agravou um quadro negativo, cujos efeitos eram previstos desde 2010. O sistema de hidrelétricas tem sido cada vez mais exigido. “Usamos demais os reservatórios”, diz ele, acrescentando que as térmicas têm um custo alto demais no Brasil, onde a energia já é cara. De 1995 a 2014, a taxa de energia subiu 80%, descontada a inflação. Atualmente, os brasileiros pagam três vezes mais do que o Canadá, por exemplo, que também tem um sistema baseado em usinas hidrelétricas. Sobre a possibilidade de racionamento, o engenheiro acredita que quanto mais o governo demorar a agir, mais grave poderá ser a medida. E alerta: é preciso economizar energia.

21/01/2015 16h10 - Atualizado em 21/01/2015 16h10

País precisa reduzir gasto de energia com urgência, dizem especialistas

Setor elétrico enfrenta crise devido à seca que afeta hidrelétricas.

Consultoria diz que risco de racionamento este ano já passa de 50%.

Fábio Amato*Do G1, em Brasília

A crise no setor elétrico brasileiro é grave, o país está sob risco de falta de energia e de novos apagões, como o de se-

gunda-feira (19), e, para enfrentar esses problemas, é urgente que o governo adote medidas para reduzir o consumo de eletricidade, até mesmo via racionamento.

O diagnóstico foi feito por especialistas ouvidos pelo **G1** a respeito do agravamento da situação nos reservatórios das principais hidrelétricas do país, que sofrem com a falta de chuvas em pleno período úmido, e da crescente desconfiança sobre o sistema nacional de geração e transmissão após mais um corte de luz atingir o país – além da ausência de transparência do governo ao tratar do problema.

O governo, no entanto, não admite a possibilidade de racionamento ou de falta de energia. Na terça-feira, o ministro de Minas e Energia, Eduardo Braga, afirmou que “não há previsão de racionamento” de energia no país. “Pode assegurar ao povo e aos trabalhadores brasileiros que nos temos energia para atendê-los”, disse o ministro.

De acordo com a consultoria PSR, uma das principais do setor elétrico, o risco de haver um racionamento no país, ainda em 2015, já ultrapassa 50%. A empresa ressalta, porém, que essa condição pode mudar ao longo das próximas semanas, dependendo de como o regime de chuvas e o consumo de energia se comportará.

“Em virtude das vazões do mês de janeiro estarem se concretizando como as piores do histórico (nas regiões Sudeste/Centro-Oeste é a pior do histórico) e o nível dos reservatórios ser o pior do histórico para este mês, o risco de haver racionamento está se elevando”, diz a PSR.

“Estimávamos em dezembro risco de 21% de se decretar um racionamento. Com base na informação hidrológica da última sexta-feira (16), este risco já ultrapassa 50% para as regiões Sudeste, Centro-Oeste e Sul”, completa a consultoria.

Para o presidente do Instituto Acende, Claudio Sales, o racionamento, se vier a ser adotado, será apenas ao final do período de chuvas, entre março e abril. Até lá, existe a chance de as chuvas voltarem e os reservatórios se encherem o suficiente para garantir o abastecimento de energia ao longo de 2015.

De acordo com o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), a falta de energia neste ano estará descartada se os reservatórios das hidrelétricas do Sudeste e Centro-Oeste, responsáveis por cerca de 70% da capacidade de geração do país, chegarem ao final de abril com nível de armazenamento em 33%. Atualmente, estão, em média, com 17,63%.

“A situação é extremamente grave. Tanto do ponto de vista financeiro – o setor como um todo está em déficit, da ordem de dezenas de bilhões de reais –, quanto de abastecimento”, diz Sales.



Sales diz que “há um tremendo ponto de interrogação sobre se vamos ter condições de garantir o abastecimento de energia em 2015” e, para enfrentar essa situação, é preciso que o governo atue com transparência, o que não vem ocorrendo.

Além disso, segundo o presidente do Instituto Acende, “o governo deve considerar a possibilidade de um racionamento” para reduzir o consumo de energia.

Para o professor do departamento de Energia da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Gilberto de Martino Jannuzzi, o setor elétrico brasileiro enfrenta problema grave há um longo tempo, que não tem sido solucionado pelo governo, e sofre com desgaste na geração, transmissão e distribuição de energia.

“Existem problemas de gestão, de coordenar as várias fases do sistema de eletricidade, na licitação de empreendimentos de geração. Além disso, vemos dificuldades nos leilões de transmissão [para construção de redes de transporte de energia] e gargalos na distribuição”, diz o professor.

