

Caderno de Prova VERDE (2002)

De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 40, marque, na folha de respostas, para cada item: o campo designado com o código C, caso julgue o item CERTO; o campo designado com o código E, caso julgue o item ERRADO; ou o campo designado com o código SR, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da folha de respostas, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código SR não implicará apenação. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a folha de respostas, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

Nas questões que avaliam Noções de Informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

PROVA OBJETIVA

Texto I - questões 1 e 2

Um cliente da CAIXA, desejando obter informações acerca da história dessa empresa, acessou o site <http://www.caixa.gov.br> por meio do Internet Explorer 5, a partir de um computador cujo sistema operacional é o Windows 98 e no qual está instalado um disco rígido configurado como a unidade C:. A figura acima, obtida quando nenhum processo de download estava em execução, ilustra uma das páginas do referido site acessadas pelo cliente. Nessa figura, encontram-se também ilustrados recursos do Internet Explorer 5 acessados após o acionamento do botão >> na barra de ferramentas.

QUESTÃO 01.

Considerando o texto apresentado na janela do

Internet Explorer 5 mostrada no texto I, julgue os seguintes itens.

01. Na quarta linha do texto apresentado na janela do Internet Explorer 5 mostrada acima, a palavra "inibir" está sendo utilizada com o mesmo significado de **auditar**.

02. No texto apresentado na janela do Internet Explorer 5 mostrada acima, o emprego das expressões "Instituição" e "Empresa" constitui um recurso de coesão que, além de retomar a idéia do termo "CAIXA", evita a repetição.

03. Nas linhas 7 e 8 do texto apresentado na janela do Internet Explorer 5 mostrada acima, utilizando-se o menu **Editar**, seria possível selecionar e arrastar o trecho " , ávidos por comprarem suas cartas de alforria," para antes de "que", mas isso provocaria inadequação textual.


04. O segundo parágrafo do texto apresentado na janela do Internet Explorer 5 mostrada acima cita um fato que integrou a estratégia adotada na época pelo governo militar' de promover a modernização econômica do Brasil, que, entre outras características, também envolvia a concentração do sistema financeiro.

05. A partir da unificação das suas unidades distribuídas pelos estados, a CAIXA foi proibida de concorrer com os bancos privados, razão pela qual concentrou suas atividades na caderneta de poupança e na gestão das loterias.

QUESTÃO 02.

Com base na figura do texto I e com relação ao Internet Explorer 5 em ambiente Windows 98, julgue os itens seguintes.

01. Considerando que o ponteiro do mouse estivesse sobre um *hyperlink* quando a figura foi obtida, é correio concluir que ao se clicar o botão esquerdo do mouse sobre esse *hyperlink*, será iniciado um procedimento de download de uma página de um site cuja terminação é **.gov.br**.

02. Ao se clicar o botão  **Favoritos**, será disponibilizado recurso, em uma área específica na janela do Internet Explorer 5, com o qual o cliente poderá definir a página mostrada como uma de suas páginas *Web* favoritas.

03. No campo **ENDEREÇO** ao se digitar a expressão C:\ e, em seguida, teclar **Enter**, será apresentado, na área onde a página Web está sendo mostrada, o conteúdo da unidade c: do computador a partir do qual o acesso à Internet está sendo realizado.

04. Os conjuntos de botões **←VOLTAR e AVANÇAR →** permitem o acesso a páginas previamente visitadas na sessão corrente do Internet Explorer 5.


05. O botão **CORREIO** permite acessar recursos de software de correio eletrônico previamente configurado na guia Programas da janela Opções da Internet, acessível a partir do *menu* **Ferramentas**.


QUESTÃO 03.








Apresentam-se acima diversos botões do Word 2000. Por meio desses botões, é possível acessar, de forma rápida e fácil, diferentes recursos desse aplicativo. Julgue os itens a seguir, referentes às funcionalidades desses botões.

01. Com o uso do botão , é possível enviar um documento do Word 2000 em edição como corpo de e-mail a um destinatário na Internet.

02. Para se salvar as modificações realizadas em um documento do Word 2000 em edição que já possua um arquivo de salvamento, é suficiente clicar .

03. Para se verificar a existência de vírus em um documento do Word 2000 em edição, é suficiente clicar . Para que essa ferramenta seja eficiente, são necessárias atualizações constantes na lista de vírus armazenada no disco rígido do computador.

04. Para se copiar adequadamente um trecho selecionado de um documento do Word 2000 em edição para um outro documento do Word 2000 também em edição, podem ser utilizados os botões  e .

05. Para se selecionar todo um documento do Word 2000 em edição, centralizar todas as linhas e numerar todas as páginas desse documento, é suficiente clicar seqüencialmente os botões ,  e .

QUESTÃO 04.

Falar da origem das contas de poupança no Brasil é falar da primeira caixa econômica garantida pelo governo, criada no país. A origem dessas duas instituições é entrelaçada. Pode-se afirmar que a caixa econômica foi criada para, principalmente, colher depósitos de poupança popular no Brasil.

Essa associação de que estamos tratando pode ser percebida por meio da leitura de alguns trechos do decreto do Imperador Dom Pedro II que criava a Caixa Econômica da Corte.

O texto não deixa dúvidas sobre o que pretendia a elite política do país para o funcionamento da primeira caixa econômica oficial, a saber: criar dois tipos de serviços financeiros. O primeiro deles, o penhor, visava dar a possibilidade às classes populares de obterem um auxílio imediato em horas de dificuldades econômicas mais prementes, por meio do chamado Monte de Socorro, o qual emprestava dinheiro, tomando por base o valor de objetos que fossem entregues para penhor.

O segundo serviço financeiro era recolher depósitos sob poupança. Essa é a que nos interessa mais diretamente. De início, é interessante notar como o discurso dos criadores da CAIXA voltava-se para camadas populares. Tinha-se em mente atingir os mais pobres.

Nildo W. Luzio. **Um pouco da História da poupança na Caixa Econômica Federal** (com adaptações).

Considerando o texto acima, julgue os itens subseqüentes.

01. Estaria preservada a coerência textual ao se acrescentar Isso porque no início do segundo período do texto, com o correspondente ajuste na grafia.

02. Apesar de o desenvolvimento do texto focalizar duas funções para a CAIXA - penhor e poupança -, depreende-se do primeiro parágrafo que "recolher depósitos de poupança popular no Brasil" (1.6) foi o único motivo para a criação da Caixa Econômica da Corte.

03. Os dois primeiros parágrafos do texto utilizam duas expressões diferentes para um único referente: "decreto do Imperador Dom Pedro II" (1.9), no primeiro e "O texto" (1.11), no segundo.

04. No texto, o infinitivo de "obterem" (1.16) poderia ser empregado no singular, obter, mas o uso plural é recomendado para reforçar a idéia de que seu sujeito é diferente do sujeito de "visava" (1.15).

