

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

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 8

1 Especialistas concordam que é papel do
 ensino fundamental e médio — e não apenas da
 universidade — cooperar de alguma forma com o processo de
 4 formação dos futuros profissionais. Isso não implica ensinar
 jovens estudantes a mexer com planilhas de cálculos ou a
 empreender um novo negócio. Requer, sim, dar-lhes recursos
 7 para lidar com a realidade e, por exemplo, com a competição
 que um dia virá. Então, a dúvida que permanece é: nossas
 escolas de fato cumprem essa tarefa?

10 Carlos Alberto Ramos, professor do Departamento de
 Economia da Universidade de Brasília, aponta falhas nessa
 missão. Ele identifica um abismo na transição entre o sistema
 escolar e o mercado de trabalho. “Nosso modelo educacional
 13 é muito segmentado, e os conhecimentos de línguas e
 matemática, por exemplo, são muito diferentes dos valores
 compreendidos durante a vida profissional”, defende.
 16

O despreparo dos jovens, portanto, é patente. “Desde
 cedo, é preciso ensinar as crianças a pensar e a se adequar a
 19 novas realidades”, diz Ramos. “Elas contam, inclusive, com
 uma vantagem para isso: são mais flexíveis a mudanças e estão
 sempre abertas a novas tecnologias”. Infelizmente, conclui o
 22 especialista, não é isso o que acontece nas escolas.

O mais curioso é que, a despeito de qualquer
 discussão sobre o dever das escolas, ajudar no
 25 desenvolvimento do aluno com vistas à sua colocação no
 mercado de trabalho é um fundamento no país, estabelecido
 pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, conjunto
 28 de normas que dá o norte ao sistema educacional brasileiro.
 Portanto, tal tarefa cabe a todos os níveis do ensino básico, dos
 cinco aos 17 anos.

31 Para Claudio de Moura Castro, especialista em
 educação, as escolas de ensino infantil e fundamental oferecem
 aos estudantes, geralmente, a proposta correta para a
 34 capacitação para a vida profissional. Isso significa: ensinar a
 ler, escrever e falar adequadamente já durante a alfabetização
 infantil. O problema, segundo o especialista, aparece no ensino
 37 médio. “Nesse nível, as escolas são desmotivadoras,
 oferecendo conteúdos específicos para que os alunos estejam
 preparados para o vestibular”, afirma. “Mas, na verdade, não
 40 preparam o estudante para nada”.

Moura Castro aponta três habilidades fundamentais
 aos profissionais de hoje e do futuro. Elas são decorrentes da
 43 boa leitura, da boa escrita e da capacidade de comunicar-se
 bem. “Todos os profissionais precisam saber resolver
 problemas, falar em público e trabalhar em equipe”, sentencia.
 46 “É nesse momento de aprendizado que se dissolve a fronteira
 entre o que é acadêmico — ensinado na escola — e o que é
 profissional e prático para o mercado de trabalho.”

Marina Dias. *Bom profissional se faz na escola*, 4/9/2009.
 Internet: <veja.abril.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

Seriam mantidos o sentido original do texto e sua correção gramatical caso fosse

- Ⓐ substituída a expressão “com o” (l.3) por **ao**.
- Ⓑ inserida a preposição **em** imediatamente após a forma verbal “implica” (l.4).
- Ⓒ suprimida a preposição ‘a’ que aparece logo após a conjunção ‘e’, na linha 18.
- Ⓓ substituída a preposição “a” por **em** logo após a forma verbal “cabe” (l.29).
- Ⓔ substituído o termo “aos” (l.33) por **para os**.

QUESTÃO 2

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

- Ⓐ O vocábulo “jovens” (l.5) é empregado, no texto, como substantivo.
- Ⓑ O sujeito da forma verbal “identifica” (l.12) é “Carlos Alberto Ramos” (l.10).
- Ⓒ A expressão “a despeito de” (l.23) é sinônima de **apesar de**.
- Ⓓ Na linha 28, o emprego da preposição **a**, em “ao”, é exigência sintática do substantivo “norte”.
- Ⓔ No texto, há elipse do objeto direto exigido pela forma verbal “oferecem” (l.32).

QUESTÃO 3

No que concerne à pontuação empregada no texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ O emprego de vírgulas imediatamente antes e depois da expressão “por exemplo”, em ambas as suas ocorrências, nas linhas 7 e 15, é facultativo.
- Ⓑ A substituição da vírgula logo após o vocábulo ‘segmentado’ (l.14) por ponto e vírgula não prejudica a correção gramatical e a coerência do texto.
- Ⓒ O emprego de dois-pontos na linha 20 justifica-se por introduzir, no período, uma explicação.
- Ⓓ Na linha 37, o emprego da vírgula é obrigatório na primeira ocorrência e facultativo na segunda.
- Ⓔ O emprego da vírgula imediatamente após o vocábulo ‘aprendizado’ (l.46) preserva o sentido e a correção gramatical do texto.

QUESTÃO 4

Em relação ao sentido do texto e aos seus aspectos linguísticos, assinale a opção correta.

- A O sujeito de “Requer” (l.6) retoma “o processo de formação dos futuros profissionais” (l.3-4).
- B O pronome “lhes” (l.6) refere-se a “jovens estudantes” (l.5).
- C O vocábulo ‘isso’ (l.20) retoma “O despreparo dos jovens” (l.17).
- D A expressão “tal tarefa” (l.29) refere-se a “o dever das escolas” (l.24).
- E O sujeito de ‘preparam’ (l.40) refere-se a “as escolas de ensino infantil e fundamental” (l.32).

QUESTÃO 5

Com relação ao vocabulário empregado no texto e à grafia de palavras desse texto, assinale a opção correta.

- A A forma verbal “empreender” (l.6) poderia ser substituída por **realizar**, preservando-se a ideia original do texto e sua correção gramatical.
- B Os vocábulos “negócio”, ‘matemática’ e ‘acadêmico’ recebem acento gráfico com base na mesma regra de acentuação.
- C No texto, os vocábulos “abismo” (l.12) e “norte” (l.28) estão empregados em sentido literal.
- D O termo “patente” (l.17) significa, no texto, questionável.
- E Na linha 18, o acento que distingue a forma verbal ‘é’ da conjunção ‘e’ estabelece diferença morfológica, gráfica e fonética, tal como ocorre com **pôr** e **por**.

QUESTÃO 6

No que tange à concordância e ao emprego do sinal indicativo de crase no texto, assinale a opção correta.

