

## TÉCNICO BANCÁRIO - CARREIRA ADMINISTRATIVA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com as 60 questões das Provas Objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

CONHECIMENTOS BÁSICOS										CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS			
Matemática		Língua Portuguesa		Atualidades		Noções de Ética		Atendimento		Conhecimentos Bancários I		Informática I	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 10	1,5	11 a 20	1,5	21 a 24	1,0	25 a 26	1,5	27 a 33	2,0	34 a 50	2,0	51 a 60	1,5

b) 1 CARTÃO-RESPOSTA destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se esse material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no CARTÃO. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor preta. No **CARTÃO-RESPOSTA**, o candidato deverá assinalar também, no espaço próprio, o gabarito correspondente às suas provas: ①, ②, ③ ou ④. **Se assinalar um gabarito que não corresponda ao de suas provas ou deixar de assinalá-lo, será eliminado.**04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: ① ● ③ ④ ⑤

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.06 - Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Concurso Público o candidato que:

- se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
- se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs.: O candidato só poderá retirar-se do local de provas decorrida uma hora do início das mesmas. Por medida de segurança, somente após decorridas três horas do início da aplicação das provas, o candidato poderá retirar-se da sala levando consigo o Caderno de Questões com a folha de rascunho, que é de preenchimento facultativo.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES**, ressalvado o disposto na observação do item 08, **E O CARTÃO-RESPOSTA, ASSINE A LISTA DE PRESENÇA E ASSINALE O NÚMERO DO GABARITO CORRESPONDENTE ÀS SUAS PROVAS**.11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**.12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no dia útil seguinte à realização das provas, no endereço eletrônico da FUNDAÇÃO CESGRANRIO ([www.cesgranrio.org.br](http://www.cesgranrio.org.br)).

### Fator de Acumulação de Capital

$(1 + i)^n$	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	1,125509	1,169859	1,215506	1,262477	1,310796	1,360489	1,411582	1,464100	1,573519	1,749006	1,938778
5	1,051010	1,104081	1,159274	1,216653	1,276282	1,338226	1,402552	1,469328	1,538624	1,610510	1,762342	2,011357	2,287758
6	1,061520	1,126162	1,194052	1,265319	1,340096	1,418519	1,500730	1,586874	1,677100	1,771561	1,973823	2,313061	2,699554
7	1,072135	1,148686	1,229874	1,315932	1,407100	1,503630	1,605781	1,713824	1,828039	1,948717	2,210681	2,660020	3,185474
8	1,082857	1,171659	1,266770	1,368569	1,477455	1,593848	1,718186	1,850930	1,992563	2,143589	2,475963	3,059023	3,758859
9	1,093685	1,195093	1,304773	1,423312	1,551328	1,689479	1,838459	1,999005	2,171893	2,357948	2,773079	3,517876	4,435454
10	1,104622	1,218994	1,343916	1,480244	1,628895	1,790848	1,967151	2,158925	2,367364	2,593742	3,105848	4,045558	5,233836
11	1,115668	1,243374	1,384234	1,539454	1,710339	1,898299	2,104852	2,331639	2,580426	2,853117	3,478550	4,652391	6,175926
12	1,126825	1,268242	1,425761	1,601032	1,795856	2,012196	2,252192	2,518170	2,812665	3,138428	3,895976	5,350250	7,287593
13	1,138093	1,293607	1,468534	1,665074	1,885649	2,132928	2,409845	2,719624	3,065805	3,452271	4,363493	6,152788	8,599359
14	1,149474	1,319479	1,512590	1,731676	1,979932	2,260904	2,578534	2,937194	3,341727	3,797498	4,887112	7,075706	10,147244
15	1,160969	1,345868	1,557967	1,800944	2,078928	2,396558	2,759032	3,172169	3,642482	4,177248	5,473566	8,137062	11,973748
16	1,172579	1,372786	1,604706	1,872981	2,182875	2,540352	2,952164	3,425943	3,970306	4,594973	6,130394	9,357621	14,129023
17	1,184304	1,400241	1,652848	1,947900	2,292018	2,692773	3,158815	3,700018	4,327633	5,054470	6,866041	10,761264	16,672247
18	1,196147	1,428246	1,702433	2,025817	2,406619	2,854339	3,379932	3,996019	4,717120	5,559917	7,689966	12,375454	19,673251
19	1,208109	1,456811	1,753506	2,106849	2,526950	3,025600	3,616528	4,315701	5,141661	6,115909	8,612762	14,231772	23,214436
20	1,220190	1,485947	1,806111	2,191123	2,653298	3,207135	3,869684	4,660957	5,604411	6,727500	9,646293	16,366537	27,393035

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## MATEMÁTICA

1

Em uma urna há 5 bolas verdes, numeradas de 1 a 5, e 6 bolas brancas, numeradas de 1 a 6. Dessa urna retiram-se, sucessivamente e sem reposição, duas bolas. Quantas são as extrações nas quais a primeira bola sacada é verde e a segunda contém um número par?

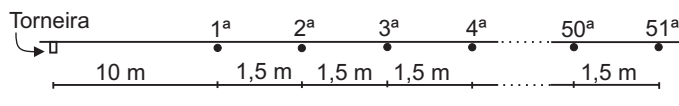
- (A) 15 (B) 20 (C) 23 (D) 25 (E) 27

2

Após a data de seu vencimento, uma dívida é submetida a juros compostos com taxa mensal de 8%, além de ser acrescida de uma multa contratual correspondente a 2% da dívida original. Sabendo-se que  $\log_{10} 2 = 0,30$  e  $\log_{10} 3 = 0,48$  e utilizando-se para todo o período o sistema de capitalização composta, determine o tempo mínimo necessário, em meses, para que o valor a ser quitado seja 190% maior do que a dívida original.