05. A CAIXA viu-se forçada a abandonar algo que sempre acompanhou sua história, tendo tomado a decisão de extinguir o serviço de penhor em face do acentuado risco que a criminalidade dos dias de hoje trouxe a essa atividade. Essa mudança fica implícita no texto, pelo uso das expressões "visava" (1.15), "voltava-se" (1.24) e "Tinha-se" (1.25).

QUESTÃO 05.

As carteiras Hipotecária e de Cobrança e Pagamentos surgiram em 1934, durante o governo Vargas, quando tiveram início as operações de crédito comercial e consignação. As loterias federais começaram a ser gerenciadas pela CAIXA em 1961, representando um importante passo na execução dos programas sociais do governo, já que parte da arrecadação é destinada à seguridade social, ao Fundo Nacional de Cultura, ao Programa de Crédito Educativo e a entidades de prática esportiva.

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

Considerando o texto acima, julgue os itens que se seguem.

01. A forma verbal "tiveram" (1.3) está no plural para concordar com a expressão "As carteiras" (1.1).

02. A expressão "já que" (1.7) pode ser substituída pela expressão conquanto sem que haja alteração do sentido original do período.

03. Caso se reescrevesse o trecho "a entidades de prática esportiva" (1.10-11) como à entidades de prática desportiva, o período permaneceria de acordo com a norma culta da língua portuguesa.

04. Ao incorporar o popular jogo do bicho às diversas modalidades lúdicas que administra, decisão implementada há menos de dois anos, a CAIXA conseguiu ampliar consideravelmente sua capacidade de financiar programas de moradia para a classe média.

05. Fornecendo recursos para o programa de crédito educativo criado pelo Ministério da Educação, as loterias administradas pela CAIXA cumprem uma função social ao viabilizarem o estudo de milhares de jovens brasileiros matriculados em instituições privadas de ensino superior.

QUESTÃO 06.

A década de 70 do século XX marcou a implantação e a regulamentação do Programa de Integração Social (PIS), além da criação e expansão da Loteria Esportiva em todo o país. Nesse período, a CAIXA assumiu a gestão do crédito educativo e passou a executar a política determinada pelo Conselho de Desenvolvimento Social, por meio do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social (FAS). Com a extinção do Banco Nacional de Habitação (BNH), em 1986, a empresa se transformou na maior agência de desenvolvimento social da América Latina, administrando o FGTS e tomando-se o órgão-chave na execução das políticas de desenvolvimento urbano, habitação e saneamento.

Em 1990, a instituição foi incumbida de centralizar quase 130 milhões de contas de FGTS que se encontravam distribuídas em 76 bancos.

Idem. *ibidem* (com adaptações).

Acerca do texto acima e do tema nele tratado, julgue os itens a seguir.

01. As informações do texto estão organizadas de forma independente da ordem dos acontecimentos.

02. Segundo o texto, durante a sua existência, o BNH impedia qualquer ação da CAIXA em relação ao desenvolvimento social.

03. Caso se suprima a palavra "quase" (1.16), altera-se a quantidade de contas referidas.

04. Infere-se do texto que, em 1990, a média de contas de FGTS por banco que a CAIXA foi incumbida de centralizar era de cerca de 1.700.

05. Constituiria uma continuação coerente, coesa e coerente para o texto o trecho Esse desafio foi vencido e, em 1993, ela efetuou o pagamento de cerca de 72 milhões de contas nativas desse Fundo.

QUESTÃO 07.

Foram concluídas as ações no Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Federais, ligadas à Reestruturação Patrimonial da CAIXA, com a concretização da transferência de todos os créditos responsáveis por seu desequilíbrio estrutural para a Empresa Gestora de Ativos (EMGEA).

Como avanço do plano de ação elaborado sob o título "Plano de Reestruturação Patrimonial da CAIXA", deliberado pela diretoria colegiada e aprovado pelo conselho de administração da empresa, foi concluída a definição de modelo de gestão que garantirá o equilíbrio operacional e permitirá alcançar o retomo requerido sobre o patrimônio líquido, suficiente para remunerar adequadamente o capital e realizar os investimentos necessários para a sua constante renovação.

Avanços consideráveis vêm sendo obtidos com o desenvolvimento dos dezesseis projetos prioritários, propostos no plano de ação, destacando-se a expansão da sua rede de atendimento, por meio de correspondentes bancários que, até o mês de maio de 2002, viabilizarão a presença da CAIXA em todos os 5.561 municípios brasileiros e a preparação da empresa para a implantação do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

CAIXA • Relatório da Administração • exercício 2001.
Correio Braziliense. 30/3/2002 (com adaptações).

Considerando o texto, julgue os itens subseqüentes.


01. A preposição "com" (1.3) tem, no texto, um valor semântico de meio ou modo.
02. Os participios verbais "elaborado" (1.7), "deliberado" (1.9) e "aprovado" (1.9-10) indicam características do "plano de ação" (1.7).
03. O tempo empregado nos verbos que mantêm concordância com "modelo de gestão" (1.11) indicam que tal modelo já havia sido implantado ao tempo da elaboração do texto.
04. São inferências permitidas pelo texto: a EMGEA é responsável pelo "Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Federais"; há apenas dezesseis projetos no "Plano de Reestruturação Patrimonial da CAIXA"; o número total de municípios brasileiros é igual a 5.561.
05. O principal objetivo do "SPB" (1.25) é de cunho social: permitir que os brasileiros, detentores ou não de conta-corrente em banco, possam pagar suas contas em estabelecimentos comerciais conveniados com a rede bancária.

QUESTÃO 08.

A figura mostra uma janela do Word 2000, na qual se observa um documento em edição.



Julgue os itens subseqüentes, acerca da figura mostrada acima, do texto nela contido e do Word 2000.

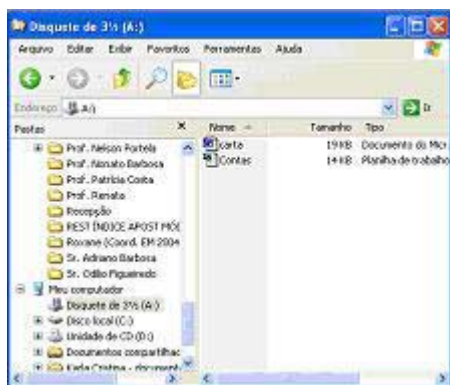
01. Ao se selecionar a palavra "bancos", na terceira linha do texto contido na figura acima, e, a seguir, clicar  obtém-se uma oração gramaticalmente incorreta.
02. Ao se aplicar um dique duplo entre as letras "d" e "e" do termo "de", que se encontra antes da palavra "entrega", do texto que está sendo editado, e digitar o termo **para**, serão desrespeitadas as regras de regência no texto.

03. Ao se selecionar o segundo parágrafo do texto contido na figura acima, pressionar e manter pressionado o botão esquerdo do mouse sobre essa seleção, arrastar o ponteiro de seleção de texto do mouse, de forma a posicioná-lo na linha imediatamente anterior ao primeiro parágrafo, e, finalmente, liberar o botão esquerdo do mouse, obtém-se ainda um texto coeso e coerente.