Jannuzzi afirma que, nos últimos anos, o governo incentivou o consumo de energia, quando na verdade deveria fazer o contrário. Uma das medidas que levou nessa direção foi o plano da presidente Dilma Rousseff que, no início de 2013, reduziu em 20% o valor da eletricidade no país. De lá para cá, esse desconto foi praticamente revertido devido a gastos extras no setor repassados às contas de luz.

“O governo demorou para adotar medidas de restrição ao consumo, errou enormemente com essa concepção de que os riscos de déficit estavam resolvidos. Não estão e ignora o que estamos conhecendo sobre mudanças climáticas. O sistema elétrico ainda é muito vulnerável a essas mudanças, apesar de ter sido reforçado o nosso parque termelétrico”.

As termelétricas, que geram energia por meio de combustíveis como óleo e gás, não dependem do clima e, quando acionadas, ajudam a poupar água dos reservatórios das hidrelétricas. Entretanto, a eletricidade produzida por elas é mais cara e afeta as contas de luz.

Desde o final de 2012 o governo vem usando todas as termelétricas disponíveis, devido à situação das hidrelétricas. Essa medida já gerou uma conta bilionária que está sendo repassada às tarifas.

Para o professor da Unicamp, o racionamento já deveria ter sido implantado pelo governo principalmente devido à situação mais grave do Sudeste, que enfrenta crise também no abastecimento de água.

Nivalde de Castro, coordenador do Gesel (Grupo de Estudos do Setor Elétrico) da UFRJ e Erik Rego, diretor da consultoria Excelência Energética, criticam o governo por não promover desde o ano passado uma campanha de redução do consumo de energia.

“A reserva que tínhamos eram as térmicas, que já passaram da condição de reserva para atendimento normal. Então, no curto prazo, não há muito como subir a oferta. Só dá para atuar no consumo. É preciso ser transparente com a sociedade, falar que em um problema e pedir para a população economizar”, diz Erik Rego.

“Nesse primeiro momento não vamos ter racionamento, o risco é de blecaute nos horários de pico, porque não estamos conseguindo atender a ponta. Portanto, seria muito importante e oportuna uma campanha direcionada à população. Mesmo porque a eleição já passou”, afirma Nivalde.

Para eles, qualquer decisão sobre racionamento da oferta de energia só deverá ser anunciada após o término do período de chuva, em abril.

“Nesse momento, o que temos é risco de blecaute, porque estamos tendo um desequilíbrio entre oferta e demanda. Em abril vamos saber se teremos efetivamente racionamento. Tudo vai depender do nível dos reservatórios”, diz Nivalde.

Darlan Alvarenga, do G1, em São Paulo

<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/01/pais-precisa-reduzir-gasto-de-energia-com-urgencia-dizem-especialistas.html>

Observações:

- O seu texto deve ser escrito na modalidade padrão da Língua Portuguesa;
- O texto não deve ser escrito em forma de poema (versos) ou narração;
- A nota será zero se o texto contiver menos de 15 linhas;
- Não deixe de dar um título a sua redação (use a 1ª linha);

PROPOSTA DE REDAÇÃO:

Tendo como base as ideias apresentadas nos textos acima, produza uma dissertação sobre o tema:

Crise de energia: falta de chuva ou de planejamento?



FOLHA DE RASCUNHO

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	-
31.	
32.	



REDAÇÃO – TEXTO DEFINITIVO

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	-
31.	
32.	



GABARITO

SIMULADO BB - MAR-2015

RESPOSTAS COMENTADAS

CONHECIMENTOS BÁSICOS (total 30 pontos)

- a) Língua Portuguesa: 10 questões com valor de 1,0 ponto, subtotalizando 10,0 pontos;
 b) Raciocínio Lógico-Matemático: 10 questões com valor de 1,5 pontos, subtotalizando 15,0 pontos;
 c) Atualidades do Mercado Financeiro: 5 questões com valor de 1,0 ponto, subtotalizando 5,0 pontos.