- (A) 24 (B) 23,5 (C) 13 (D) 11,5 (E) 10

3



Em um caminho retilíneo há um canteiro formado por 51 roseiras, todas enfileiradas ao longo do caminho, como ilustrado. A distância entre quaisquer duas roseiras consecutivas é 1,5 m. Nesse caminho, há ainda uma torneira a 10,0 m da primeira roseira.

Gabriel decide molhar todas as roseiras desse caminho. Para isso, utiliza um regador que, quando cheio, tem capacidade para molhar 3 roseiras.

Dessa forma, Gabriel enche o regador na torneira, encaminha-se para a 1ª roseira, molha-a, caminha até a 2ª roseira, molha-a e, a seguir, caminha até a 3ª roseira, molhando-a também, esvaziando o regador. Cada vez que o regador fica vazio, Gabriel volta à torneira, enche o regador e repete a rotina anterior para as três roseiras seguintes. No momento em que acabar de regar a última das roseiras, quantos metros Gabriel terá percorrido ao todo desde que encheu o regador pela primeira vez?

- (A) 1666,0 (B) 1581,0  
(C) 1496,0 (D) 833,0  
(E) 748,0

4

Um investimento consiste na realização de 12 depósitos mensais de R\$ 100,00, sendo o primeiro deles feito um mês após o início da transação. O montante será resgatado um mês depois do último depósito. Se a taxa de remuneração do investimento é de 2% ao mês, no regime de juros compostos, o valor do resgate, em reais, será

- (A) 1200,00 (B) 1224,00  
(C) 1241,21 (D) 1368,03  
(E) 2128,81

5

A taxa efetiva anual de 50%, no sistema de juros compostos, equivale a uma taxa nominal de  $i\%$  ao semestre, capitalizada bimestralmente. O número de divisores inteiros positivos de  $i$  é

- (A) 4 (B) 5  
(C) 6 (D) 7  
(E) 8

6

A tabela abaixo apresenta o fluxo de caixa de um certo projeto.

Período (anos)	0	1	2
Valor (milhares de reais)	- 410	P	P

Para que a taxa interna de retorno anual seja 5%, o valor de P, em milhares de reais, deve ser

- (A) 216,5 (B) 217,5  
(C) 218,5 (D) 219,5  
(E) 220,5

7

Um empréstimo de R\$ 300,00 será pago em 6 prestações mensais, sendo a primeira delas paga 30 dias após o empréstimo, com juros de 4% ao mês sobre o saldo devedor, pelo Sistema de Amortização Constante (SAC). O valor, em reais, da quarta prestação será

- (A) 50,00 (B) 52,00  
(C) 54,00 (D) 56,00  
(E) 58,00

8

Joga-se N vezes um dado comum, de seis faces, não-viciado, até que se obtenha 6 pela primeira vez. A probabilidade de que N seja menor do que 4 é

- (A)  $\frac{150}{216}$  (B)  $\frac{91}{216}$   
(C)  $\frac{75}{216}$  (D)  $\frac{55}{216}$   
(E)  $\frac{25}{216}$

9

Júlio fez uma compra de R\$ 600,00, sujeita à taxa de juros de 2% ao mês sobre o saldo devedor. No ato da compra, fez o pagamento de um sinal no valor de R\$ 150,00. Fez ainda pagamentos de R\$ 159,00 e R\$ 206,00, respectivamente, 30 e 60 dias depois de contraída a dívida. Se quiser quitar a dívida 90 dias depois da compra, quanto deverá pagar, em reais?

- (A) 110,00 (B) 108,00  
(C) 106,00 (D) 104,00  
(E) 102,00

10

Escrevendo-se todos os números inteiros de 1 a 1111, quantas vezes o algarismo 1 é escrito?

- (A) 481 (B) 448  
(C) 420 (D) 300  
(E) 289

## LÍNGUA PORTUGUESA

## NADA MUDOU

*“Em outros declives semelhantes, vimos, com prazer, progressivos indícios de desbravamento, isto é, matas em fogo ou já destruídas, de cujas cinzas começavam a brotar o milho, a mandioca e o feijão”. (...)*

5 *“Pode-se prever que em breve haverá falta até de madeira necessária para construções se, por meio de uma sensata economia florestal, não se der fim à livre utilização e devastação das matas desta zona”.*

10 *“As ervas desse campo, para serem removidas e fertilizar o solo com carbono e extirpar a multidão de insetos nocivos, são queimadas anualmente pouco antes de começar a estação chuvosa. Assistimos, com espanto, à surpreendente visão da torrente de fogo ondulando poderosamente sobre a planície sem fim.” “(...) Há a atividade dos homens que esburacam o solo (...) para a extração de metais. (...)” “Infelizmente (...), ávidos da carne do tatu galinha, não ponderam sobre essas sábias disposições. Perseguem-no com tanta violência, como se a espécie tivesse de ser extinta”. “No solo adubado com cinzas das matas queimadas dá boas colheitas (...) Contudo, isso se refere somente à colheita do primeiro ano; no segundo já é menor e, no terceiro, o solo em geral está parcialmente esgotado e em parte tão estragado por um capim compacto, que a plantação é desfeita ...”.*

25 *“Em parte, haviam sido queimadas grandes extensões das pradarias. Assisti hoje a este fenômeno diversas vezes e, por um quarto de hora, atravessamos campos incendiados, crepitando em altas chamas.”*

Lendo as citações acima, o leitor pode estar se perguntando de onde elas foram extraídas, até pela linguagem pouco usual, e a que lugares se referem. Poderá imaginar que são trechos de publicações técnicas sobre o meio ambiente, talvez algum relato de um membro de uma ONG ambientalista ou de um viajante de Portugal ou outra coisa qualquer do gênero. Pois bem, não é nada disso. Na verdade, as citações foram extraídas do livro “Viagem no Interior do Brasil” (1976, Editora Itatiaia), do naturalista austríaco Johann Emanuel Pohl. O detalhe que torna as citações mais interessantes para aquelas pessoas preocupadas com o meio ambiente é a época em que foi feita a viagem: entre 1818 e 1819. Isto mesmo, há quase 190 anos! Repito: cento e noventa anos atrás. Triste constatar que, de lá pra cá, não só pouca coisa mudou como retrocedemos em outras.