04. No final do segundo parágrafo do texto que está sendo editado, após se selecionar a expressão "não informado", teclar **Ctrl** e, em seguida, teclar **N**, será reforçada a idéia dessa expressão e serão mantidas a correção gramatical e as informações originais do texto.

05. Considere que a seguinte seqüência de ações seja realizada no texto: selecionar a letra "A" da palavra "Até", no terceiro parágrafo do texto que está sendo editado; manter pressionada a tecla **Shift** e teclar **M**, liberando em seguida a tecla **Shift**; teclar em seqüência **A** e **S**; teclar a barra de espaço e **A**; selecionar o trecho "no entanto," e teclar finalmente **DELETE**. Após a realização dessa seqüência de ações, serão mantidos a correção gramatical e o sentido do texto.

QUESTÃO 09.



A figura acima mostra uma janela do Windows Explorer, sendo executada em um computador cujo sistema operacional é o Windows 98. Com relação a essa figura e ao Windows Explorer, julgue os itens a seguir.

01. Para abrir o arquivo associado ao ícone **Carta**, é suficiente clicar esse ícone, em seguida, clicar o **menu Arquivo** e, finalmente, na lista de opções que aparece em decorrência dessa ação, clicar **Abrir**.

02. Para copiar o arquivo associado ao ícone **Contas** para a área de trabalho do Windows 98, é suficiente realizar a seguinte seqüência de ações: posicionar o ponteiro do mouse sobre o ícone **Contas**; pressionar o botão esquerdo do mouse e, mantendo-o pressionado, mover o mouse de forma que o seu ponteiro se posicione sobre o ícone **Área de trabalho**; liberar, finalmente, o ponteiro esquerdo do mouse.

03. Para fechar a janela mostrada na figura, é suficiente clicar **Desfazer**.

04. Para excluir o arquivo associado ao ícone **Carta**, é suficiente clicar esse ícone e, em seguida, clicar **do Recortar**.

05. Caso se clique o **menu Editar**, aparecerá uma lista de opções, entre as quais a opção Novo, que permite criar um novo arquivo de qualquer programa instalado no computador.

QUESTÃO 10.

A falta de saneamento adequado, de Norte a Sul do país, é a responsável pela internação de 65% das crianças brasileiras de até onze anos de idade em hospitais da rede pública. Maiores vítimas do descumprimento da Lei Orgânica da Saúde, que prevê o direito fundamental a saneamento e meio

ambiente, elas sofrem de doenças que poderiam ser evitadas com tratamento de esgoto, controle de vetores, drenagem urbana, abastecimento de água e coleta de lixo.

De acordo com a Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento (ASSEMAE), para cada R\$ 1,00 investido anualmente em saneamento, o setor público economizaria R\$ 4,00 em medicina curativa. No Brasil, pelo menos oitenta doenças devem-se à falta de saneamento. Nesse caso estão, por exemplo, o cólera, a esquistossomose, a febre tifóide, o tracoma e a diarreia.

Esgoto afeta crianças até 11 anos. Falta de saneamento é a principal causa de internações In: *Jornal do Brasil*, 14/5/2002

(com adaptações)

Tendo em vista o texto acima e o tema nele tratado, julgue os itens seguintes.

01. As deficiências de saneamento acompanham o processo de urbanização praticado no Brasil; contudo, na atualidade, elas ainda continuam a atingir as áreas rurais do país.

02. Atualmente, os custos da "medicina curativa" são menores que os da medicina preventiva, o que justifica os investimentos insuficientes em saneamento.

03. De uma forma geral, no Brasil de hoje, as áreas densamente povoadas que mais sofrem com a falta de adequado saneamento tendem a ser as mesmas nas quais, além dos problemas de saúde, as crianças mostram mais deficiências no desempenho escolar.

04. Considerando que a população brasileira seja de 170 milhões de habitantes e que 20% destes sejam crianças de até onze anos de idade, conclui-se que mais de 23 milhões de crianças brasileiras de até onze anos de idade são internadas em razão de doenças provocadas pela falta de saneamento adequado.

05. A função que descreve a quantidade de reais que seriam economizados anualmente em "medicina curativa" em função do total de reais investido em saneamento, de acordo com a ASSEMAE, é linear.

Texto II - questões 11 e 12

A social-democracia francesa foi derrotada não pela extrema direita, mas pelos resultados de suas políticas de governo que, como em outros casos Espanha, Itália, Portugal, entre eles, geraram desmobilização e desinteresse político, por um lado, e abandono dos pobres, por outro. O candidato da extrema direita, Le Pen, teve apenas 200 mil votos a mais do que nas eleições anteriores. Jacques Chirac, o candidato da direita tradicional, diminuiu sua votação, recebendo menos de 20% dos votos. Lionel Jospin, por sua vez, depois de governar por cinco anos, com um governo supostamente bem-sucedido retomada do crescimento, diminuição do desemprego, teve menos de 17% dos votos. A chave do problema está na abstenção quase 30%. Entre os jovens de 18 a 24 anos de idade, quase 40% se abstiveram. A derrota de Jospin, portanto, foi imposta pela abstenção, especialmente dos jovens e dos mais pobres. A grande maioria destes últimos são trabalhadores, ex-eleitores dos socialistas, desencantados, que, sentindo-se abandonados, votaram em Le Pen como forma de protesto.

Emir Sader. O avanço da direita. In: Correio Braziliense. 5/5/2002. p 5 (com adaptações)

QUESTÃO 11.

Considerando o texto II, que se refere aos resultados do primeiro turno da última eleição francesa julgue os itens abaixo.

01. O autor acusa Lionel Jospin de ter conduzido um governo que, embora "supostamente bem-sucedido" (1.12-13), falhou ao promover a despolitização da sociedade, algo que seria comprovado, entre outros possíveis aspectos, pelo elevado percentual de eleitores que optaram por não votar no primeiro turno.

02. Tendo em vista o resultado do segundo turno das eleições presidenciais francesas, pode-se dizer que o autor estava equivocado: o voto em Le Pen, longe de ser uma "forma de protesto" (1.23) explicitou a maioria de extrema direita entre o eleitorado daquele país.

03. Pode-se afirmar que, na atualidade, o ambiente político em vários países europeus mostra-se favorável às teses de direita e de extrema direita, de modo que o verificado nas eleições presidenciais da França não constitui um fato isolado.

04. Infere-se do texto que o candidato Le Pen obteve 33% dos votos nas eleições francesas, superando os demais candidatos e demonstrando a força da extrema direita na França.

05. De acordo com o texto, em média, de cada dez franceses aptos a votar, sete votaram no primeiro turno da última eleição.



QUESTÃO 12.

De acordo com o texto II, julgue os itens que se seguem.

01. Entre os jovens eleitores franceses de 18 a 24 anos de idade, quase dois quintos se abstiveram de votar no primeiro turno da última eleição.