- A Caso fosse empregado o sinal indicativo de crase em ‘as’, no trecho ‘ensinar as crianças a pensar’ (l.18), seriam mantidos a correção gramatical do período e seu sentido original.
- B Em ‘abertas a novas tecnologias’ (l.21), se o termo ‘a’ fosse flexionado no plural, o emprego do sinal indicativo de crase seria obrigatório.
- C O uso do sinal indicativo de crase em “com vistas à sua colocação” (l.25) é obrigatório.
- D Em “conjunto de normas que dá o norte ao sistema educacional brasileiro” (l.27-28), o verbo **dar** pode ser flexionado tanto no singular, concordando com “conjunto”, quanto no plural, concordando com “normas”.
- E A oração “tal tarefa cabe a todos os níveis do ensino básico” (l.29) poderia ser corretamente reescrita da seguinte forma: a todos os níveis do ensino básico cabem tal tarefa.

QUESTÃO 7

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

- A “Então, a dúvida que permanece é: nossas escolas de fato cumprem essa tarefa?” (l.8-9): Sendo assim, permanece a dúvida em relação ao cumprimento efetivo dessa tarefa por parte das escolas.
- B ‘Nosso modelo educacional é muito segmentado, e os conhecimentos de línguas e matemática, por exemplo, são muito diferentes dos valores compreendidos durante a vida profissional’ (l.13-16): Nosso modelo educacional é deveras, fragmentado e os conhecimentos diferem bastante do que encontra-se na vida profissional.
- C “O despreparo dos jovens, portanto, é patente” (l.17): Entretanto, o despreparo dos jovens é patente.
- D ‘as escolas são desmotivadoras, oferecendo conteúdos específicos para que os alunos estejam preparados para o vestibular’ (l.37-39): as escolas de ensino médio desestimulam os alunos porque não priorizam tão somente a preparação para o vestibular.
- E ‘Todos os profissionais precisam saber resolver problemas, falar em público e trabalhar em equipe’ (l.44-45): São necessários aos profissionais saber resolver problemas, falar em público e trabalhar em equipe.

QUESTÃO 8

Assinale a opção correta no que se refere a aspectos gramaticais e à tipologia do texto.

- A Na linha 8, a supressão dos dois-pontos e a inserção do termo **se** após a forma verbal “é” mantém a correção gramatical do período e o seu sentido.
- B O emprego da primeira pessoa do plural no pronome “nossas” (l.8) prejudica a objetividade do texto e deve, portanto, ser evitado em textos dissertativos.
- C O vocábulo ‘segmentado’ (l.14) apresenta dupla grafia, podendo ser grafado também **seguimentado**, tal como ocorre com **segmento** e **seguimento**.
- D Na oração ‘é preciso ensinar as crianças a pensar e a se adequar a novas realidades’ (l.18-19), o sujeito é indeterminado.
- E O texto caracteriza-se, essencialmente, como dissertativo, uma vez que há exposição de argumentos que sustentam a ideia nele defendida.

QUESTÃO 9

Se, ao descontar uma promissória com valor de face de R\$ 5.000,00, seu detentor receber o valor de R\$ 4.200,00, e se o prazo dessa operação for de 2 meses, então a taxa mensal de desconto simples por fora será igual a

- A 5%.
- B 6%.
- C 7%.
- D 8%.
- E 9%.

RASCUNHO

QUESTÃO 10

Uma dívida no valor de R\$ 10.000,00, contraída pelo sistema francês de amortização (tabela Price), com juros de 1,29% ao mês, será paga em 4 prestações mensais. Nesse caso, considerando-se 0,95 como valor aproximado de $1,0129^{-4}$, cada prestação será igual a

- A R\$ 2.620,00.
- B R\$ 2.610,00.
- C R\$ 2.600,00.
- D R\$ 2.590,00.
- E R\$ 2.580,00.

QUESTÃO 11

Em uma pesquisa de opinião, foram entrevistados 2.400 eleitores de determinado estado da Federação, acerca dos candidatos A, ao Senado Federal, e B, à Câmara dos Deputados, nas próximas eleições. Das pessoas entrevistadas, 800 votariam no candidato A e não votariam em B, 600 votariam em B e não votariam em A e 600 não votariam em nenhum desses dois candidatos.

Com base nessa pesquisa, a probabilidade de um eleitor desse estado, escolhido ao acaso,

- A votar no candidato A ou no candidato B será igual a 0,75.
- B votar nos candidatos A e B será igual a 0,2.
- C votar no candidato B e não votar no candidato A será igual a $\frac{1}{3}$.
- D votar em apenas um desses dois candidatos será igual a 0,5.
- E não votar no candidato A será igual a $\frac{1}{3}$.

QUESTÃO 12

Se a quantia de R\$ 5.000,00, investida pelo período de 6 meses, produzir o montante de R\$ 5.382,00, sem se descontar a inflação verificada no período, e se a taxa de inflação no período for de 3,5%, então a taxa real de juros desse investimento no período será de

- A 4,5%.
- B 4%.
- C 3,5%.
- D 3%.
- E 2,5%.

QUESTÃO 13

Um computador é vendido em 8 prestações mensais, consecutivas e iguais a R\$ 350,00. Os juros cobrados no financiamento desse computador correspondem a juros compostos mensais de 7% sobre o preço à vista. Nesse caso, considerando-se 0,582 como valor aproximado para $1,07^{-8}$, se a primeira prestação for paga um mês após a compra, o preço à vista do computador será igual a

- A R\$ 2.050,00.
- B R\$ 2.060,00.
- C R\$ 2.070,00.
- D R\$ 2.080,00.
- E R\$ 2.090,00.

QUESTÃO 14

Na negociação de uma dívida no valor de R\$ 10.000,00, o credor ofereceu as seguintes opções para o devedor.

- I Pagar toda a dívida, no ato da negociação, com desconto de 1,8% sobre o valor da dívida.
- II Pagar em 2 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo depois de 2 meses da negociação.
- III Pagar em 3 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo um mês após a negociação.
- IV Pagar em 4 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo no ato da negociação.

Considerando 0,99, 0,98 e 0,97 como valores aproximados para $1,01^{-1}$, $1,01^{-2}$ e $1,01^{-3}$, respectivamente, e supondo que o devedor poderá aplicar, no ato da negociação e a juros compostos de 1% ao mês, quantias necessárias ao pagamento da dívida, assinale a opção correta.

- A Se escolher a opção I, o devedor desembolsará R\$ 9.800,00 no ato da negociação.
- B A opção mais vantajosa financeiramente para o devedor é a I.
- C A opção menos vantajosa financeiramente para o devedor é a IV.
- D Para o devedor, a opção III é financeiramente mais vantajosa que a II.
- E Para ter quantias suficientes para pagar as prestações ao escolher a opção III, o devedor deverá aplicar, no ato da negociação, R\$ 9.750,00.