45 O naturalista viajou pelos estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás e Tocantins e descreveu os caminhos por onde passou. (...) O imediatismo, a destruição pela cobiça, a nefanda prática das queimadas, a falta de planejamento e o hábito de esgotar os recursos para posteriormente mudar o local da destruição são facilmente percebidos ao longo do texto. Na verdade, dada a época em que o relato foi feito, isto não constitui grande surpresa. O mais impressionante é a analogia com os dias atuais. (...) Quase dois séculos se passaram. O discurso ambientalista ganhou força e as ONG são entidades de peso político extraordinário. Mas tudo indica que, na prática, nada mudou.

Rogério Grassetto Teixeira da Cunha, biólogo, é doutor em Comportamento Animal pela Universidade de Saint Andrews. JB – Ecológico, ano V, nº 71, dez/2007.

11

Sobre o texto, é correto afirmar que o autor

- (A) faz previsões quanto à situação do ecossistema.
- (B) tira conclusões a partir de suas viagens pelo interior.
- (C) preocupa-se com a deterioração do ecossistema brasileiro.
- (D) critica a opinião dos observadores estrangeiros sobre o meio ambiente.
- (E) atribui aos naturalistas a falta de planejamento para a conservação do meio ambiente.

12

Segundo o autor, nas citações iniciais do texto (três primeiros parágrafos), o leitor poderá identificar

- (A) relatos críticos de viagens exploratórias.
- (B) interesses escusos de organizações ambientalistas.
- (C) propostas de ocupação do solo pelas comunidades agrícolas.
- (D) preparação do solo para a produção de biocombustível.
- (E) viagens exploratórias com vistas ao desenvolvimento sustentável.

13

Na construção do texto, o autor

- (A) procura um diálogo com o leitor.
- (B) tece considerações a partir de um monólogo.
- (C) desconsidera a interação com o leitor.
- (D) responsabiliza o leitor pela situação instalada.
- (E) apresenta solução ao leitor para os fatos constatados.

14

Ao afirmar: “O mais impressionante é a analogia com os dias atuais.” (l. 53), o autor enfatiza a

- (A) distância dos acontecimentos no tempo.
- (B) situação temporária do ecossistema no Brasil.
- (C) semelhança dos acontecimentos em tempos diferentes.
- (D) simultaneidade dos fatos históricos citados no texto.
- (E) diferença do tratamento ambiental brasileiro em épocas distintas.

15

As idéias relativas ao meio ambiente, que caracterizam este artigo, são desenvolvidas em um texto predominantemente

- (A) técnico com descrição de paisagens.
- (B) argumentativo com aspectos dissertativos.
- (C) descritivo com tom regionalista.
- (D) poético com passagens descritivas.
- (E) jornalístico de cunho investigativo.

16

De acordo com a leitura do texto, o par de vocábulos que estabelece uma correlação de causa e efeito é:

- (A) extinção / preservação.
- (B) sabedoria / aridez.
- (C) ponderação / perseguição.
- (D) conservação / violência.
- (E) avidez / extinção.



17

Dentre os fragmentos abaixo destacados, o único que, no contexto, **NÃO** corresponde ao sentido indicado entre parênteses é

- (A) “para serem removidas...” (l. 9) (fim)
- (B) “que a plantação é desfeita...” (l. 24) (consecução)
- (C) “se (...) não se der fim à livre utilização” (l. 6-8) (condição)
- (D) “crepitando em altas chamas.” (l. 28) (concessão)
- (E) “Contudo, isso se refere somente à colheita...” (l. 20-21) (oposição)

18

Assinale a opção em que o termo destacado **NÃO** pertence à mesma classe gramatical dos destacados nas demais opções.

- (A) “são queimadas **anualmente** pouco antes de começar a estação chuvosa.” (l. 11-12)
- (B) “Assistimos , com espanto, à **surpreendente** visão da torrente de fogo...” (l. 12-13)
- (C) “...ondulando **poderosamente** sobre a planície sem fim.” (l. 13-14)
- (D) “**Infelizmente** (...), ávidos da carne do tatu galinha, não ponderam...” (l. 16-17)
- (E) “o solo em geral está **parcialmente** esgotado...” (l. 22-23)

19

Segundo as normas da Redação Oficial, o emprego do pronome de tratamento está adequado em:

- (A) Os estudantes solicitaram ao Excelentíssimo Senhor Presidente da República mais verbas para as universidades.
- (B) Sua Excelência, o Papa Bento XVI, visitou o Brasil em 2007.
- (C) O expediente foi encaminhado ao Meritíssimo Senhor Prefeito da Cidade.
- (D) E, dirigindo-se ao deputado, em uma sessão plenária, disse: — Vossa Senhoria não conhece o assunto.
- (E) O Magnífico Senhor Ministro de Estado discursou na solenidade.

20

Apenas uma das palavras abaixo, em destaque, está grafada de acordo com a ortografia oficial. Assinale-a.