02. Considerando a distribuição da população de franceses votantes de acordo com a faixa etária, as informações do texto permitem concluir que a moda e a mediana dessa distribuição estariam entre 18 e 24 anos de idade.

03. Escolhendo-se ao acaso um indivíduo entre a população de votantes na França, a probabilidade de ele ter votado no primeiro turno da última eleição é inferior a 0,6.

04. A expressão "pelos" (I.2) introduz a causa pela qual a "social-democracia francesa foi derrotada" (I.1).

05. O último período sintático do texto refere-se aos "mais pobres" (I.19), da oração anterior.

Texto III - questões 13 e 14

A queda na demanda por produtos de tecnologia da informação foi a causa principal para o declínio do comércio mundial em 2001, e o estouro da "bolha" do setor resultará em crescimento mais lento do comércio em 2002, segundo a Organização Mundial do Comércio (OMC). Em seu mais recente relatório a respeito do comércio internacional, a OMC diz que o valor das exportações mundiais caiu 4% em comparação com o valor de 2000, tendo ficado em US\$ 6,162 trilhões. Trata-se do pior resultado

registrado desde 1982. Apesar do declínio geral do comércio internacional, em 2001, países como China, Índia e Brasil registraram forte avanço em suas exportações. Em comparação com o seu desempenho no ano 2000, o Brasil exportou 6% mais no ano passado, enquanto as importações permaneceram estagnadas.

QUESTÃO 13.

Tendo em vista o texto III e o tema que ele focaliza, julgue os itens a seguir.

01. Ao comprovar que a redução do volume de comércio internacional no ano passado vincula-se diretamente à queda nas vendas de produtos de tecnologia da informação, o relatório da OMC confirma a importância capital da moderna tecnologia para o atual estágio da economia mundial.

02. Os atentados terroristas de 11 de setembro de 2001 foram determinantes para a queda acentuada nos setores de viagens e turismo, o que deprimiu o setor de serviços comerciais.

03. O panorama comercial mais positivo apresentado por países como China, Índia e Brasil pode ser explicado por sua menor dependência, em termos de comércio internacional, da exportação de produtos de tecnologia da informação.

04. De acordo com dados da OMC, o valor das exportações mundiais em 2000 superou US\$ 6,3 trilhões.

05. A substituição de "pior resultado" (I.11) por sua forma plural, **piores resultados**, torna obrigatório também o emprego de plural em **Tratam, dos** e **registrados**, para que o texto fique gramaticalmente correto.

QUESTÃO 14.

Com base no texto III e na figura nele apresentada, julgue os itens subsequentes.

01. Entre os países listados na figura, o Japão foi o que, em termos percentuais, mais aumentou as suas exportações com relação ao ano 2000.

02. Em 2001, as importações brasileiras superaram as exportações em mais de US\$ 2 bilhões.

03. Em 2000, as exportações norte-americanas superaram US\$ 780 bilhões.

04. Mantêm-se as relações morfossintáticas e a coerência do texto original ao se substituir "segundo a" (I.5) por qualquer uma das formas a seguir: **conforme a, de acordo com a, como esclarece a, como informa a, consoante informações da**.

05. Em "a OMC diz" (I.8), seria igualmente correto e coerente substituir a forma verbal "diz" por: **informa, esclarece, afirma, mostra**.

QUESTÃO 15.

Cada um dos itens a seguir apresenta uma situação hipotética, relativa à abertura de contas bancárias.

Julgue-os quanto à sua adequação às normas bancárias vigentes.

01. José foi impedido de abrir uma conta de depósitos no banco X porque se recusou a fazer um depósito no valor mínimo exigido pelo estabelecimento.

02. Maria abriu uma conta bancária. Para isso, apresentou, como documentos, sua carteira de trabalho, sua inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) e uma conta da concessionária de energia elétrica para a comprovação do seu endereço de residência.

03. João abriu uma conta bancária, para o que apresentou, como documentos, seu certificado de reservista, sua inscrição no CPF e uma conta da concessionária de energia elétrica para a comprovação do seu endereço de residência.

04. Pedro, analfabeto, foi informado, no banco Y, de que poderia abrir conta bancária, desde que apresentasse procurador, nomeado por meio de procuração passada em cartório, com poderes específicos para abrir e movimentar a conta em nome dele.

QUESTÃO 16.

Considerando o extrato apresentado no texto IV, julgue os itens abaixo.

01. Na expressão "Aqui o Brasil acontece", abaixo do logotipo da CAIXA, "Aqui" tem como referente a instituição CAIXA como um todo; mas em "AQUI ATÉ O SEU SONHO RENDE", na parte inferior do extrato, o referente de "AQUI" é o sistema de "POUPANÇA DA CAIXA".

02. Como se trata de um extrato para "simples verificação", o pronome sublinhado em "você concorre a cerca de 1.800 prêmios" tem como referente imediato o cliente "MANOEL JOAQUIM NETO".

03. A expressão "Extrato Poupança", na parte superior do extrato, é exemplo de que determinadas preposições facilmente deduzíveis podem ser eliminadas quando predomina a linguagem sintética.

04. No texto após "R\$ 1 milhão", que trata da entregados prêmios, em "O prêmio prescreve", o verbo está sendo empregado com o sentido textual de **será depositado**.


05. A pontuação é dispensável quando as expressões têm caráter de slogan ou propaganda, mas admite-se subentender a idéia de exclamação após a oração "AQUI ATÉ O SEU SONHO RENDE", ao final do extrato.


QUESTÃO 17.

	A	B	C
1	distribuição de prêmios da promoção		
2	qtde. prêmios	valor líquido R\$	valor total R\$
3	1.800	500,00	900.000,00
4	25		250.000,00
5	1	1.000.000,00	1.000.000,00
6	1.826		2.150.000,00
7			
8			

A figura acima mostra uma planilha do aplicativo Excel 2000 que detalha os prêmios distribuídos pela CAIXA listados no extrato exibido no texto IV.

Com base, nessa figura, julguemos os itens a seguir, relativos ao Excel 2000:

01. Caso se selecione a célula A1 e, a seguir, clique , então o Excel 2000 fará uma classificação em ordem alfabética das letras existentes no trecho de texto encontrado nessa célula.

02. É correio afirmar que as células A1, B1 e C1 podem ter sido mescladas por meio do seguinte procedimento: pressionar e manter pressionado o botão esquerdo do mouse sobre a célula A1; posicionar o ponteiro do mouse sobre a célula C1; liberar o botão do mouse; clicar: .

03. Para preencher corretamente a célula B4 de acordo com as informações do extrato apresentado no texto IV, é suficiente clicar essa célula, digitar =C4:A4 e, a seguir, teclar **Enter**.

04. Para se obter o número observado na célula A6, é suficiente selecionar as células de A3 até A5 e, a seguir, clicar Σ .

05. O valor mostrado na célula C3 pode ter sido obtido por meio da seguinte seqüência de ações: clicar a célula C3; digitar =A3*B3 e, em seguida, teclar **Enter**.