QUESTÃO 15

Acerca da relação entre ética e moral, assinale a opção correta.

- A A ética é equivalente à moral porque ambos os preceitos investigam os princípios fundamentais do comportamento humano.
- B A ética é temporal, enquanto a moral é permanente.
- C A simples existência da moral significa a presença explícita de uma ética, entendida como filosofia moral, isto é, uma reflexão que discute, problematiza e interpreta o significado dos valores morais.
- D A partir do estudo da ética, pode-se considerar uma visão utilitarista, em que a verdade de uma proposição consiste no fato de que ela é útil, tendo alguma espécie de êxito ou satisfação.
- E A ética reflexiva se dedica exclusivamente à reflexão sobre os deveres das pessoas contidos nos códigos específicos dos grupos sociais.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Na atualidade, não basta a uma empresa ser economicamente forte. A sociedade exige novos valores. A existência de códigos formais de ética empresarial e profissional, se estes forem bem implantados e divulgados, revela-se essencial ao estabelecimento de condutas expectáveis, mitigadoras da ocorrência de fraudes de diversas naturezas. A respeito da ética empresarial e profissional, assinale a opção correta.

- A** Deve-se omitir, dos clientes e fornecedores, informações da empresa, para evitar compreensões erradas e mal interpretadas.
- B** É suficiente explicar a um empregado, para evitar que ele cometa atitudes antiéticas, o fato de os padrões éticos de cada pessoa serem diferentes dos da sociedade como um todo.
- C** Um código de ética não abrange todas as questões decorrentes do exercício de uma atividade, mas fornece, por outro lado, uma linha de atuação e de conduta mais austera, sujeitando os seus partícipes a penalidades no caso de transgressões.
- D** O código não é o único mecanismo de conduta, algumas medidas podem ser implantadas no sentido da remoção ou, pelo menos, redução de condutas inadequadas, em que a definição de incentivos apropriados revela-se eficaz na eliminação do comportamento indesejável.
- E** É suficiente restringir a implantação de um código de ética a torná-lo apenas um manual para reduzir o risco de interpretações subjetivas sobre os aspectos morais e éticos inerentes a cada situação em particular.

QUESTÃO 17

Assinale a opção correta a respeito das normas de conduta ética que pautam as atividades exercidas pelos empregados e dirigentes da CAIXA.

- A** Atender plenamente ao código de ética da empresa é condição necessária e suficiente para que um profissional seja eficiente e eficaz.
- B** O código tem por objetivo tornar equivalentes os papéis dos clientes, fornecedores e colaboradores, de modo a proporcionar aos clientes e parceiros o conhecimento das razões que levaram à adoção de decisão.
- C** A exposição a situações humilhantes e constrangedoras no trabalho é bastante questionável no código de ética, na medida em que depende da avaliação do empregado e do gerente sobre a situação, o que varia consideravelmente de indivíduo para indivíduo e de um cargo para outro.
- D** Age contra a ética ou pratica ato de desumanidade o empregado da CAIXA que deixa, de forma injustificada, uma pessoa à espera de solução cuja competência é do setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço.
- E** O código é omissivo quanto a situações quaisquer de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a esse código, como forma de preservar os valores da empresa.

QUESTÃO 18

Segundo Kotler,

- A** cliente satisfeito é aquele que teve todas as suas expectativas superadas.
- B** valor, para o cliente, é a sensação de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho.
- C** a compra simulada é exemplo de ferramenta utilizada para acompanhar e medir a satisfação do cliente.
- D** o máximo que se pode esperar do cliente após alto nível de satisfação é a preferência racional pelo produto ou serviço.
- E** atender e satisfazer clientes novos é mais econômico para a organização do que satisfazer os clientes antigos, que já conhecem a organização, suas qualidades e seus defeitos.

QUESTÃO 19

O *marketing* de relacionamento

- A** não diz respeito a ações de pós-venda.
- B** não prescinde da comunicação via Internet.
- C** não se relaciona com o *endomarketing*.
- D** não utiliza ferramentas de CRM (*customer relationship management*).
- E** pressupõe diálogo entre empresa e cliente, mas a comunicação não deve ser particularizada.

QUESTÃO 20

O anúncio de um banco veiculado na televisão, pago, inovador e específico, por si só caracteriza exemplo de

- A** *endomarketing*.
- B** propaganda.
- C** campanha publicitária.
- D** *network*.
- E** *marketing* de relacionamento.

QUESTÃO 21

No processo de *telemarketing*, visando superar objeções, o operador deverá

- A** reafirmar a objeção até compreender o sentido e o motivo real de o cliente resistir às suas ponderações.
- B** responder rapidamente acerca do aspecto alvo da objeção, de modo a desviar o assunto.
- C** procurar vencer as discussões, pontuando, com ênfase, o seu ponto de vista.
- D** rejeitar as objeções e destacar os pontos positivos do produto ou serviço.
- E** evitar perguntar diretamente ao cliente o que ele acredita ser a objeção.

QUESTÃO 22

De acordo com Kotler, constitui exemplo da etapa de venda denominada pré-abordagem a

- A negociação com o cliente.
- identificação de potenciais clientes.
- apresentação do produto ao cliente.
- análise de quais são as necessidades do cliente.
- saudação do cliente.

QUESTÃO 23

A CAIXA é conhecida por ter desempenhado, desde a sua fundação, papel decisivo como agente de políticas públicas e por ser parceira do Estado brasileiro na execução de políticas sociais. A respeito das ações da CAIXA ao longo de sua história, assinale a opção correta.

- O surgimento da CAIXA se deu em razão da necessidade de moralizar o penhor e, por isso, foi-lhe concedido o monopólio dessa atividade desde a sua fundação.
- Em 1931, durante o governo de Getúlio Vargas, a CAIXA começou a operar a carteira hipotecária e, cinco anos depois, com a incorporação do Banco Nacional de Habitação, tornou-se o maior operador da área.
- Um passo importante na história da CAIXA foi a abertura do capital na bolsa de valores no final da década passada.
- Ao direcionar suas ações para a habitação, a CAIXA deixou de ter participação significativa nas áreas de saneamento e urbanização.
- Na década de 80 do século XX, a CAIXA incorporou o papel de agente operador do fundo de garantia do tempo de serviço (FGTS).

QUESTÃO 24

O estatuto de uma empresa dispõe sobre a maneira como ela se prepara para enfrentar os seus desafios. A respeito da organização da CAIXA, como disposto em seu estatuto, assinale a opção correta.