- (A) Não havia funcionários na **sessão** de registros.
- (B) A produtividade das minas de ouro superou as **espectativas**.
- (C) Foi preciso **analisar** cuidadosamente a biodiversidade local.
- (D) Conclui-se que **a** detalhes demais naquele levantamento.
- (E) Foram descobertos **privilégios** na concessão de licenças.

## ATUALIDADES

21

As energias eólica e polar são consideradas fontes alternativas por serem renováveis, contrapondo-se aos tipos de energia produzidos a partir da queima de combustíveis fósseis. No Brasil atual, o uso dos tipos de energia alternativa indicados pode ser, adequadamente, classificado como

- (A) restritivo, em função das condições naturais gerais do País.
- (B) predominante, quanto às unidades produtivas atendidas.
- (C) inexistente, tendo em vista os obstáculos jurídicos.
- (D) inviável, haja vista os históricos impasses tecnológicos.
- (E) incipiente, quanto a sua efetividade produtiva.

22

### A PESSOA COMO EXISTÊNCIA POTENCIAL

Qual o estatuto humano do embrião? Que tipo de ser é o embrião humano? É pessoa? É coisa? É material biológico? O embrião é pessoa potencial, um ser pertencente à nossa espécie. Mas este fato biológico significa que ele já é pessoa humana com iguais direitos de uma criança, de um adulto ou de um ancião? (...) Centralizando a questão: quando começa a pessoa humana?

Pegoraro, O. in Araújo, L. e Barbosa, R. (orgs). **Filosofia prática e modernidade**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2003:83.

Em maio de 2008, as questões acima freqüentaram o debate público brasileiro, devido ao julgamento da constitucionalidade das pesquisas com células-tronco embrionárias, no País, realizado pelo Supremo Tribunal Federal (STF). Quanto ao problema julgado, a posição final do STF foi

- (A) suspender esse tipo de pesquisa laboratorial, temporariamente.
- (B) restringir as pesquisas à manipulação de embriões não humanos.
- (C) aprovar a continuidade dessa categoria de pesquisa laboratorial.
- (D) impedir definitivamente o uso de embriões humanos congelados.
- (E) definir a equivalência entre embrião, criança, adulto e ancião.

23

No Brasil, é recorrente a problemática da demarcação de terras indígenas, tal é o caso atual da Reserva Raposa/Serra do Sol, na Amazônia. Com relação a esse tipo de área protegida, são feitas as afirmativas a seguir.

- I - A área indígena demarcada continua sendo propriedade da União.
- II - Os índios têm direito ao usufruto da superfície, mas não à exploração do subsolo de uma reserva demarcada.
- III - As Forças Armadas não podem atuar nessas áreas demarcadas.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

24

Analise a definição de sustentabilidade ambiental e as situações de ameaça à Amazônia Brasileira.

### Definição

Sustentabilidade ambiental está relacionada à capacidade da natureza para absorver e recuperar-se das agressões do homem.

Guimarães, R. in Becker, B. e Miranda, M. (orgs). **A geografia política do desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: EDUFRJ, 1995:33).

### Situações

- I - Índios - a alta concentração de terras indígenas e as unidades de conservação em certos estados da região restringem espaço para se alavancar a economia
- II - Madeireiras - o crescimento da indústria ilegal madeireira está destruindo rapidamente a fauna e a flora.
- III - Arrozeteiro - o agrotóxico da agricultura vai para os rios e parte da floresta é derrubada para a agricultura.
- IV - ONG - estima-se que existam 100 mil ONG operando na região e que muitas se envolvem com biopirataria e lavagem de dinheiro.
- V - Pasto - pecuaristas compram terrenos na região e utilizam-nos para pastagem até que se tornem inférteis.

Revista Istoé, 28 maio 2008.

O tipo de sustentabilidade definido está diretamente comprometido com as ameaças descritas nas situações numeradas de I a V, com **EXCEÇÃO** da ameaça

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

## NOÇÕES DE ÉTICA

25

Considerando o padrão ético a ser observado pelo servidor público do Poder Executivo Federal, pode-se afirmar que a este:

- I - é vedado o uso de amizades para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem;
- II - compete facilitar a fiscalização de seus atos, por quem de direito;
- III - é vedado permitir que antipatias pessoais interfiram no trato com o público;
- IV - compete cumprir, sem questionamento, as instruções recebidas de seus superiores hierárquicos, ainda que, segundo seu julgamento, sejam estas contrárias às normas legais.

Estão corretas as afirmativas

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

26

Qual dos tópicos abaixo **NÃO** corresponde a um princípio ou norma de conduta ética prevista no Código de Ética da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?

- (A) Compromisso com o oferecimento de produtos e serviços de qualidade, que atendam ou superem as expectativas dos clientes.
- (B) Eliminação das situações de provocação entre empregados que importem diminuição de seu amor-próprio e de sua integridade moral.
- (C) Incentivo à participação voluntária de seus empregados em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.
- (D) Continuação concentração de suas atividades nos segmentos financeiros de maior rentabilidade, com vistas à maximização do investimento público.
- (E) Garantia de proteção, contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional, àqueles que denunciarem violação ao Código de Ética.

## ATENDIMENTO

27

Acerca dos procedimentos a que estão sujeitas as instituições financeiras por força do disposto no Código de Defesa do Consumidor Bancário (Res. CMN/Bacen nº 2.878/01), pode-se afirmar que estas devem adotar medidas com vistas a:

- I - assegurar aos seus clientes transparência nas relações contratuais;
- II - preservar os clientes e o público usuário de práticas não equitativas;
- III - assegurar resposta tempestiva às consultas formuladas por clientes e pelo público usuário;
- IV - garantir o acesso irrestrito do público usuário a serviços de crédito e financiamento, independente da outorga de garantias.