QUESTÃO 18.

Manoel, titular da poupança cujo extrato está exibido no texto IV, foi contemplado com um prêmio de R\$ 1 milhão, que lhe foi pago da seguinte forma: R\$ 400 mil em barras de ouro e R\$ 600 mil em títulos públicos federais. Por um período de 4 meses, Manoel deixou o seu prêmio aplicado, na forma como o recebeu, obtendo os percentuais de rendimento seguintes.

investimento	Mês			
	1	2	3	4
ouro	1%	1%	1%	1%
títulos	2%	0%	3%	-4%

Com base na situação hipotética acima e no extrato apresentado no texto IV, julgue os itens a seguir.

01. No mês de abril de 2002, o rendimento da poupança de Manoel, apresentada no extrato, foi superior a R\$ 11,00.

02. Sabendo que a rentabilidade da caderneta de poupança é obtida pela composição de juros de 0,5% ao mês com a TR, conclui-se que o valor da TR utilizado para calcular a rentabilidade da poupança de Manoel no dia 2 de abril foi igual a $\left[\frac{1,006767}{1,005} - 1 \right]$.

03. No período de quatro meses, o total de rendimentos auferidos por Manoel no seu investimento em ouro foi inferior a R\$ 16 mil.

04. No período de quatro meses, o total de rendimentos auferidos por Manoel no investimento em títulos públicos foi superior ao investimento em ouro.

05. Se, em vez de ouro, Manoel tivesse recebido, no dia 17 de abril de 2002, um crédito de R\$ 400 mil na sua poupança, então, considerando que a rentabilidade mensal mostrada no extrato para esse dia se mantivesse por quatro meses consecutivos, ao final desse período, a diferença entre os rendimentos que ele poderia obter por intermédio da aplicação em ouro e do crédito do prêmio na poupança poderia ser calculada como resultado da expressão:

$$400.000 \times [(1,01)^4 - (1,007126)^4].$$

Texto V - questões 19 e 20

CAIXA volta a financiar imóvel para a classe média.

A partir da segunda quinzena de junho, a CAIXA volta a oferecer à classe média financiamento para a compra de imóveis usados. Suspensos desde o ano passado, os empréstimos para as famílias com renda mensal superior a R\$ 2.000,00 deverão ser corrigidos pelo Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M), sobre o qual será aplicada uma taxa nominal de juros de 12% ao ano, com capitalização mensal. Outra mudança está no valor do financiamento, que não poderá ultrapassar 70% do preço do

imóvel. O prazo de pagamento também foi alterado. Caiu de vinte para dez anos. Atualmente, a única opção da classe média para a compra da casa própria com recursos da CAIXA é o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), mas só vale para imóveis novos ou na planta.

Jornal do Brasil. 11/5/2002, capa (com adaptações).

QUESTÃO 19.

Considere a seguinte situação hipotética.

Para famílias com renda mensal superior a R\$ 2.000,00, foram estabelecidos os seguintes limites de comprometimento da renda para pagamento da prestação mensal, quando do financiamento de um imóvel.

Renda mensal	Nível máximo de comprometimento da renda
de R\$ 2.000,00 a R\$ 2.999,99	30% do que exceda R\$ 2.000,00, acrescidos de R\$ 300,00
de R\$ 3.000,00 a R\$ 4.999,99	40% do que exceda R\$ 3.000,00, acrescidos de R\$ 600,00
acima de R\$ 5.000,00	50% do que exceda R\$ 5.000,00, acrescidos de R\$ 1.400,00

A partir do texto V e com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

01. O processo de modernização econômica do Brasil, acentuado a partir do anos 60/70 do século passado, correspondeu a uma rápida e intensa urbanização, geralmente assinalada por graves deficiências estruturais, como o déficit habitacional.

02. A taxa de juros proporcional mensal equivalente à taxa nominal anual mencionada no texto V é de 1%.

03. Segundo as condições estabelecidas na situação hipotética, uma família com renda mensal de R\$ 8.000,00 poderia pagar uma prestação de, no máximo, R\$ 2.800,00.

04. Na situação hipotética descrita, uma família que pagasse uma prestação mensal de R\$ 700,00 poderia pertencer à categoria das famílias com renda de R\$ 2.000,00 a R\$ 2.999,99.

05. Na situação hipotética apresentada, a função que, a cada renda mensal X , em reais, associa o valor máximo da prestação que poderia ser assumida pela família que tem essa renda é dada por

$$f(x) = \begin{cases} 0 & \text{se } 0 \leq X < 2.000, \\ 0,3X - 300 & \text{se } 2.000 \leq X < 3.000, \\ 0,4X - 600 & \text{se } 3.000 \leq X < 5.000, \\ 0,5X - 1.100 & \text{se } X \geq 5.000. \end{cases}$$

QUESTÃO 20.

Márcio fez um financiamento de R\$ 70 mil junto à CAIXA, para a aquisição de um imóvel usado, nas condições estabelecidas no texto V. O financiamento foi feito segundo o sistema PRICE, sendo estipulado, para todo o período do financiamento, um IGP-M de 0,8% ao mês. Foi também estabelecido que ao término do financiamento haverá um ajuste final, a débito ou a crédito, dependendo da variação efetiva do IGP-M durante os 10 anos do financiamento, e que não será cobrada nenhuma outra taxa sobre esse empréstimo.

Com base na situação hipotética descrita acima e considerando que i é a taxa mensal que será utilizada no financiamento (juros e IGP-M) e que P é a prestação mensal que será paga por Márcio, um mês após a contratação do empréstimo, julgue os itens que se seguem.

01. $i = 1,01 \times 1,08$.

02. Por ocasião do pagamento da terceira prestação, o saldo devedor remanescente S pode ser calculado como resultado da expressão:

$$S = 70.000 \times (1+i)^3 - (P + P \times (1+i) + P \times (1+i)^2).$$

03. Sabendo que o valor da prestação a ser paga por Márcio é superior a R\$ 1.400,00, é correio afirmar que a amortização após o pagamento da primeira parcela será inferior a R\$ 100,00.

04. A prestação P pode ser obtida como resultado $P = \frac{70.000}{(1+i)^{120} - 1}$

05. Considerando que o IGP-M durante todo o período do financiamento fosse igual a 0,9%, então, ao término do empréstimo, Márcio teria um crédito a receber da CAIXA.

Inflação é a maior desde outubro

O IPCA, que mede a taxa oficial de inflação, subiu 0,8% em abril, puxado principalmente pelos aumentos da gasolina e do gás de cozinha, cujos preços são administrados pelo governo. Sozinhos, os dois produtos responderam por mais da metade do índice calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Foi a maior alta desde outubro, quando o país enfrentava as conseqüências do racionamento de energia e os efeitos dos atentados terroristas nos Estados Unidos da América (EUA).

Idem, ibidem (com adaptações).

Com o auxílio do texto acima, julgue os itens que se seguem.