Língua Portuguesa (10 pontos)	
01 E	Essa alternativa fica clara com a analogia que o autor faz entre pedra e obstáculo no § 1.
02 E	a) la=pedra; b) lo=acidente; c) a= estrutura fechada; d) lhe= invento.
03 D	O autor compara o timer a um relógio de corda.
04 A	no contexto o verbo em questão está nesse sentido.
05 D	I - a construção do período utiliza “tanto” “que” numa clara ideia de consequência; II – no período, a primeira oração mostra causa (cansado) e a segunda, consequência (alguém concebeu).
06 C	Mesmo que (ideia concessiva); se (ideia condicional) → no contexto, ambas se equivalem.
07 B	Domésticas é proparoxítona; difícil é paroxítona.
08 C	Nas alternativas a, b e d não existe artigo definido feminino, portanto, a crase é inviável; na e, não se emprega crase diante de numeral.
09 A	Como o pronome eu deve ser apenas empregado em função de sujeito, apenas diante do verbo testar ele é adequado.
10 C	A preposição “para” estabelece clara ideia de finalidade.
Raciocínio Lógico-Matemático (15 pontos)	
11 B	<p>Operações com frações e porcentagem → logo Z = 1.125 associados.</p> <p>a) 80% são 360 e 100% são X, logo X = 450 mulheres casadas; G 12) D,</p> <p>b) 3/5 são 450 e 5/5 são Y, então Y = 750 mulheres; G 13) A,</p> <p>c) 2/3 são 750 e 3/3 são Z, x = 4 dias.</p>
12 D	Divisão proporcional → $32.1/4 + 48.1/6 = 8 + 3 = 11$, logo $66:11 = 6$ (razão), daí $8 \cdot 6 = 48$
13 A	<p>REGRAS DE TRÊS COMPOSTA: Pães 600/960 (direta), farinha 33/60 (direta), gordura 1,28/0,66; padeiros 2/3 (inversa); horas por dia 4/7 (inversa) dias 7/x., logo teremos:</p> $\frac{7}{x} = \frac{600.33.1,28.3.7}{960.60.0,66.2.4} \rightarrow x = 4 \text{ dias.}$
14 C	<p>(desconto comercial simples)</p> <p>$d_c = N i_c n$ $14.4000 = 14.400.000 i_c$</p> <p>$144.000 = 320.000 \cdot i_c \cdot 45$ $i_c = 144.000/14.400.000$</p> <p style="text-align: right;">$i_c = 0,01 \text{ ad ou } 1\% \text{ ad}$</p>



15 C	(montante simples) $M = C(1 + in)$ $M = 200(1 + 0,195 \cdot 2)$	$M = 200 \cdot 1,39$ M = R\$ 278,00																				
16 D	(taxa nominal e montante composto) Para uma taxa nominal de 36% a.a., com capitalização mensal, a taxa mensal efetiva é: $i_m = \frac{36\%}{12}$ a.m.=3% a.m.	Como: $M = C \cdot (1 + i)^n$, ao final de um trimestre (3 meses) teremos: $10.900 = C \cdot (1 + 0,03)^3$ $10.900 = C \cdot 1,092727$ $C = 9.975,04$																				
17 C	(taxa nominal e de equivalência) A taxa nominal é 60% a.a., capitalizada quadrimestralmente. Como 1 ano tem 3 quadrimestres, então a taxa quadrimestral efetiva será: $i_q = \frac{60\%}{3}$ a.q.= 20% a.q.	A taxa anual efetiva equivalente é calculada como segue: $(1 + i_a)^1 = (1 + i_q)^3$ $(1 + i_a)^1 = (1 + 0,2)^3 \Rightarrow 1 + i_a = 1,728$ $i_a = 0,728$ a.a. ou $i_a = 72,8\%$ a.a.																				
18 E	(planos de amortização de emprést. e financiamentos) I. Verdadeiro. Esse sistema admite prestações constantes e periódicas ao longo de todo o período de amortização. II. A quota amortização é de R\$ 80.000,00/5 = R\$ 16.000,00.	Portanto, a proposição II é verdadeira . III. Verdadeiro. O Sistema de Amortização Constante é uma forma de pagamento de empréstimos que se caracteriza pelo pagamento de juros mais a amortização, sendo a amortização constante, conseqüentemente os juros e as prestações diminuem.																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>mes</th> <th>juros</th> <th>amort</th> <th>prest</th> <th>saldo dev</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>80 000</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>16 000</td> <td>16 000</td> <td>32 000</td> <td>64 000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>12 800</td> <td>16 000</td> <td>28 800</td> <td>48 000</td> </tr> </tbody> </table>	mes	juros	amort	prest	saldo dev	0	-	-	-	80 000	1	16 000	16 000	32 000	64 000	2	12 800	16 000	28 800	48 000	
mes	juros	amort	prest	saldo dev																		
0	-	-	-	80 000																		
1	16 000	16 000	32 000	64 000																		
2	12 800	16 000	28 800	48 000																		
19 E		(equivalência de capitais compostos) Como o preço a prazo deve ser equivalente ao preço à vista, devemos escolher uma determinada data focal, e escrever a equação de equivalência. Lembrando que a data focal pode ser determinada segundo nossa própria conveniência, obtendo-se sempre o mesmo resultado, optamos por escolher a "data focal 2". Assim: $X + X \cdot (1 + 0,04) = 1.275 \cdot (1 + 0,04)^2$ $X + 1,04 \cdot X = 1.275 \cdot 1,0816$ $2,04 \cdot X = 1.379,04$ $X = 676$																				
20 C	(juros simples ou compostos, pois o período é 1 ano) sugestão: resolver como juros simples. $C_x + C_y = 6000$ com $i_x = 0,07$ a.a e $i_y = 0,09$ a.a. $J_x + J_y = 500$	$C_x \cdot 0,07 \cdot 1 + C_y \cdot 0,09 \cdot 1 = 500$ como $C_y = 6000 - C_x$ $C_x \cdot 0,07 + (6000 - C_x) \cdot 0,09 = 500$ $C_x \cdot 0,07 + 540 - 0,09 \cdot C_x = 500$ $C_x = 2000$																				