Estão corretas as medidas relativas a

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

28

O Decreto nº 5.296/04 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Para fins de aplicação da referida lei, as edificações nas quais estão instaladas, com exclusividade, agências bancárias para atendimento ao público são consideradas edificações de uso

- (A) público.
- (B) privado.
- (C) coletivo.
- (D) restrito.
- (E) misto.

29

Considerando as definições previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), analise as afirmativas a seguir sobre conceito legal de consumidor, fornecedor e serviço.

- I - Consumidor compreende apenas as pessoas físicas que adquirem ou utilizam serviços como destinatários finais.
- II - Fornecedor compreende pessoas jurídicas, públicas ou privadas, que desenvolvem atividade de comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- III - Serviço compreende as atividades de natureza securitária fornecidas, mediante remuneração, no mercado de consumo.
- IV - Serviço compreende qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independente de remuneração, inclusive as decorrentes de relações de caráter trabalhista.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

30

A tabela abaixo apresenta o perfil de alguns dos principais tipos de mídia.

Meio	Vantagens	Limitações
Jornal	Boa cobertura de mercado local, ampla aceitação, alta credibilidade.	Vida curta, baixo nível de qualidade de produção, pequeno público circulante.
Televisão	Apelo aos sentidos, alta repetição, alta cobertura.	Custo absoluto alto, menor grau de seletividade do público.
Mala direta	Seletividade do público, flexibilidade, personalização.	Custo relativamente alto, imagem de correspondência inútil.
Rádio	Maior grau de atenção do que a televisão, tarifas tabeladas, exposição permanente.	Uso em massa, baixo grau de seletividade geográfica, alto custo.
Outdoor	Flexibilidade, baixo custo, baixa concorrência.	Seletividade de público limitada, restrições criativas.
Revista	Espaço comprado com antecedência, garantia de circulação e de posição.	Baixo grau de seletividade e prestígio, vida curta e pouca circulação de leitores.

São **INCORRETAS** as vantagens e limitações relacionadas a

- (A) televisão e jornal.
- (B) mala direta e outdoor.
- (C) jornal e rádio.
- (D) rádio e revista.
- (E) revista e televisão.

31

Um número crescente de empresas no setor bancário está estabelecendo sistemas de gerenciamento de contas-chave. A empresa nomeia gerentes para atender clientes que representam uma grande parcela de suas vendas e lucros.

- Nesse sistema, gerentes são avaliados por fatores como
- (A) frequência com que alcançam metas e nível de satisfação de seus clientes.
  - (B) número de clientes atendidos e eficácia no número de novas contas abertas.
  - (C) fidelidade dos clientes e relacionamento com equipe e subordinados.
  - (D) Regra de Pareto (também chamada 80/20) e qualificação em mercado vertical.
  - (E) seleção de clientes em potencial, treinamento e avaliação motivacional da equipe.

32

Considere as afirmativas a seguir, sobre *marketing* de segmentos.

- I - Qualquer mercado pode ser segmentado de diferentes maneiras, desde que a empresa reconheça uma necessidade substancial não atendida, que possa representar uma oportunidade lucrativa.
- II - Ao identificar um conjunto de clientes com necessidades distintas, a empresa pode focalizar num segmento único, para que os clientes identificados recebam uma oferta diferente e apropriada.
- III - Empresas que atendem nichos de mercado não correm riscos de verem esses segmentos se esvaziarem, pois seus consumidores raramente alteram os hábitos, e nichos não atraem muitos concorrentes.
- IV - Muitas empresas desenvolvem bancos de dados de clientes, que contêm diversas informações, como histórico e preferência de compras, as quais podem ser utilizadas para definir células de mercado.

São corretas as afirmativas

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

33

O presidente de uma grande empresa declarou certa vez: "Estamos no ramo de valor". Essa declaração significa que

- (A) a empresa tem ações negociadas nas principais bolsas de valores do mundo.
- (B) a empresa transformou seus produtos num pacote de benefícios para os clientes.
- (C) o mercado em que atua a empresa é muito competitivo em relação a preço.
- (D) as vantagens de custo são obtidas através de forte negociação com fornecedores.
- (E) os clientes da companhia são exigentes com relação ao valor pago pelos produtos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS I

34

No ato da abertura da conta corrente em um Banco, o cliente deve preencher alguns documentos básicos para realização do seu cadastro. Um desses documentos é o cartão de assinatura, que serve para

- (A) definir alçadas para cada assinatura disponibilizada pelos clientes junto aos Bancos, estabelecendo-se, dessa maneira, qual titular irá assinar em cada tipo de operação.
- (B) registrar as assinaturas que os clientes utilizarão em suas operações bancárias, para que os Bancos possam conferir as assinaturas utilizadas nos cheques, DOC e outros documentos.
- (C) registrar a assinatura usada no verso dos cartões de crédito que serão emitidos para os clientes do Banco, assim, toda vez que os clientes utilizarem os cartões de crédito, os estabelecimentos comerciais poderão conferir a assinatura.
- (D) estabelecer critérios de segurança da informação junto aos órgãos reguladores, fornecendo as assinaturas dos clientes para esses órgãos, sempre que necessário.
- (E) facilitar as operações bancárias através da digitalização das assinaturas, para que os clientes possam realizar operações via Internet ou telefone, utilizando sua assinatura eletrônica.