01. A crise de energia, determinada por vários fatores, entre os quais os baixos investimentos, que reduziram o ritmo da expansão das linhas de transmissão, trouxe transtorno aos consumidores domésticos e ao sistema produtivo.

02. Considerando que o gás de cozinha tenha subido 5% em abril, então, de acordo com o índice de inflação mencionado no texto, a taxa real de reajuste do referido produto foi inferior a 4,2%.

03. Como os aumentos da gasolina e do gás de cozinha "responderam por mais da metade do índice" (1.5-6) calculado pelo IBGE, infere-se do texto que somente o aumento do gás de cozinha foi responsável por um quarto do aumento do IPCA.

04. A substituição de "responderam" (l.5). por se **responsabilizaram** preserva a correção gramatical e as relações semânticas da oração.

05. O último período sintático do texto fornece razões para os aumentos da gasolina e do gás de cozinha no mês de abril.

QUESTÃO 22.

Um mundo complexo, diversificado e repleto de contradições: eis uma forma simples e correia de caracterização dos tempos atuais. Assim, enquanto uma autêntica revolução tecnológica sustenta e impulsiona o dinamismo de uma economia mais e mais global, milhões de pessoas sobrevivem em meio à miséria; apartadas do conforto material que o desenvolvimento propicia. A respeito desse quadro mundial contemporâneo, julgue os itens que se seguem.

01. Em tempos de globalização, grande parte do continente africano encontra-se marginalizado do processo de desenvolvimento, provavelmente pela eduzida margem de lucro com que acena para os grandes capitais internacionais.

02. A América Latina, de maneira geral, protagoniza uma bem-sucedida experiência de inserção internacional, o que explica seus bons Índices sociais e a ausência de crises políticas mais pronunciadas.

03. A União Européia é exemplo clássico de bloco regional cujo fracasso derivou da incapacidade de seus integrantes de porem em prática um mercado comum.

04. Os atos de terrorismo que se abateram sobre os EUA, a 11 de setembro de 2001, acabaram por gerar o avanço das teses liberais e pacifistas nas relações internacionais e no próprio comportamento do governo norte-americano.

05. O fim da União das Repúblicas Socialistas Soviéticas não acabou com a Guerra Fria: a negativa da Rússia em apoiar a luta antiterror e em aproximar-se da Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN) comprova a persistência do clima de confronto entre este país e os EUA.

QUESTÃO 23.

Nós, governos participantes da IV Conferência Mundial sobre a Mulher, reunidos em Beijing, em setembro de 1995, ano do quinquagésimo aniversário de fundação da Organização das Nações Unidas (ONU), estamos convencidos de que a erradicação da pobreza deve-se basear no crescimento econômico sustentável, no desenvolvimento social, na proteção ambiental e na justiça social, e requer a participação da mulher no processo de desenvolvimento econômico e social, com oportunidades iguais e a participação total e igualitária de homens e mulheres como agentes e beneficiários de um desenvolvimento sustentável centrado no ser humano. O reconhecimento tácito e a reafirmação do direito de todas as mulheres de controlar todos os aspectos de sua saúde, em especial de sua própria fertilidade, é essencial à sua capacitação.

José Augusto Lindgren Alves. Relações internacionais e temas sociais - a década das conferências. Brasília: FUNAG/IBRI. 2001, p. 419-21 (com adaptações).

Tendo como referência o texto acima, extraído do documento final da IV Conferência Mundial sobre a Mulher, julgue os itens seguintes.

01. As décadas finais do século XX assistiram à realização de grandes conferências internacionais, normalmente sob o patrocínio da ONU, tratando de temas que, a despeito de sua importância para a vida das sociedades, não costumavam compor a agenda da política internacional.

02. Provavelmente para enfatizar a questão feminina, o documento final da Conferência de Beijing desvinculou a situação da mulher de um contexto mais amplo, que envolvesse aspectos econômicos, políticos e sociais.

03. Derrotando as posições consideradas mais avançadas, a Conferência de Beijing optou por subordinar a utilização de métodos contraceptivos ao ambiente cultural de cada sociedade, retirando da mulher a possibilidade de decidir a esse respeito.

04. No texto, a substituição de "todas as mulheres" (l.15) pela expressão **cada mulher** mantém a coerência da informação e a correção gramatical, sem exigir outras adaptações.

05. Em "é essencial à sua capacitação" (l.17), a eliminação do sinal indicativo de crase desrespeitaria a norma culta da língua portuguesa.

QUESTÃO 24.

Da! Da! (Sim! Sim!). Com estas duas respostas em russo, o presidente Fernando Henrique Cardoso tornou-se *Doutor Honoris Causa* da Universidade de Moscou. São duas perguntas de praxe para que o homenageado se comprometa nas respostas a defender os ideais acadêmicos e a trabalhar pelo progresso mundial. Em seu discurso, ao referir-se aos acordos de 1944 que criaram o FMI e o Banco Mundial, o presidente disse que "o sistema de Bretton Woods está obsoleto, se é que algum dia cumpriu os objetivos para os quais foi criado". Pediu a valorização do Grupo dos 20, do Conselho de Segurança da ONU e da própria ONU.

Luiz Recena. FHC pede na Rússia reforma do FMI e BIRD.

In: Gazeta Mercantil, 15/1/2002, p. 4 (com adaptações).

Considerando o texto acima, julgue os itens que se seguem.

01. Subentende-se do texto que uma das perguntas feitas a qualquer candidato a Doutor Honoris Causa da Universidade de Moscou pode ser: **O senhor compromete-se a defender os ideais acadêmicos e a trabalhar pelo progresso mundial?** A outra seria: **O senhor compromete-se a valorizar os ideais das Nações Unidas?**

02. A expressão "se é que algum dia cumpriu os objetivos para os quais foi criado" (l.10-11) tem como informação implícita a idéia de que há dúvidas de que o sistema Bretton Woods tenha cumprido seus objetivos originais.

03. No texto, ao se empregar **para que** em lugar de "para os quais" (l.11), seria obrigatória a mudança de "os objetivos" (l.11) para seu singular, **o objetivo**, para que a oração se mantivesse gramaticalmente correta.

04. Ao pedir a "valorização do Grupo dos 20" (l.12), em sua viagem oficial à Rússia, o presidente Fernando Henrique Cardoso, em verdade, questionou a espécie de monopólio dos países mais ricos do mundo (G-7 ou G-8) na condução de um mundo crescentemente globalizado, exigindo sua ampliação.

05. Na visão do atual governo brasileiro, valorizar o Conselho de Segurança da ONU significa manter a exclusividade do direito de veto aos países que já o detêm e ampliar o número de Estados não-permanentes do Conselho.

QUESTÃO 25.

No Brasil, um dos temas tratados pela legislação e de interesse das instituições financeiras é o domicílio civil das pessoas naturais e jurídicas. Acerca desse tema, julgue os itens a seguir.