- A sede da CAIXA localiza-se na cidade do Rio de Janeiro – RJ.
- Em razão de ter atividades que visam ao desenvolvimento social, a CAIXA tem atuação restrita ao território nacional, sendo-lhe vedada a criação de sucursais, filiais ou agências no exterior.
- A CAIXA é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda.
- Ao ser qualificada como caixa econômica, a empresa CAIXA possui *status* jurídico diferenciado, não estando sujeita à fiscalização do Banco Central do Brasil (BACEN).
- Por não fazer parte da administração direta, a CAIXA atende apenas aos princípios constitucionais da legalidade e eficiência.

QUESTÃO 25

Após 148 anos, a CAIXA consolidou-se como um banco de grande porte, sólido e moderno. CAIXA é sinônimo de responsabilidade social e pretende ser referência mundial, rentável, eficiente, ágil e com permanente capacidade de renovação.

Internet: <www.caixa.gov.br > (com adaptações).

Visando ao alcance da pretensão aludida no texto acima, os objetivos estabelecidos no estatuto da CAIXA incluem

- manter linhas de crédito específicas para as microempresas e para empresas de pequeno porte.
- receber os depósitos oriundos da economia popular, excluindo aqueles garantidos pela União.
- prestar serviços bancários de natureza especial, não incluindo intermediação e suprimento financeiro.
- realizar serviços de natureza especulativa, exceto operações no mercado de ações e de títulos mobiliários.
- não realizar operações que atentem contra a função social da empresa, inclusive a corretagem de seguros e de valores mobiliários.

QUESTÃO 26

Acerca do Programa Desemprego e Abono Salarial, assinale a opção correta.

- Em caráter excepcional, os trabalhadores que estejam em situação de desemprego involuntário por um período compreendido entre doze e dezoito meses ininterruptos, e que já tenham sido beneficiados com o recebimento do seguro-desemprego, farão jus a mais três parcelas desse benefício, cada uma correspondente, no máximo, a um salário mínimo.
- O seguro-desemprego pode ser requerido a partir do primeiro dia útil subsequente à data da extinção do contrato de trabalho.
- Considere a seguinte situação hipotética. Orlando, servente de obras de uma construtora durante dois anos e três meses, recebeu, como último salário, R\$ 620,00. Orlando foi dispensado sem justa causa e, no dia 16/3/2010, recebeu a primeira parcela do seguro-desemprego. No dia 22/3/2010, Orlando recebeu proposta de trabalho para executar atividades inerentes a servente de obras, com salário de R\$ 650,00, a qual não aceitou. Nessa situação, considerando-se que o trabalhador não é obrigado a trabalhar onde não lhe interesse, Orlando deve continuar recebendo, segundo norma legal, as demais parcelas do seguro-desemprego.
- O trabalhador que tiver o benefício do seguro-desemprego cancelado em decorrência de comprovada fraude deve ser apenado com a suspensão do direito de recebê-lo, por dois anos, ressalvado o prazo de carência.
- Considere a seguinte situação hipotética. Quando faleceu, no dia 12/2/2010, Manoel tinha o direito a receber, ainda, duas parcelas do seguro-desemprego. Manoel tinha esposa, dona de casa, e dois filhos, um com cinco e outro com dois anos de idade. Nessa situação, a família de Manoel perceberá as parcelas remanescentes do seguro-desemprego.

QUESTÃO 27

A respeito da guia de recolhimento do fundo de garantia por tempo de serviço e informações à previdência social (GFIP), assinale a opção correta.

- A** Em uma mesma GFIP/SEFIP, não podem constar trabalhadores que recolhem para o FGTS e trabalhadores que não recolhem para o FGTS.
- B** O segurado especial é obrigado a entregar a GFIP.
- C** A empresa está obrigada à entrega da GFIP, ainda que não haja recolhimento para o FGTS.
- D** Contribuinte individual que tenha somente um segurado que lhe preste serviço está desobrigado de entregar a GFIP.
- E** O pagamento da multa pela não entrega da GFIP supre a falta do documento, o que permite a obtenção de certidão negativa de débito.

QUESTÃO 28

Com relação à movimentação da conta do FGTS, assinale a opção correta.

- A** No caso de extinção do contrato por prazo determinado, não é possível a movimentação dos valores relativos à conta vinculada.
- B** Se o trabalhador falecer, o saldo da conta vinculada somente será pago aos dependentes indicados em alvará judicial.
- C** Considerando que o gerente de uma empresa de confecções de roupas masculinas completará 65 anos de idade no dia 20/10/2010, nesse caso, a partir da data de seu aniversário, em decorrência da idade, esse gerente poderá movimentar sua conta vinculada.
- D** Necessidade pessoal, cuja urgência e gravidade decorram de desastre natural, pode justificar movimentação da conta do FGS, devendo a solicitação, nesse caso, ser apresentada pelo interessado até 120 dias após a publicação do ato de reconhecimento, pelo governo federal, da situação de emergência ou de estado de calamidade pública.
- E** O direito do trabalhador de adquirir moradia com recursos do FGTS só pode ser exercido para um único imóvel.

QUESTÃO 29

Acerca do cartão do cidadão, assinale a opção correta.

- A** O cartão do cidadão é gerado somente após solicitação do cidadão interessado.
- B** O cartão do cidadão é emitido apenas para titular de NIS ativo.
- C** A emissão do cartão do cidadão para indivíduos com mais de quatorze e menos de dezoito anos de idade condiciona-se à presença do responsável legal pelo menor.
- D** O cartão do cidadão é sempre enviado para a residência do titular.
- E** O cartão do cidadão é regularmente emitido em alto relevo, de forma a facilitar a leitura no equipamento apropriado.

QUESTÃO 30

Acerca das obrigações do empregador no que se refere ao FGTS, assinale a opção correta.

- A** As empresas sujeitas ao regime da legislação trabalhista podem equiparar seus diretores não empregados — aqueles que exercem cargo de administração previsto em lei, estatuto ou contrato social, independentemente da denominação do cargo — aos demais trabalhadores sujeitos ao regime do FGTS.
- B** Os empregadores estão obrigados a comunicar aos trabalhadores, a cada seis meses, os valores recolhidos ao FGTS, cabendo à CAIXA repassar aos empregados, uma vez por ano, todas as informações sobre suas contas vinculadas.
- C** Caso o empregador não realize os depósitos do FGTS até o dia dez de cada mês, fica sujeito ao pagamento de multa correspondente a 8% no mês de vencimento da obrigação.
- D** Somente o trabalhador ou, no caso de seu falecimento, seus herdeiros podem acionar diretamente a empresa, por intermédio da justiça do trabalho, para compeli-la a efetuar o depósito das importâncias devidas relativas ao FGTS.
- E** Os empregadores rurais estão desobrigados do depósito do FGTS de seus empregados, já que aos trabalhadores rurais não cabe a aplicação do regime do FGTS.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Em relação ao mercado de câmbio brasileiro, assinale a opção correta.