Atualidades do Mercado Financeiro (5 pontos)

21 D	O FGC tem como associadas obrigatórias as instituições financeiras (bancos comerciais, múltiplos, de investimentos e de desenvolvimento; CEF, Financeiras, Sociedades de crédito imobiliário e Companhias hipotecárias) e as associações de poupança e empréstimo (que também são instituições financeiras) em funcionamento no país; não contempla as cooperativas de crédito e cobre o limite de até R\$ 250.000,00, por titular (CPF ou CNPJ), contra a mesma instituição financeira ou conglomerado. O FGC é mantido pelas próprias instituições financeiras participantes, por meio de contribuição mensal recolhida por elas.
22 B	O item II é o único que está errado. As operações não dependem de verificação prévia da COAF. Cabe à instituição financeira processar normalmente a operação e simplesmente comunicar, no prazo de 24 horas, às autoridades competentes as operações com indícios de lavagem de dinheiro.
23 A	A taxa básica de juros fixada na reunião do COPOM é a meta para a taxa SELIC (taxa média dos financiamentos diários, com lastro em títulos federais, apurados no Sistema Especial de Liquidação e Custódia), a qual vigora por todo o período entre reuniões ordinárias do Comitê, influenciando a formação da taxa final de juros da economia, que é praticada pelos bancos e pelo comércio em geral.



24 B	A alternativa ficaria correta se a palavra “comprando” fosse trocada por “vendendo”. Desse modo, ao abastecer o mercado de mais divisas, o BACEN influencia ou tenta influenciar a “lei da oferta e procura”, forçando ou tentando forçar a queda do preço da moeda estrangeira.
25 D	Os CDC (Crédito Direto ao Consumidor) são operações de crédito concedidas pelos bancos, ou pelas chamadas <i>financeiras</i> , a pessoa física ou jurídica, destinada a empréstimos sem direcionamento ou financiamento para aquisição de bens ou serviços, que permitem liquidação antecipada, total ou parcial, a qualquer tempo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (total 70 pontos)

a) **Cultura Organizacional:** 5 questões com valor de 1,5 ponto, subtotalizando 7,5 pontos;

b) **Técnicas de Vendas:** 10 questões, sendo 5 com valor de 1,5 ponto e 5 com valor de 2,0 pontos, subtotalizando 17,5 pontos;

c) **Atendimento:** 10 questões, sendo 5 com valor de 1,5 ponto e 5 com valor de 2,0 pontos, subtotalizando 17,5 pontos;

d) **Domínio Produtivo da Informática:** 5 questões com valor de 1,5 pontos, subtotalizando 7,5 pontos;

e) **Língua Inglesa:** 5 questões com valor de 1,0 ponto cada, subtotalizando 5,0 pontos.

f) **Conhecimentos Bancários:** 10 questões com valor de 1,5 ponto cada, subtotalizando 15,0 pontos;