01. Caso a pessoa natural tenha diversas residências onde alternadamente viva, ou vários centros de ocupações habituais, considerar-se-á domicílio seu aquele em que permaneça o maior número de dias no decorrer do ano civil.

02. Tendo a pessoa jurídica de direito privado diversos estabelecimentos em lugares diferentes, deverá optar por apenas um para domicílio em seu documento constitutivo.

03. O domicílio do militar em serviço ativo é o lugar onde ele servir.

04. Nos contratos escritos, poderão os contraentes especificar domicílio onde se exercitem e cumpram os direitos e as obrigações deles decorrentes.

05. O domicílio dos incapazes é o de seus representantes.

QUESTÃO 26.

O cheque é uma ordem de pagamento à vista que deve ser paga no momento de sua apresentação ao banco sacado. Acerca da utilização do cheque no Brasil, julgue os itens abaixo.

01. O cheque consubstancia uma relação jurídica entre apenas duas pessoas: o emitente (emissor ou sacador), que é aquele que emite o cheque, e o beneficiário, que é a pessoa a favor de quem o cheque é emitido.

02. Não existe, do ponto de vista legal, nenhuma diferença entre o cheque comum e o cheque especial, pois todo cheque é igualmente uma ordem de pagamento à vista e um título de crédito. O chamado cheque especial é um produto que decorre de uma relação contratual por meio da qual é fornecida ao cliente uma linha de crédito para cobrir cheques que ultrapassem o dinheiro que tiver depositado.

03. Ao recusar o pagamento de um cheque, o banco deve registrar, no verso desse cheque, o código do motivo da devolução, a data e a assinatura de funcionário autorizado, bem como fazer comunicação formal ao emitente, qualquer que seja o motivo da devolução.

04. No caso de cheque devolvido por contra-ordem, cabe ao banco sacado informar o motivo alegado pelo oponente, sempre que solicitado pelo favorecido nominalmente indicado no cheque, ou pelo portador, quando se tratar de cheque cujo valor dispense a indicação do favorecido.

05. O banco pode exigir saldo médio mínimo, até o valor-limite estabelecido em ato normativo do Banco Central do Brasil (BACEN), para fornecer o primeiro talão de cheques em cada mês.

QUESTÃO 27.

Uma das modalidades de garantia real utilizada no sistema financeiro brasileiro, particularmente no que tange ao financiamento imobiliário, é a hipoteca. Com relação a esse instituto, julgue os itens seguintes.

01. O dono de um imóvel hipotecado não pode constituir sobre ele, enquanto vigente o contrato, outra hipoteca.

02. Mediante simples averbação requerida por ambas as partes, poderá prorrogar-se indefinidamente uma hipoteca.

03 No caso de insolvência ou falência do devedor, pode o credor hipotecário, para pagamento de sua dívida, requerer a adjudicação do imóvel, avaliado em quantia inferior a esta, desde que dê quitação pela sua totalidade.

04. Todas as hipotecas serão inscritas no registro do lugar do imóvel, ou no de cada um deles, se o título referir-se a mais de um.

05. As hipotecas valem entre os contraentes e contra terceiros desde a data da assinatura do respectivo instrumento.

QUESTÃO 28.

O certificado de depósito bancário (CDB) e o recibo de depósito bancário (RDB) são opções de aplicação financeira existentes no mercado brasileiro.

Acerca dessas aplicações, é correio afirmar que o

01. CDB é um título de crédito, físico ou escriturai, e o RDB é um recibo. Ambos são emitidos pelos bancos comerciais e são representativos de depósitos a prazo feitos pelo cliente. O CDB e o RDB geram a obrigação de o banco pagar ao aplicador, ao final do prazo contratado, a remuneração prevista que será superior ao valor aplicado.

02. prazo mínimo para aplicação e resgate de CDBs e RDBs varia de três meses a 48 meses, dependendo do tipo de remuneração contratada.

03. CDB é inegociável e intransferível.

04. RDB pode ser negociado por meio de transferência.

05. CDB e o RDB podem ser resgatados antes do prazo contratado, desde que decorrido o prazo mínimo de aplicação. Antes do prazo mínimo, são abonados rendimentos proporcionais ao prazo transcorrido.

QUESTÃO 29.

Na condição de pessoa física, Lúcio contratou o arrendamento mercantil de seu microcomputador por um prazo de dezoito meses. Pagou R\$ 42,35 de imposto sobre operações financeiras (IOF) relativo à transação. Ao final do contrato, optou por permanecer com o bem.

Com referência à situação hipotética acima apresentada e consoante as normas brasileiras vigentes, julgue os itens subsequentes.

01. Lúcio não poderia ter sido o arrendatário do contrato, uma vez que, no Brasil, pessoas físicas não podem realizar contratos de leasing.

02. O prazo do contrato firmado por Lúcio é inferior ao mínimo estabelecido em normas do BACEN.

03. Lúcio não poderia ter permanecido com o microcomputador ao final do contrato, pois, nesse tipo de operação, o bem veria ser restituído ao arrendador.

04. A transação descrita não poderia ter sido realizada, porque os bens sujeitos a obsolescência tecnológica não podem ser objeto de leasing.

05. Há um equívoco no recolhimento do imposto citado na situação descrita, pois não incide IOF sobre operações de leasing.

QUESTÃO 30.

Na atualidade, o conhecimento de economia monetária é essencial para o entendimento de questões relevantes da economia, uma vez que a política econômica monetária constitui relevante mecanismo de intervenção do governo para obter uma situação de estabilização econômica. A respeito desse assunto, julgue os itens que se seguem.

01. A velocidade de circulação dos depósitos à vista no Brasil corresponde à relação entre o fluxo de cheques compensados em determinado período e a média dos saldos nos dias úteis correspondentes.

02. Em virtude das razões para a retenção de moeda, a demanda por esse ativo relaciona-se diretamente com a taxa de juros e inversamente com a renda real.

03. O multiplicador dos meios de pagamento mostra que um aumento nas reservas bancárias conduzirá a um aumento diretamente proporcional nos depósitos bancários.

04. O BACEN, por meio das operações de mercado aberto, exerce controle, embora impreciso, sobre a oferta de moeda.

05. Um aumento na taxa de redesconto do BACEN provoca uma redução nos meios de pagamento.

QUESTÃO 31.

O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor veda ao fornecedor de produtos ou serviços

01. condicionar, em quaisquer circunstâncias, o fornecimento de produto ou de serviço a limites quantitativos.

02. enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. O desrespeito a essa proibição tem levado pessoas a procurarem o PROCON, na busca de ajuda para a defesa de seus direitos.

03. executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvados os decorrentes de práticas anteriores entre as partes.

04. recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.

05. deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

QUESTÃO 32.