35

O sistema financeiro é composto por um conjunto de instituições financeiras, públicas e privadas, e seu órgão normativo máximo é o Conselho Monetário Nacional (CMN). Algumas das principais atribuições do CMN são:

- I – regular a constituição e o funcionamento das instituições financeiras, bem como zelar por sua liquidez;
- II – acionar medidas de prevenção ou correção de desequilíbrios econômicos, surtos inflacionários etc;
- III – regulamentar, sempre que julgar necessário, as taxas de juros, comissões e qualquer outra forma de remuneração praticada pelas instituições financeiras;
- IV – fomentar e reequipar os setores da economia por meio de várias linhas de crédito;
- V – ter o monopólio das operações de penhor.

Estão corretos **APENAS** os itens

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

36

Os Bancos e demais instituições financeiras podem manter um relacionamento comercial, tanto com pessoas físicas como com pessoas jurídicas. No relacionamento com um Banco comercial, as pessoas jurídicas são representadas legalmente por

- (A) todos os seus funcionários, que, devidamente identificados, estarão habilitados a realizar operações bancárias, como entrega de malotes e pagamentos.
- (B) funcionários da empresa autorizados pelo gerente da conta ou pelos sócios da empresa, que deverão comunicar verbalmente ao Banco a autorização para realização das operações.
- (C) despachantes bancários, que são funcionários terceirizados pelas empresas para realização de operações bancárias.
- (D) seus correspondentes bancários, que podem efetuar junto ao Banco todo tipo de transação.
- (E) seus sócios, a quem o contrato social de constituição da sociedade confere poderes para assinar em nome da referida pessoa jurídica.

37

O cheque é um recurso disponibilizado pelos Bancos para seus clientes, que o utilizarão como um título de crédito cuja emissão poderá ser nominativa ou ao portador. Um cheque cruzado emitido ao portador deverá ser

- (A) sacado pelo próprio portador do cheque diretamente no caixa do Banco emitente.
- (B) sacado pelo portador ou beneficiário em qualquer agência bancária com a devida autorização do emitente do cheque.
- (C) endossado no verso pelo emitente do cheque para que o beneficiário possa depositar o cheque em outros Bancos.
- (D) depositado na conta corrente do portador do cheque, que poderá ser em qualquer Banco.
- (E) depositado na conta corrente do beneficiário, que deve ser obrigatoriamente no mesmo Banco emitente do cheque.

38

O Sistema de Pagamentos Brasileiro é o conjunto de procedimentos, regras, instrumentos e operações integrados que, por meio eletrônico, dão suporte à movimentação financeira entre os diversos agentes econômicos do mercado brasileiro. Sua função básica é

- (A) permitir a transferência de recursos financeiros, e o processamento e liquidação de pagamentos para pessoas físicas, jurídicas e entes governamentais.
- (B) realizar a adaptação das instituições financeiras brasileiras aos mercados bancários internacionais, facilitando os pagamentos e a movimentação financeira.
- (C) conduzir as operações de redesconto e de transferências unilaterais de crédito entre pessoas físicas, jurídicas, entes governamentais e instituições estrangeiras.
- (D) conduzir as operações de pagamentos no mercado bancário e comercial brasileiro, utilizando o sistema de compensação nacional.
- (E) reestruturar as operações de empréstimos e pagamentos, principalmente as operações de *leasing*, CDC e cartão de crédito.



39

A Cetip – Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos – foi criada em 1986 pela Andima, em conjunto com outras entidades representativas do setor financeiro e o Banco Central. A criação da Cetip teve como principal objetivo

- (A) satisfazer os grandes investidores, garantindo maior rentabilidade dos títulos públicos.
- (B) conduzir as operações de transferências do mercado interbancário de títulos públicos, por meio de movimentação eletrônica.
- (C) garantir mais segurança e agilidade às operações realizadas com títulos privados, substituindo a movimentação física de títulos, cheques e faturas por registros eletrônicos.
- (D) facilitar a realização das operações bancárias, garantindo a custódia dos títulos e a liquidação eletrônica de faturas, como, por exemplo, os pagamentos realizados pela Internet.
- (E) modificar a estrutura do mercado bancário nacional, introduzindo o conceito de Banco remoto, onde os clientes podem realizar suas operações financeiras sem precisar sair de casa.

40

A política monetária enfatiza sua atuação sobre os meios de pagamento, títulos públicos e taxas de juros, modificando o custo e o nível de oferta do crédito. O Banco Central administra a política monetária por intermédio dos seguintes instrumentos clássicos de controle monetário:

- I – recolhimentos compulsórios;
- II – operações de mercado aberto – *open market*;
- III – limites e políticas de alçadas internas de crédito;
- IV – políticas de redesconto bancário e empréstimos de liquidez;
- V – depósitos à vista e cadernetas de poupança.

Estão corretos **APENAS** os instrumentos

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

41

O mercado financeiro pode ser classificado como primário ou secundário, dependendo do momento da negociação do título no mercado. O lançamento de um novo ativo financeiro ocorre no mercado primário. No mercado secundário ocorrem as

- (A) vendas de títulos públicos que são negociados por meio da Bovespa.
- (B) transações financeiras envolvendo o mercado monetário internacional.
- (C) compras de títulos privados, derivativos, opções que estão sendo oferecidos ao mercado financeiro.
- (D) negociações posteriores, em Bolsa de Valores ou em Mercado de Balcão, envolvendo compras e vendas de títulos já lançados entre investidores.
- (E) negociações de títulos de crédito como cheques, notas promissórias e DOC, realizadas por meio da Bolsa de Valores e do Mercado de Balcão.

42

A intermediação financeira desenvolve-se de forma segmentada, com base em quatro subdivisões estabelecidas para o mercado financeiro: mercado monetário, mercado de crédito, mercado de capitais e mercado cambial. Os certificados de depósitos bancários (CDB) e as debêntures são negociados no mercado

- (A) cambial.
- (B) monetário.
- (C) de ações.
- (D) de capitais.
- (E) de crédito.