Cultura Organizacional (7,5 pontos)	
26 D	Conforme previsto no item 1.1.4 do Código de Ética: “ Estimulamos a comunicação dos clientes com a Empresa e consideramos suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento”.
27 D	A alternativa está de acordo com o item 1.2.4 do Código de Ética, senão vejamos: “Asseguramos a cada funcionário o acesso às informações pertinentes à sua privacidade, bem como o sigilo destas informações, ressalvados os casos previstos em lei”.
28 B	A alternativa está de acordo com o item 1.7.2 do Código de Ética que diz expressamente que: “ Articulamos os interesses e as necessidades da Administração Pública brasileira com os vários segmentos econômicos das sociedades em que atuamos”.
29 B	A alternativa está de acordo com o artigo 13, II do Estatuto Social do Banco do Brasil.
30 B	O Banco disporá de uma Ouvidoria que terá a finalidade de atuar como canal de comunicação entre a Instituição, clientes e usuários, permitindo-lhes buscar a solução de problemas no seu relacionamento com o Banco do Brasil, mediante o registro de reclamações, denúncias e sugestões. A alternativa tem previsão expressa no artigo 36, §1º, II do Estatuto Social do Banco.
Técnicas de Vendas (17,5 pontos)	
31 C	A alternativa tem previsão expressa no artigo 2º, § único do Código de Defesa do Consumidor.
32 A	Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo. Contudo, para que esse consumidor, reconhecido pela lei como vulnerável, faça jus à inversão do ônus da prova para fins de facilitação de sua defesa, é preciso que estejam presentes um dos dois requisitos previstos no art. 6º, VIII do referido diploma: verossimilhança da alegação ou hipossuficiência.
33 E	A alternativa tem previsão expressa no artigo 5º, V do Código de Defesa do Consumidor.
34 C	É direito básico do consumidor ‘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’ (CDC, art. 6º, III). Além das informações sobre os produtos e serviços, os fornecedores e prestadores de serviço devem informar adequadamente, de forma clara, o consumidor sobre as condições pactuadas, seus direitos e a forma de exercê-los, pena de ferir o dever de informação. Sobretudo a oferta e a apresentação dos produtos e serviços devem assegurar informações claras, precisas e ostensivas (CDC, art. 31)
35 A	Expectativas são padrões internos utilizados pelos clientes para julgar a experiência com o serviço experimentado. Elas são formadas, normalmente por: comunicação externa (publicidade), comunicação boca a boca, experiências passadas, necessidades pessoais e por características individuais dos clientes
36 D	Promoção de vendas é um dos quatro elementos do composto de marketing. Refere-se ao conjunto de ferramentas usadas para desenvolver e acelerar as vendas de um produto ou de um serviço. Consiste num conjunto diversificado de incentivo a curto prazo que visa estimular a compra ou venda de um produto ou serviço.



37	C	Atualmente as instituições bancárias assumiram um posicionamento de mercado voltado a administrar os relacionamentos com os clientes, obtendo menor lucratividade por operação, porém ganhando ao longo do tempo de fidelidade.
38	E	A satisfação é definida como a avaliação objetiva e subjetiva, com respeito a um bem ou serviço, contemplando as necessidades e expectativas do cliente.
39	A	É sabido que duas das características dos serviços são a intangibilidade e a inseparabilidade. Por esses motivos o vendedor competente de serviços financeiros deve levar em consideração a busca de gerar boa impressão com relação a sua pessoa, bem como em relação à empresa. Deve levar o cliente a imaginar como seria bom e seguro aplicar seus investimentos em tal prestadora de serviços bancários. Não basta ter qualidades, é preciso ter credibilidade.
40	D	Toda empresa está no mercado para resolver problemas, ou seja, atender a necessidades e desejos de pessoas e/ou empresas. Quando se busca a ampliação do “front office”, na verdade, está se ampliando o contato direto com os clientes, possibilitando dessa forma, uma melhor percepção das necessidades e desejos de seus clientes.

Atendimento (17,5 pontos)