- Ⓐ A autorização para operar no mercado de câmbio será concedida pelo BACEN e estará condicionada, entre outros requisitos, à indicação pela instituição financeira de diretor responsável pelas operações relacionadas ao mercado de câmbio.
- Ⓑ As sociedades corretoras de câmbio poderão realizar todas as operações do mercado de câmbio, entre as quais dar curso a transferências financeiras para o exterior, sem limites de valor.
- Ⓒ De acordo com a atual regulação, conforme a fundamentação econômica, as operações de câmbio serão cursadas no mercado de câmbio de taxas flutuantes ou no mercado de câmbio de taxas livres.
- Ⓓ Tendo em vista que as operações no mercado de câmbio estão sujeitas à comprovação documental, não se admite, nesse mercado, contrato de câmbio assinado digitalmente.
- Ⓔ Como não pressupõem a realização, pelo titular, de contrato de câmbio específico, as operações de pagamento para o exterior mediante utilização de cartão de crédito de uso internacional não se incluem no mercado de câmbio.

QUESTÃO 32

Assinale a opção correta acerca do mercado financeiro.

- Ⓐ As operações de *hot money*, *vendor finance* e créditos rotativos constituem instrumentos típicos de atuação dos bancos comerciais no mercado monetário.
- Ⓑ As operações do mercado interfinanceiro são destinadas a atender ao fluxo de recursos demandado pelas instituições financeiras e são lastreadas em certificados de depósitos bancários.
- Ⓒ Nas operações de crédito direto ao consumidor, as instituições financeiras estão desobrigadas de informar previamente ao cliente o custo efetivo total.
- Ⓓ É de competência privativa do BACEN a formulação das normas que disciplinam o crédito em todas as suas modalidades e as operações creditícias em todas as suas formas.
- Ⓔ Os percentuais de recolhimento compulsório a que as instituições financeiras estão sujeitas podem variar em função das regiões geoeconômicas.

QUESTÃO 33

Em relação ao mercado de capitais e à atuação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), assinale a opção correta.

- Ⓐ A CVM pode estabelecer níveis diferenciados de classificação e de regulação entre as companhias abertas, especificando as normas que lhes serão aplicáveis segundo as espécies e as classes dos valores mobiliários por elas emitidos.
- Ⓑ Denomina-se companhia fechada a sociedade anônima cujas ações, apesar de admitidas à negociação no mercado de valores mobiliários, não sejam efetivamente negociadas nesse mercado.
- Ⓒ O cancelamento do registro de companhia aberta, também denominado fechamento de capital, pode ser autorizado pela CVM se a companhia emissora ou o controlador adquirirem pelo menos 60% das ações em circulação.
- Ⓓ Para fins de fechamento de capital, as ações em tesouraria são consideradas ações em circulação no mercado que precisam ser adquiridas.
- Ⓔ A distribuição pública de valores mobiliários deve ser registrada na CVM em até quinze dias após a sua realização.

QUESTÃO 34

As debêntures

- Ⓐ devem ter seu valor nominal expresso em moeda nacional.
- Ⓑ não podem ser adquiridas por companhias que as emitirem.
- Ⓒ trazem no certificado, que é documento de emissão obrigatória, os direitos de crédito dos titulares dos valores mobiliários.
- Ⓓ podem conter cláusula de correção monetária com base em referenciais não expressamente vedados em lei, inclusive na variação da taxa cambial.
- Ⓔ podem ser emitidas pela CAIXA, já que esta, por ser instituição financeira, foi constituída sob a forma de sociedade anônima.

QUESTÃO 35

Assinale a opção correta acerca das ações preferenciais.

- A** As vantagens das ações preferenciais consistem na prioridade na distribuição de dividendos ou na prioridade no reembolso do capital, sendo vedada a acumulação dessas duas preferências.
- B** O estatuto de uma companhia pode excluir, do direito de participar dos aumentos de capital decorrentes da capitalização de reservas ou lucros, as ações preferenciais com dividendo fixo.
- C** A fim de serem admitidas para negociação no mercado de valores mobiliários, todas as ações preferenciais devem assegurar o direito de serem incluídas na oferta pública de alienação de controle.
- D** O número de ações preferenciais sem direito a voto, ou sujeitas a restrição no exercício desse direito, pode chegar a 70% do total das ações emitidas.
- E** Ofende a Lei das Sociedades Anônimas um estatuto que assegure a determinada classe de ações preferenciais o direito de eleger, em votação separada, membros dos órgãos de administração da companhia.

QUESTÃO 36

Em relação aos mercados de ações, assinale a opção correta.

- A** As ações negociadas nos mercados de balcão não se submetem à regulação da CVM.
- B** Considerando-se que a subscrição de ações pela própria companhia emissora equipara-se, de acordo com a lei aplicável, a um ato de distribuição de valores mobiliários, a emissão de ações para esse fim condiciona-se a registro prévio na CVM.
- C** As bolsas de valores e os mercados de balcão organizados compõem os ambientes onde são cursadas as operações do mercado primário de ações.
- D** Para configurar uma operação à vista, as liquidações física e financeira das ações adquiridas devem ser necessariamente efetivadas no mesmo dia da realização do negócio em bolsa.
- E** Uma emissão de ações julgada fraudulenta após a efetuação do registro de emissão não poderá ser suspensa pela CVM.

QUESTÃO 37

Em relação à abertura e à manutenção de contas de depósitos, assinale a opção correta.

- A** A ficha-proposta relativa a conta de depósitos à vista deve conter cláusula que trate do saldo mínimo exigido para manutenção da conta, dos procedimentos para encerramento da conta, da cobrança de tarifa por conta inativa e da possibilidade de cobrança pelos serviços considerados essenciais.
- B** A obrigatoriedade de comunicação, pelo depositante, de alteração em seus dados cadastrais restringe-se às hipóteses de mudança de endereço ou de número de telefone.
- C** A incidência de tarifas deve estar consignada no contrato firmado entre a instituição financeira e o depositante; não se admite, contudo, a cobrança de taxas para ressarcimento de despesas com a emissão de boletos de cobrança ou carnês, ainda que contratualmente previstas.
- D** É permitida a cobrança de tarifa de liquidação antecipada nas operações de crédito contratadas após janeiro de 2008, cabendo à instituição financeira esclarecer ao depositante a sua incidência no momento da abertura da conta de depósitos.
- E** Segundo normas vigentes, o oferecimento de um pacote padronizado de serviços prioritários às pessoas físicas situa-se no campo da discricionariedade das instituições financeiras.