43

De acordo com a Lei nº 6.404/76, a companhia ou sociedade anônima terá o capital dividido em ações, e será classificada como companhia aberta ou fechada. Uma companhia é aberta quando os

- (A) produtos são disponibilizados para negociação direta com seus clientes.
- (B) funcionários têm acesso direto à alta administração e podem opinar nas ações tomadas pela companhia.
- (C) títulos emitidos estão disponíveis para negociação com outras empresas, utilizando o sistema bancário e dispensando o uso da Bolsa de Valores.
- (D) valores imobiliários (títulos) de sua emissão podem ser negociados diretamente no mercado imobiliário organizado.
- (E) valores mobiliários (ações) de sua emissão estão admitidos à negociação no mercado de valores mobiliários (Bolsas de Valores).

44

Dentre as operações realizadas pelos Bancos, estão as operações de garantia, em que o Banco se solidariza com o cliente em riscos por este assumidos. A garantia que se manifesta por um contrato através do qual o Banco garante o cumprimento da obrigação de seu cliente junto a um credor constitui a(o)

- (A) hipoteca.
- (B) fiança bancária.
- (C) alienação fiduciária.
- (D) aval.
- (E) fundo garantidor de crédito.

45

Ao título de crédito comercial em que o “emitente” obriga-se, por escrito, a pagar a uma pessoa “beneficiária” uma determinada importância dá-se o nome de

- (A) Certificado de Depósito Bancário (CDB).
- (B) cheque.
- (C) cédula hipotecária.
- (D) nota fiscal.
- (E) nota promissória.

46

A cobrança de títulos é um dos produtos mais importantes desenvolvidos pelas instituições. Este tipo de produto gera vantagens, tanto para o cliente como para o Banco. As vantagens geradas para o Banco são:

- I – aumento das taxas de CDI;
- II – aumento dos depósitos à vista, pelos créditos das liquidações;
- III – aumento das receitas pela cobrança de tarifas sobre serviços;
- IV – consolidação do relacionamento com o cliente;
- V – capilaridade da rede bancária internacional.

Estão corretas **APENAS** as vantagens

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

47

A operação bancária de empréstimo a curtíssimo prazo, geralmente de um dia e no máximo de dez dias, que visa a atender às necessidades imediatas de caixa de seus clientes, e tem como referencial a taxa CDI acrescida de um *spread* e impostos é o

- (A) *hot money*.
- (B) *mobile banking*.
- (C) *factoring*.
- (D) certificado de depósito bancário.
- (E) crédito rotativo.

48

Caderneta de poupança é a aplicação mais simples e tradicional, sendo uma das poucas em que se podem aplicar pequenas somas e em que se pode ter liquidez, apesar da perda de rentabilidade para saques fora da data de aniversário da aplicação. A caderneta de poupança de pessoas físicas é remunerada

- (A) diariamente, pela taxa SELIC.
- (B) mensalmente, pela taxa SELIC.
- (C) diariamente, com uma taxa de 6% ao ano, mais a TR da data de aniversário.
- (D) mensalmente, com uma taxa de 0,5% ao mês, mais a TR da data de aniversário.
- (E) trimestralmente, com uma taxa de 0,4% ao mês, mais o CDI.

49

DOC é um documento de crédito ou uma ordem de pagamento, utilizado para transferências de recursos entre contas correntes de diferentes Bancos. Existem vários tipos de DOC. O DOC do tipo D é utilizado para transferências

- (A) entre contas correntes do mesmo titular.
- (B) entre contas correntes de diferentes titulares.
- (C) entre Bancos para compensação das operações interbancárias.
- (D) de valores superiores a R\$ 5.000,00, de diferentes titulares.
- (E) internacionais, de recursos para manutenção de residentes.

50

O contrato de câmbio é o instrumento pelo qual se formaliza uma operação de câmbio, podendo ser utilizado para importação, exportação, compra e venda de moeda estrangeira e transferências internacionais. Nos casos de exportação, o contrato de câmbio poderá ocorrer prévia ou posteriormente ao embarque de mercadoria. O fechamento do câmbio com ACC ocorre

- (A) antes do embarque da mercadoria, geralmente quando o exportador necessita dos recursos para financiar a produção de mercadoria a ser exportada.
- (B) antes ou após o embarque, porém com o câmbio travado para definição futura das taxas que serão praticadas na liquidação do contrato.
- (C) após o embarque da mercadoria, quando o exportador entrega os documentos ao Banco, para que os mesmos sejam cobrados no exterior, à vista ou a prazo.
- (D) após a liquidação do contrato de câmbio no exterior, independente da entrega da mercadoria.
- (E) após a entrega da mercadoria no exterior, independente da liquidação do contrato de câmbio.

## INFORMÁTICA I

51

Considere o uso do Windows XP com suas configurações padrões. Suponha a existência da seguinte árvore de diretórios armazenada em um HD local:



Sabe-se que:

- a pasta ab contém 3 arquivos do Word;
- a pasta abc contém 1 arquivo do Word;
- a pasta abcd contém 2 arquivos do Word.

Se o usuário selecionar a pasta ab e pressionar a tecla Delete, quantos itens diferentes serão adicionados na listagem apresentada pela Lixeira?

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 3
- (D) 6
- (E) 9

52

Um driver de dispositivo apresenta um(a)

- (A) ponto de acesso único entre o processador de um computador e o processador de um sistema operacional.
- (B) ponto de acesso único entre o processador de um computador e o modo usuário do seu sistema operacional.
- (C) ponto de acesso de serviço às camadas superiores do processador oferecido à memória RAM do computador.
- (D) interface uniforme de acesso ao dispositivo para o subsistema de Entrada e Saída de um computador.
- (E) interface específica entre as ferramentas de sistema do Windows XP, que usam o dispositivo, e o sistema operacional de um computador.