41	B	Quando se trata de atendimento ao público deve-se ter em mente que o banco (em questão) está altamente sujeito a picos de sazonalidade, ou seja, ele não consegue controlar os momentos em que seus clientes virão buscar por atendimento. Dessa forma, aumentando a capacidade de atendimento, o banco terá uma série de ganhos, tais como clientes mais satisfeitos, aguardando menos tempo em filas, sentindo que o banco tem mais preocupação com seus clientes, agilizando os processos de atendimento, etc.
42	A	Durante o atendimento de telemarketing, tanto passivo quanto ativo, o atendente precisa ter desenvolvido uma série de habilidades, tais como a atenção, a solicitude e a presteza. Isso se deve ao fato de que o telefone permite a exploração apenas da audição como recurso de convencimento. Em função dessa escassez de recursos essas habilidades se fazem tão necessárias.
43	B	Comentário: No telemarketing ativo a mensagem sempre parte da empresa para os clientes, enquanto que no telemarketing passivo ou receptivo a empresa apenas atende as ligações feitas pelos clientes.
44	A	Quando um cliente chega em uma empresa para ser atendido, normalmente ele não se sente em casa, não tem nenhum tipo de vínculo com os atendentes, ou seja, está perdido naquele meio, buscando a solução de problemas. O vendedor proativo sempre deve tomar a iniciativa do atendimento, indo até o cliente, cumprimentando-o, se apresentando e buscando gerar vínculos na busca do bom atendimento.
45	A	Barreiras tecnológicas: Provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano. Barreiras de linguagem: Resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação. Barreiras psicológicas: Podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros
46	D	Sobretudo em agências bancárias o atendimento tem a função de mapear os problemas dos clientes e em seguida encaminhar para setores e/ou pessoas responsáveis, com mais capacidade de solução dos mesmos.
47	B	O telefone possui como característica o caráter intrusivo, ou seja, quem liga normalmente não sabe o que se passa do outro lado da linha no momento da ligação. Por esse motivo quem recebe a ligação normalmente não está apta, naquele momento a registrar as informações transmitidas. Dessa forma toda a atenção se faz necessária no sentido de compreender a mensagem, anotar e transmitir ao destinatário correto, quando o mesmo não estiver presente.
48	C	Entre as atribuições da ouvidoria prevista no artigo 2º da Resolução 3849, está a de que deve ser informado aos reclamantes, no prazo máximo de 15 dias contados da protocolização da ocorrência, a resposta final ao que foi objeto da reclamação.
49	A	A alternativa tem previsão expressa no artigo 1º, §5º da Resolução 3479 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
50	A	A alternativa está de acordo com o artigo 7º da Resolução 3479 que determina que a instituição financeira deve manter controle atualizado das reclamações recebidas.

Domínio Produtivo da Informática (7,5 pontos)

51	E	O Protocolo HTTPS é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada SSL ou TLS que permite criptografia, certificação e assinatura digital. Através de HTTPS os dados se tornam sigilosos e há a garantia de autenticidade do site onde o usuário está conectado.
----	----------	--



52	C	<p>O LibreOffice é uma suite de aplicações de escritório destinada tanto à utilização pessoal quanto profissional. Ela é compatível com as principais suítes de escritório do mercado. Oferece todas as funções esperadas de uma suite profissional: editor de textos, planilha, editor de apresentações, editor de desenhos e banco de dados. E muito mais: exportação para PDF, editor de fórmulas científicas, extensões, etc...</p> <p>O LibreOffice está disponível na maioria das plataformas computacionais: MS-Windows, Linux, Etc.</p> <p>No Brasil, por um bom tempo foi chamado de BrOffice.</p>
53	D	<p>Para restringir a busca de informações, localizando apenas documentos que contenham uma expressão ou trecho de uma frase específica, basta digitar os termos da procura entre aspas e não entre parênteses.</p> <p>Repare que a questão pede a afirmativa incorreta. Repare também que as demais afirmativas que estão corretas são opções interessantes para utilizar no dia a dia em nossas pesquisas.</p>
54	E	<p>Compactadores de arquivos são programas que produzem uma representação menor de um ou de vários arquivos facilitando o armazenamento por ocuparem menos espaço em disco e agilizando a transferência via Internet já que arquivos menores levam menos tempo para serem transportados</p>
55	D	<p>$A2^A3-A1/A2-A3^*A1+A3$ – resolve-se primeiramente a potência, em seguida multiplicação e divisão e depois adição e subtração.</p>
Língua Inglesa (5 pontos)		
56	B	<p>clarify the scope of innovation in business environments and restrain its relevance to certain jobs.</p>
57	C	<p>showing their employees how to look further and see things from unconventional perspectives.</p>
58	B	<p>strong necessity</p>
59	A	<p>suggest – depend on</p>
60	E	<p>in all business contexts, innovation and creativity are essential aptitudes fo a part of the professionals.</p>
Conhecimentos Bancários (15 pontos)		
61	D	<p>Os cartões podem ser e normalmente são compartilhados, principalmente em máquinas instaladas no comércio em geral, aeroportos, restaurantes, escolas. O BB e a Caixa também compartilham cartões de clientes bancários em seus terminais de autoatendimento. Muitos bancos também oferecem compartilhamento de seus cartões com terminais da empresa Banco 24H.</p>
62	A	<p>Perceba que o item I estaria correto caso se referisse ao dia 1º do mês seguinte.</p>
63	C	<p>Exato. Podemos dizer que Fundo de Investimento como sendo um condomínio de aplicadores financeiros, no qual as pessoas (clientes) colocam recursos nas mãos dos administradores especializados (bancos), para que estes providenciem a aquisição e negociação de papéis que formam a carteira do Fundo. Esses condôminos objetivam um determinado retorno financeiro esperado, dividindo as receitas geradas e as despesas necessárias para o empreendimento. Cada fundo é organizado sob a forma de pessoa jurídica, possuindo um CNPJ próprio. Todo o dinheiro aplicado nos fundos é convertido em cotas, que são distribuídas entre os aplicadores (ou cotistas). O valor da cota é calculado e divulgado diariamente, pois os papéis que compõem o fundo podem variar a qualquer momento.</p>
64	E	<p>Chama-se investimento. Neste momento, é interessante lembrar as TRÊS modalidade clássicas de financiamento do crédito rural no Brasil:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Custeio: Financia as despesas para um ciclo operacional da produção (agricultura ou pecuária);2) Investimento: Financia bens fixos duráveis (máquinas, equipamentos, imóveis e benfeitorias), beneficiando vários ciclos de produção (vários anos);3) Comercialização: Financia o abastecimento e o armazenamento da produção agrícola já colhida.