QUESTÃO 38

A respeito do sistema brasileiro de pagamentos, assinale a opção correta.

- A** De acordo com as normas de regência do sistema de pagamentos, a insolvência civil, a falência ou a liquidação extrajudicial de um participante do sistema não afeta o adimplemento das obrigações por ele assumidas no âmbito das câmaras ou dos prestadores de serviços de compensação e liquidação.
- B** As câmaras e os prestadores de serviços de compensação e liquidação respondem solidariamente pelas obrigações originárias do emissor de resgatar o principal e os acessórios de seus títulos e valores mobiliários objetos de compensação e liquidação.
- C** A infração às normas regulamentares que regem o sistema de pagamentos não sujeita a penalidades os membros do conselho consultivo das câmaras e os prestadores de serviços de compensação e de liquidação.
- D** Não constitui regra geral do sistema de pagamentos a necessidade de que sejam mutuamente condicionadas a tradição do ativo negociado e a efetivação do correspondente pagamento.
- E** O sistema brasileiro de pagamentos, constituído por sistemas eletrônicos de débito e de crédito, não inclui os serviços de compensação de cheques e de outros papéis.

QUESTÃO 39

Assinale a opção correta a respeito do cheque.

- A** Na compensação de cheque de valor igual ou superior ao valor de referência para liquidação bilateral de cheques (VLB-cheque), o pagamento à instituição acolhedora será efetuado por intermédio do Sistema de Transferência de Reservas, em caráter irrevogável e incondicional.
- B** Segundo a regulamentação do sistema de compensação de cheques, a apresentação dos cheques à instituição financeira sacada caracteriza-se pela entrega física do título, não sendo admitida a apresentação de cheques por meio da remessa dos correspondentes registros eletrônicos.
- C** Segundo a regulamentação do sistema de compensação de cheques, a instituição financeira sacada não será responsabilizada, em hipótese alguma, por eventuais prejuízos causados aos clientes em caso de retardamento do pagamento de cheques tempestivamente apresentados.
- D** Na compensação de cheque de valor igual ou superior ao VLB-cheque, o cheque acolhido em depósito será pago diretamente pela instituição financeira sacada à instituição financeira acolhedora no mesmo dia de sua apresentação.
- E** Os prazos de apresentação, de pagamento e de bloqueio de cheque de valor igual ou superior ao VLB-cheque não podem ser prorrogados.

QUESTÃO 40

Ao receber o representante legal de empresa comercial para abertura de conta em instituição financeira, o funcionário de determinada agência bancária demandou a apresentação de vários documentos, esclarecendo que suas exigências baseavam-se em normas do Conselho Monetário Nacional (CMN). Nessa situação, de acordo com as normas do CMN, para a abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, é necessário apresentar

- A** o histórico dos últimos cinco anos das alterações no controle da empresa.
- B** a prova documental do domicílio de advogado com poderes para receber citações e intimações em nome da empresa.
- C** os documentos que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos da empresa a movimentar a conta.
- D** a indicação das demais instituições financeiras com as quais a empresa mantém relacionamento na mesma localidade.
- E** a identificação (nome completo, filiação, nacionalidade, data e local de nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação e número de inscrição no cadastro de pessoas físicas) de todos os integrantes do conselho fiscal.

QUESTÃO 41

Considerando as normas legais e regulamentares vigentes a respeito do mercado de câmbio no Brasil, assinale a opção correta.

- A** As pessoas físicas e as pessoas jurídicas podem comprar e vender moeda estrangeira ou realizar transferências internacionais em reais, de qualquer natureza, sem limitação de valor, sendo contraparte na operação agente autorizado a operar no mercado de câmbio, observada a legalidade da transação, tendo como base a fundamentação econômica e as responsabilidades definidas na respectiva documentação.
- B** Aos bancos autorizados a operar no mercado de câmbio é vedado dar cumprimento a ordens de pagamento em reais recebidas do exterior mediante a utilização de recursos em reais mantidos em contas de depósito de titularidade de instituições bancárias domiciliadas ou com sede no exterior.
- C** Nas operações de repasse, é vedado à instituição financeira que capta recursos no exterior utilizá-los para conceder empréstimos com variação cambial a pessoa física ou jurídica residente, domiciliada ou com sede no país.
- D** As operações de recebimento antecipado de exportação sujeitam-se a registro no BACEN, independentemente da anterioridade da operação em relação à data de embarque da mercadoria ou da prestação do serviço.
- E** À exceção das transferências financeiras relacionadas a contratos não comerciais, todas as operações de câmbio devem ser registradas no Sistema de Informações do BACEN (SISBACEN).

QUESTÃO 42

Com relação à legislação em vigor aplicável a circulação, endosso e compensação de cheques, assinale a opção correta.

- A** O endosso apenas é válido caso seja lançado no próprio cheque.
- B** Comete fraude o portador que, ao receber cheque por endosso em branco, completa-o com o nome de outra pessoa.
- C** É nulo o endosso lançado em cheque posteriormente ao protesto, não produzindo efeitos de qualquer natureza.
- D** Os serviços de compensação de cheques e outros papéis são executados pelo BACEN, segundo normas editadas pelo CMN.
- E** São proibidos a emissão, o pagamento e a compensação de cheque de valor superior a cem reais sem a identificação do beneficiário.

QUESTÃO 43

Assinale a opção correta a respeito do mercado de capitais no Brasil.

- A** Veda-se à entidade que administra mercado de balcão organizado o estabelecimento de requisitos próprios para que valores mobiliários sejam admitidos à negociação em seu sistema, sendo-lhe permitido, não obstante, disciplinar procedimentos de cunho meramente operacional referentes ao registro dos valores mobiliários.
- B** Ao ser efetuado o registro da propriedade de ações escriturais em conta de depósito, aberta em nome do acionista na instituição depositária, transfere-se à referida instituição o direito a voto inerente a tais ações.
- C** O penhor de ações escriturais constitui-se mediante averbação do respectivo instrumento em cartório de registro de títulos e documentos.
- D** A debênture pode ter garantia real ou garantia flutuante, a depender do que dispuser sobre o assunto a escritura de emissão.
- E** Excluem-se do regime da Lei n.º 6.385/1976 — que dispõe sobre o mercado de valores mobiliários e cria a CVM — as debêntures emitidas por instituições financeiras.

QUESTÃO 44

Quanto ao regime de política monetária no Brasil, assinale a opção correta.