53

Considere o aplicativo Microsoft Word 2003 com suas configurações padrões. Suponha que um usuário deseja formatar vários parágrafos do seu documento, configurando o mesmo tipo de fonte, borda, alinhamento, e espaçamento, antes e após cada parágrafo. Qual recurso do Microsoft Word 2003 o usuário pode utilizar para definir todo o conjunto desejado de formatações?

- (A) Estilo
- (B) Colunas
- (C) Revisão
- (D) Configuração de página
- (E) Cabeçalho e rodapé

54

Suponha o sistema operacional Windows XP e o aplicativo Microsoft Excel 2003 com suas configurações padrões. Considere a existência de dois arquivos do Microsoft Excel 2003, chamados de *arq1.xls* e *arq2.xls*, em uma mesma pasta do Windows XP. O arquivo *arq1.xls* possui uma planilha denominada Plan1 e o arquivo *arq2.xls* possui uma planilha chamada Plan2. Sabe-se ainda que uma célula A1 da planilha Plan1 de *arq1.xls* possui a seguinte fórmula:

=[arq2.xls]Plan2!A2

Nesse contexto, julgue as afirmativas a seguir.

- I - A referida célula A1 referencia a célula A2 da planilha Plan2 contida no arquivo *arq2.xls*.
- II - Se o valor da célula A2, referenciada na fórmula acima, for modificado, então o valor apresentado na referida célula A1 será necessariamente modificado, independente das formatações aplicadas às células envolvidas.
- III - Em um instante em que os dois referidos arquivos estiverem fechados, se o arquivo *arq2.xls* for movido para outra pasta, nenhum problema ocorrerá com a referência entre os dois arquivos, pois o Windows XP gerencia as informações de referência do Microsoft Excel 2003.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

55

Uma restrição de um atalho do Microsoft Windows XP é que ele

- (A) pode ser criado somente na área de *desktop*.
- (B) deve necessariamente ter o mesmo nome do arquivo que referencia.
- (C) não pode referenciar arquivos disponíveis em unidades de rede.
- (D) não pode referenciar mais de um arquivo simultaneamente.
- (E) não pode ser modificado, após sua criação, para referenciar outro arquivo.

56

Suponha uma situação na qual não exista nenhuma falha de segurança na proteção da(s) chave(s) privada(s) e pública(s). Quando um usuário A escreve um *e-mail* M para o usuário B e o assina digitalmente, B pode ter certeza de que

- (A) somente B pode ter acesso à mensagem M que A enviou.
- (B) somente quem possui a chave privada de A pode ter acesso à mensagem M.
- (C) B receberá a mensagem M, mesmo que A não consiga enviá-la.
- (D) B receberá a mensagem M, mesmo se seu servidor de *e-mail* deixar de existir.
- (E) A foi quem enviou a mensagem M para B.

57

Os aplicativos do BrOffice 2.0 denominados Calc, Writer e Impress, respectivamente, podem ser correlacionados com os aplicativos do MS Office 2003:

- (A) Word, Outlook e Excel.
- (B) Word, Excel e Outlook.
- (C) Excel, Word e Outlook.
- (D) Excel, Word e Power Point.
- (E) Power Point, Word e Excel.

58

Uma das afirmações sobre o protocolo FTP, apresentadas abaixo, está **INCORRETA**. Assinale-a.

- (A) Só permite a transferência de arquivos completos.
- (B) Durante uma sessão, podem ser transferidos vários arquivos.
- (C) Não oferece suporte para permitir que um usuário remova um arquivo remoto.
- (D) Sua operação baseia-se no estabelecimento de duas conexões entre o cliente e o servidor.
- (E) Antes de qualquer operação, é necessária uma autenticação (usuário e senha) no servidor.

59

Considere um endereço eletrônico de destino *abcd@efgh.com*. Acerca do formato dos endereços eletrônicos utilizados na Internet, tem-se que

- (A) "abcd" é uma identificação única de usuário na Word Wide Web e "efgh.com" identifica a caixa postal do destinatário.
- (B) "abcd" identifica a caixa postal do destinatário e "efgh.com" identifica o domínio ao qual o destinatário pertence.
- (C) "abcd" identifica o domínio ao qual o destinatário pertence e "efgh.com" identifica a caixa postal do destinatário.
- (D) "abcd" identifica o domínio ao qual o destinatário pertence e "efgh.com" é uma identificação única do usuário "@" da Word Wide Web.
- (E) é impossível existir um endereço eletrônico como esse por não possuir em seu formato a identificação de país (após o ".com").

60

Três fatores podem ser considerados para decidir se será realizada uma cópia de segurança completa ou incremental em um conjunto de arquivos.

Esses fatores são o percentual do número de arquivos modificados, o custo médio de restauração de um arquivo contido em uma cópia de segurança e a disponibilidade de recursos de mídia para realizar a cópia de segurança.

Qual configuração de fatores sugere mais fortemente que se deve realizar uma cópia de segurança completa, ao invés de uma incremental?

	Percentual do nº de arquivos modificados	Custo médio de restauração de um arquivo contido em uma cópia de segurança	Disponibilidade de recursos de mídia para realizar a cópia de segurança
(A)	baixo	baixo	baixa
(B)	baixo	baixo	alta
(C)	alto	baixo	baixa
(D)	alto	baixo	alta
(E)	alto	alto	alta

RASCUNHO



RASCUNHO