65 E	<p>Garantia fidejussória é o mesmo que garantia pessoal. Mas é interessante refletir sobre as alternativas erradas e corrigi-las:</p> <p>A) Não necessariamente os fiadores em um mesmo negócio assumem responsabilidade solidária ente si. O contrato pode prever o limite de garantia para cada fiador.</p> <p>B) Dependendo do regime de união civil, a presença do cônjuge na prestação da garantia pessoal é obrigatória.</p> <p>C) Segundo o Código Civil, em seu art.826:"Se o fiador se tornar insolvente ou incapaz poderá o credor exigir que seja substituído". No aval não é possível a substituição.</p> <p>D) Para corrigir o texto, troque a ordem entre as palavras "cliente" e "banco".</p>
66 C	<p>A questão apresenta exatamente o conceito do conhecido "benefício de ordem", o que põe fiança (garantia prestada em um contrato) em situação mais confortável para o garantidor do que o aval (garantia prestada em um título de crédito).</p> <p>As demais alternativas estão incorretas:</p> <p>A) O FGC é mantido pelas instituições financeiras, por meio da contribuição mensal paga por elas.</p> <p>B) A fiança é, ao lado do aval, uma garantia pessoal (ou fidejussória).</p> <p>D) A contribuição ordinária das instituições associadas ao FGC é MENSAL e incide sobre um percentual do montante dos saldos das contas correspondentes às obrigações objeto de garantia.</p> <p>E) Em compromissos representados por contratos não cabe a figura do avalista; o garantidor pessoal, para esses casos, chama-se fiador, o qual presta uma assistência subsidiária (e não solidária) ao devedor afiançado.</p>
67 A	<p>Para esta questão, o comentário mais interessante e aproveitável é a respeito das alternativas erradas. Vejamos:</p> <p>B) Pelo contrário do que consta no item, o BACEN estabelece normas de acordo com as disposições EMANADAS pelo CMN, que é o órgão superior do SFN.</p> <p>C) Para corrigir o texto, troque presidente do Banco do Brasil por ministro-presidente do Banco Central do Brasil.</p> <p>D) Para corrigir a alternativa, troque CMN por BACEN, pois embora o CMN defina as regras para a constituição e funcionamento de uma instituição financeira no país, cabe ao BACEN o papel de autorizá-la a atuar conforme condições pré-estabelecidas pelo CMN.</p> <p>E) O BACEN que é hierarquicamente subordinado ao CMN, posição contrária ao que se declara na alternativa.</p>
68 D	<p>Analisemos cada afirmação:</p> <p>I – ERRADA: São seis dias para a publicação em língua portuguesa, e sete para língua inglesa.</p> <p>II – ERRADA: Matéria tributária não é objeto de trabalho do Comitê.</p> <p>III – CORRETA: Na oportunidade, vale lembrar que o Brasil segue o regime de metas de inflação. Caso a meta não seja cumprida, o presidente do BCB divulgará publicamente as razões do descumprimento, por meio de carta aberta ao ministro de estado da Fazenda.</p> <p>IV – ERRADA: São oito vezes por ano, normalmente a cada 45 dias, e extraordinariamente quando necessário.</p>
69 B	<p>Uma companhia é considerada fechada quando suas ações não são negociadas em ambiente de bolsa. A afirmação "A" está correta, pois o próprio governo federal é o principal acionista de muitas e importantes companhias atuantes no mercado de capitais.</p>
70 A	<p>Vamos comentar os itens falsos:</p> <p>2º item: A política cambial não representa ações do setor privado, mas do setor PÚBLICO.</p> <p>3º item: O BACEN executa a política cambial definida pelo CMN, e não Ministério do Planejamento.</p> <p>5º item: Pegadinha: O ambiente não é físico, é ABSTRATO.</p>