- A** O descumprimento da meta de inflação acarreta a exoneração do presidente do BACEN, em conformidade com disciplina veiculada em decreto do presidente da República.
- B** Para fins de estabelecimento das metas de inflação, o índice de preços adotado no Brasil é, segundo norma editada pelo CMN, o índice de preços ao consumidor amplo, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
- C** O principal instrumento para condução da política monetária no Brasil é a estipulação, pelo CMN, de limites máximos para taxas de juros, descontos, comissões e qualquer outra forma de remuneração de serviços bancários ou financeiros, adotando-se, ainda, em caráter suplementar, a fixação de recolhimentos compulsórios e a realização de operações de redesconto.
- D** No regime monetário atual, com o objetivo de atingir a meta de inflação fixada pelo CMN, o BACEN efetua controle da expansão da base monetária, mediante o emprego dos instrumentos de política monetária.
- E** Integram o Comitê de Política Monetária, com direito a voto, o presidente e os diretores do BACEN, facultando-se, em suas reuniões, a participação do ministro da Fazenda e do ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, ambos sem direito a voto.

QUESTÃO 45

Com relação à atual configuração do mercado de capitais no Brasil, assinale a opção correta.

- A** As ações podem ser nominativas, endossáveis ou ao portador.
- B** Ao alienar debêntures a outro investidor, aquele que as subscreveu atua no mercado primário de valores mobiliários, visto que, nesse mercado, negociam-se todas as espécies de títulos de emissão de sociedades anônimas, à exceção das ações.
- C** A emissão pública e a negociação, em bolsa de valores ou em mercado de balcão, de quaisquer valores mobiliários independem de registro na CVM.
- D** A ação ordinária caracteriza-se pela atribuição cumulativa de direito a voto em assembleias gerais e de vantagem consistente em prioridade na distribuição de dividendo, fixo ou mínimo.
- E** A subscrição de ações emitidas por companhia aberta se dá, segundo a doutrina corrente, no chamado mercado primário.

QUESTÃO 46

Com relação ao mercado financeiro no Brasil, assinale a opção correta.

- A** Os meios e procedimentos para a liquidação de obrigações, no âmbito do sistema de pagamentos brasileiro, podem ser ineficientes do ponto de vista econômico, em vista do imperativo de reduzir as disparidades regionais na distribuição de renda, mesmo que o regulamento do sistema seja aprovado pelo BACEN.
- B** São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil e não podem ser titulares de conta de depósitos em instituição financeira as pessoas naturais que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido.
- C** Viola as regras aplicáveis à abertura de contas de depósito no país o funcionário de estabelecimento bancário que exige de uma empresa que procura abrir conta de depósitos declinar sua razão social e sua atividade principal.
- D** O cheque com cruzamento geral só pode ser pago pelo sacado a banco ou a cliente do sacado, mediante crédito em conta.
- E** O Brasil adota, desde o final do século passado, o regime de câmbio fixo.

QUESTÃO 47

Junto ao CMN funcionam comissões consultivas de

- A política internacional.
- B assuntos tributários.
- C mercado futuro.
- D seguros privados.
- E crédito rural e de endividamento público.

QUESTÃO 48

O CMN possui diversas competências. Segundo diretrizes estabelecidas pelo presidente da República, é competência do CMN

- A colaborar com a Câmara dos Deputados na instrução dos processos de empréstimos externos dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.
- B determinar a porcentagem mínima dos recursos que as instituições financeiras poderão emprestar a um mesmo cliente ou grupo de empresas.
- C expedir normas gerais de contabilidade e estatística a serem observadas pelas instituições financeiras.
- D baixar normas que regulem as operações internacionais, inclusive *swaps*, fixando limites, taxas, prazos e outras condições.
- E aprovar o regimento interno e as contas do Conselho Federal de Contabilidade e decidir sobre seu orçamento e sobre seus sistemas de contabilidade.

QUESTÃO 49

As competências privativas do BACEN incluem

- A o exercício da fiscalização das instituições financeiras, sem, contudo, aplicar-lhes penalidades.
- B a concessão de autorização às instituições financeiras para arquivarem os seus estatutos na junta comercial.
- C a realização de operações de redesconto e empréstimos a instituições financeiras bancárias.
- D a emissão de debêntures conversíveis em ações.
- E a definição da tributação das operações financeiras.

QUESTÃO 50

A respeito dos modos de utilização de aplicativos do ambiente MS Office, assinale a opção correta.

- A A opção Salvar Como, disponível no *menu* das aplicações do MS Office, permite que o usuário salve o documento correntemente aberto com outro nome. Nesse caso, a versão antiga do documento é apagada e só a nova versão permanece armazenada no computador.
- B O *menu* Exibir permite a visualização do documento aberto correntemente, por exemplo, no formato do MS Word para ser aberto no MS PowerPoint.
- C Uma das vantagens de se utilizar o MS Word é a elaboração de apresentações de *slides* que utilizem conteúdo e imagens de maneira estruturada e organizada.
- D Ao se clicar no nome de um documento gravado com a extensão *.xls* a partir do Meu Computador, o Windows ativa o MS Access para a abertura do documento em tela.
- E As opções Copiar e Colar, que podem ser obtidas ao se acionar simultaneamente as teclas **Ctrl** + **C** e **Ctrl** + **V**, respectivamente, estão disponíveis no *menu* Editar de todos os aplicativos da suíte MS Office.




QUESTÃO 51

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

- A O BR Office oferece um conjunto de *software* gratuitos, utilizados para a manutenção de ambiente de trabalho, configuração de rede, eliminação de vírus e também acesso à Internet.
- B O Calc é uma ferramenta em *software* livre utilizada para a criação de planilhas eletrônicas.
- C O Draw é a ferramenta do BR Office destinada à elaboração de apresentações de *slides*.
- D É recomendado utilizar o Impress para a criação de bancos de dados em ambiente eletrônico.
- E O Writer é um editor de texto de fácil utilização que cria arquivos *.doc* ou *.odt*, mas não suporta arquivos em formato HTML.

QUESTÃO 52

Com relação ao sistema operacional Windows, assinale a opção correta.

- A O Windows oferece acesso facilitado a usuários de um computador, pois bastam o nome do usuário e a senha da máquina para se ter acesso às contas dos demais usuários possivelmente cadastrados nessa máquina.
- B O Windows oferece um conjunto de acessórios disponíveis por meio da instalação do pacote Office, entre eles, calculadora, bloco de notas, WordPad e Paint.
- C O comando Fazer Logoff, disponível a partir do botão Iniciar do Windows, oferece a opção de se encerrar o Windows, dar saída no usuário correntemente em uso na máquina e, em seguida, desligar o computador.
- D A desinstalação de um aplicativo no Windows deve ser feita a partir de opção equivalente do Painel de Controle, de modo a garantir a correta remoção dos arquivos relacionados ao aplicativo, sem prejuízo ao sistema operacional.
- E O acionamento simultâneo das teclas ,  e  constitui ferramenta poderosa de acesso direto aos diretórios de programas instalados na máquina em uso.