É isso aí.

PLANILHA DE AUTOCORREÇÃO DE REDAÇÃO: Veja na última página →



☹️ Você discorda do gabarito?

***Então envie seu recurso para
atendimento@cursosolon.com.br***

😊 IMPORTANTE:

Após a aplicação da prova oficial, fique de olho no site do Curso Sólon para acompanhar eventuais sugestões de nossos professores para você interpor recursos e, quem sabe, garantir mais alguns pontinhos na prova.



REDAÇÃO - Planilha de Autocorreção

Classifique sua dissertação buscando enquadrá-la no nível BOM ou ÓTIMO abaixo.
Se preferir, peça para alguém de sua confiança avaliar a sua redação.

NÍVEIS	AVALIE CARACTERÍSTICAS
INSUFICIENTE (de 0 a 30 pontos) 	<input type="checkbox"/> Aborda o tema superficialmente. <input type="checkbox"/> Apresenta mais fatos que argumentos. <input type="checkbox"/> Opina pouco. <input type="checkbox"/> Nível baixo de informatividade. <input type="checkbox"/> Problemas frequentes relacionados à coerência, coesão, ortografia, pontuação.
REGULAR (de 31 a 64 pontos) 	<input type="checkbox"/> A opinião aparece em mais de um momento. <input type="checkbox"/> Um pouco mais de argumentos. <input type="checkbox"/> Argumentos ainda frágeis, superficiais. <input type="checkbox"/> Argumentos de consenso, altamente previsíveis. <input type="checkbox"/> Nenhuma sofisticação na apresentação das ideias. <input type="checkbox"/> Nível baixo de informatividade. <input type="checkbox"/> Problemas frequentes relacionados à coerência, coesão, ortografia, pontuação.
B O M (de 65 a 80 pontos) 	<input type="checkbox"/> Argumentos mais consistentes. <input type="checkbox"/> Argumentos satisfatórios, mas previsíveis. <input type="checkbox"/> Um pouco mais de organização e sofisticação na apresentação das ideias. <input type="checkbox"/> Traz exemplos e articula-os com os argumentos. <input type="checkbox"/> Nível médio de informatividade. <input type="checkbox"/> Problemas de coerência, coesão, ortografia e pontuação menos frequentes ou ausentes.
Ó T I M O (de 81 a 100 pontos) 	<input type="checkbox"/> Argumentos que demonstram maior criticidade. <input type="checkbox"/> Surpreende o leitor com exemplos e argumentos menos previsíveis. <input type="checkbox"/> Ideias muito bem organizadas. <input type="checkbox"/> Traz exemplos, articula-os com os argumentos de modo mais adequado. <input type="checkbox"/> Nível alto de informatividade. <input type="checkbox"/> Continuidade, progressão e boa articulação entre as ideias, entre os parágrafos. <input type="checkbox"/> Pouco ou nenhum problema relacionado à coerência, coesão, ortografia e pontuação.

SUGESTÕES PARA VOCÊ ELABORAR SUA REDAÇÃO NA PROVA OFICIAL

1º parágrafo	Apresentação da temática, que deve ser retomada ao longo do texto.	INTRODUÇÃO
2º parágrafo	Apresente um argumento. Desenvolva a argumentação da seguinte forma: Afirmação + Explicação + Discussão (Posicionamento)	DESENVOLVIMENTO
3º parágrafo	Apresente segundo argumento. Acrescente fato-exemplo.	
4º parágrafo	Faça a síntese da temática abordada. Dependendo da forma como foi conduzida a argumentação, retome a ideia colocada no início (reafirmando o posicionamento) ou apresente possíveis soluções.	CONCLUSÃO