QUESTÃO 53

Acerca do sistema operacional Linux, assinale a opção correta.

- A Por ser um sistema mais barato que os de mercado, o Linux está ganhando uma quantidade maior de adeptos, apesar de não haver oferta de *software* de escritório que funcione nessa plataforma.
- B O Linux não permite que se altere o seu código-fonte, de modo a evitar que usuários sem o devido conhecimento alterem configurações do ambiente.
- C Outlook, PowerPoint e Writer são exemplos de ferramentas de correio eletrônico que rodam no Linux.
- D O KDE Control Center do Linux é uma ferramenta equivalente ao Painel de Controle do Windows e serve, por exemplo, para o gerenciamento de conexões de rede.
- E No diretório `/bin` do Linux, também conhecido como lixeira, ficam temporariamente armazenados os arquivos destinados ao descarte.

QUESTÃO 54






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

- A Um *modem* ADSL não pode ser utilizado em uma rede local, pois sua função é conectar um computador à rede de telefonia fixa.
- B O modelo cliente/servidor, em que uma máquina denominada cliente requisita serviços a outra, denominada servidor, ainda é o atual paradigma de acesso à Internet.
- C Um servidor de páginas *web* é a máquina que armazena os nomes dos usuários que possuem permissão de acesso a uma quantidade restrita de páginas da Internet.
- D Domínio é o nome dado a um servidor que controla a entrada e a saída de conteúdo em uma rede, como ocorre na Internet.
- E A *intranet* só pode ser acessada por usuários da Internet que possuam uma conexão http, ao digitarem na barra de endereços do navegador: `http://intranet.com`.

QUESTÃO 55



Considerando a figura acima, assinale a opção correta a respeito do Internet Explorer (IE).

- A A opção  permite que a página que está sendo carregada em tela seja limpa, eliminando dela os itens já carregados.
- B O botão  oferece acesso à página principal do portal do país de onde se acessa a Internet.
- C Os botões  e  permitem recuar ou avançar, de maneira linear, nas páginas que foram abertas no IE.
- D Na barra de *menus*, a opção Favoritos permite a edição gráfica da página que foi acessada.
- E Um clique simples no botão  faz que a página acessada seja atualizada em tela.

QUESTÃO 56

Com relação à Internet, assinale a opção correta.

- A** O servidor Pop é o responsável pelo envio e recebimento de arquivos na Internet.
- B** Quando se digita o endereço de uma página *web*, o termo *http* significa o protocolo de acesso a páginas em formato *html*, por exemplo.
- C** O protocolo *ftp* é utilizado quando um usuário de correio eletrônico envia uma mensagem com anexo para outro destinatário de correio eletrônico.
- D** A URL é o endereço físico de uma máquina na Internet, pois, por esse endereço, determina-se a cidade onde está localizada tal máquina.
- E** O SMTP é um serviço que permite a vários usuários se conectarem a uma mesma máquina simultaneamente, como no caso de salas de bate-papo.

QUESTÃO 57

No que diz respeito aos conceitos de organização de informações, assinale a opção correta.

- A** O Desktop ou área de trabalho é uma área temporária do Windows onde são armazenados arquivos que foram eliminados do sistema, mas que ainda podem ser recuperados.
- B** Em uma pasta criada no diretório Meus Documentos do Windows, só devem ser salvos arquivos no formato *.doc*.
- C** As pastas são espaços lógicos criados em uma máquina para facilitar o armazenamento e a organização de arquivos e de outras pastas em um ambiente computacional.
- D** Uma pasta pode conter diversos arquivos; no entanto, um arquivo não pode estar armazenado em diversas pastas, pois isso pode causar conflito quando um usuário solicitar a sua abertura.
- E** Um arquivo cujo tamanho é de 7.900 Kb não cabe em um diretório que possui 0,5 Gb de espaço livre.

QUESTÃO 58

Quanto ao Windows Explorer, assinale a opção correta.

- A** No Windows Explorer, o item Meus Locais de Rede oferece um histórico de páginas visitadas na Internet para acesso direto a elas.
- B** Quando um arquivo estiver aberto no Windows e a opção Renomear for acionada no Windows Explorer com o botão direito do *mouse*, será salva uma nova versão do arquivo e a anterior continuará aberta com o nome antigo.
- C** Para se encontrar arquivos armazenados na estrutura de diretórios do Windows, deve-se utilizar o sítio de busca Google, pois é ele que dá acesso a todos os diretórios de máquinas ligadas à Internet.
- D** O Windows Explorer é utilizado para gerenciar pastas e arquivos e por seu intermédio não é possível acessar o Painel de Controle, o qual só pode ser acessado pelo botão Iniciar do Windows.
- E** Para se obter a listagem completa dos arquivos salvos em um diretório, exibindo-se tamanho, tipo e data de modificação, deve-se selecionar Detalhes nas opções de Modos de Exibição.

QUESTÃO 59

Acerca de certificação e assinatura digital, assinale a opção correta.

- A** O uso da assinatura digital não garante que um arquivo tenha autenticidade no seu trâmite.
- B** A assinatura digital é uma ferramenta que garante o acesso a determinados ambientes eletrônicos por meio de biometria, com uso do dedo polegar.
- C** A assinatura digital do remetente é utilizada para criptografar uma mensagem que será descriptografada pelo destinatário possuidor da respectiva chave pública.
- D** A chave privada do remetente de uma mensagem eletrônica é utilizada para assinar a mensagem.
- E** Para verificar se a mensagem foi de fato enviada por determinado indivíduo, o destinatário deve utilizar a chave privada do remetente.

QUESTÃO 60

Ainda a respeito de certificação digital, assinale a opção correta.

- A** A autoridade certificadora é a entidade responsável por emitir uma chave pública.
- B** O certificado digital é pessoal e intransferível e não possui nenhuma informação sobre o seu titular.
- C** A certificação digital é uma forma de ingresso a sítios inseguros, mas cuja configuração não permite que o conteúdo seja alterado.
- D** A autoridade certificadora raiz possui a incumbência de gerar certificados para todos os usuários de uma infraestrutura de chaves públicas.
- E** O certificado digital só precisa ter data de validade se o usuário estiver em situação de risco de perdê-lo, pois, em geral, não possui restrição de expiração.