Como seus similares, a duplicata é um título de crédito sujeito a prescrição. A respeito dos prazos de prescrição da sua execução, é correio afirmar que a duplicata

01. prescreve em cinco anos contra o sacado, contados a partir da data de vencimento do título.
02. prescreve em dois anos contra seus endossantes, contados a partir da data de vencimento do título.
03. prescreve em dois anos contra os avalistas dos seus endossantes, contados a partir da data de vencimento do título.
04. de qualquer coobrigado contra os outros prescreve em um ano, contado a partir da data em que tenha realizado pagamento do título.
05. prescreve em três anos contra o avalista do sacado, contados a partir da data de vencimento do título.

QUESTÃO 33.

Tradicionalmente, a segmentação de mercado realizada pelas grandes instituições financeiras brasileiras tem ocorrido em bases geográficas, de porte de cliente ou de tipos de serviços oferecidos. Mais recentemente, algumas instituições adotaram segmentações comportamentais, visando priorizar e compreender melhor grupos de clientes-alvo e traçar estratégias de *marketing* específicas. A respeito da segmentação de mercado em instituições financeiras brasileiras, julgue os itens a seguir.

01. Todo processo de segmentação de mercado deve ter por base os atributos físicos dos produtos e serviços da instituição.
02. Bancos que adotam a segmentação por porte do cliente e que priorizam o atacado focam a atenção em clientes que permitem margem de ganho elevada por operação.
03. Mesmo quando possuem rede de agências em apenas um ou dois estados, bancos que adotam uma segmentação geográfica devem considerar todo o território nacional para o processo de segmentação.
04. Determinadas variáveis de segmentação, tais como a riqueza, podem ser relativizadas para cada região geográfica.
05. A base de dados dos clientes do banco representa significativa fonte de informação para o processo de segmentação de mercado pela instituição.

QUESTÃO 34.

O modelo de satisfação do cliente norte-americano, desenvolvido por Fornell, utiliza como referência a fidelização do cliente, representada pela sucessiva repetição do ato de compra junto ao mesmo fornecedor. Uma das mais importantes tecnologias utilizadas para essa fidelização é o marketing de relacionamento. Acerca desse assunto, julgue os itens abaixo.

01. O marketing de relacionamento, para ser efetivo, deve envolver todos os clientes da instituição.

02. Clientes importantes devem ser objeto de atenção contínua, mesmo em bancos orientados para o varejo.

03. Os investimentos em marketing de relacionamento em bancos mostram-se mais compensadores quando direcionados para aqueles que vão à agência pagar uma conta ou realizar outra transação específica.

04. Designar um gerente de relacionamento para cada cliente-chave é uma das práticas envolvidas na elaboração de um programa de marketing de relacionamento.

05. A adoção do marketing de relacionamento por um banco elimina a necessidade da função vendas.

QUESTÃO 35.

Com referência às vendas, julgue os itens seguintes.

01. O planejamento pode contemplar estratégias para reduzir ou mesmo eliminar clientes que não dão lucros.

02. Metas de vendas devem ser definidas e estabelecidas de forma ampla, de modo a permitirem maior autonomia às equipes de vendas.

03. A estimativa de vendas deve ser calculada a partir das previsões de cada vendedor.

04. O planejamento constitui uma das etapas do plano de marketing.

05. No planejamento das vendas, devem ser consideradas tanto as variáveis internas à organização como aquelas relativas ao ambiente externo.

QUESTÃO 36.

Julgue os itens abaixo, com referência à motivação para vendas e à remuneração da força de vendas.

01. As comparações utilizadas para avaliar o desempenho de cada vendedor devem estar limitadas às vendas totais no período.

02. Promover a motivação dos vendedores, mostrando a eles as recompensas que poderão obter por um esforço extra, funciona apenas quando o vendedor percebe que a recompensa é compatível com esse esforço.

03. Estabelecer quotas de vendas modestas, compatíveis com o que a maioria dos vendedores pode atingir, permite reforçar uma percepção de justiça e estabelecer relação de confiança entre a empresa e as equipes de vendas.

04." A realização de concursos de vendas, quando são premiados os melhores vendedores, deve ser anunciada com antecedência para que o pessoal de vendas possa preparar-se adequadamente.

05. Em estabelecimentos bancários, onde os empregados realizam diversas tarefas paralelamente à ação de vendas, a remuneração por salário fixo é adequada.

QUESTÃO 37.

O processo de venda tem um papel fundamental nas estratégias de marketing, por representar a confirmação ou a negação das escolhas realizadas pela empresa. Embora a venda seja uma transação que parece remontar às origens da própria civilização, o desenvolvimento de novas técnicas tem contribuído para tornar cada vez mais efetivo esse processo. A respeito de técnicas de vendas, julgue os itens que se seguem.

01. A utilização de uma apresentação de vendas preparada, quando um vendedor utiliza um roteiro com uma argumentação que não seja adaptada a um cliente específico, é adequada no caso de produtos em que o potencial de venda é baixo em valor.

02. O modelo AIDA - atenção, interesse, desejo e ação -, empregado em apresentações de vendas, recomenda que o tempo dedicado a cada uma dessas etapas seja igual, de forma a otimizar o processo de vendas.

03. A abordagem de consultoria de vendas deve ser empregada por instituições financeiras para tornar mais eficiente o processo de vendas de produtos como caderneta de poupança e conta-corrente.

04. Entre as desvantagens da venda pessoal, encontra-se a dificuldade para a empresa na gestão de sua imagem no mercado.

05. A utilização do *telemarketing* permite direcionar os vendedores externos para clientes de maior potencial.

QUESTÃO 38.

Text VI – questions 38 and 39



In the first comic strip presented in text VI,

01. the selling technique used is rather appropriate to sell insurance policies under any circumstances.

02. the underlined word in "WHAT A DUMB IDEA! means **FOOLISH, STUPID**.

03. the relationship established with the client can be considered an example of Fornell's model, described in question 34 of this test.

04. one child seems to be very anxious to buy the product that the other child is selling.

05. the following basic principle of selling techniques is illustrated: **the most important clients deserve the best quality service**.

QUESTÃO 39.

Considering the comic strips illustrated in text VI, judge the items below.

01. The negotiation techniques used by the boy in both cartoons are unquestionable examples of the following principle that should always be applied: **the ends justify the means**.

02. In cartoon B, the boy succeeded in his strategy.

03. In the second picture of cartoon B, the boy told his mother what he really wanted to do.

04. In cartoon B, Calvin's mother is very surprised at his altitude.

05. In the first sentence of cartoon B, the boy's demand is not at all reasonable.

QUESTÃO 40



The picture above

01. indicates that the bank exchanges currencies from other countries.
02. shows a robot doing the work of a salesperson in the "BANK OF THE FUTURE".
03. Shows a typical remote banking that already exists in many countries.
04. Presents a banking policy to humanize relationship with the clients.
05. Suggests that the bank offers his clients a product known in Brazil as *caderneta de poupança*.

GABARITO

QUESTÕES																						
ITENS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	1	E	C	E	C	E	E	C	E	C	C	C	C	C	E	C	C	E	E	C	E	
	2	C	C	C	E	E	E	C	E	+	E	E	E	C	+	C	C	C	C	C	C	
	3	E	C	E	C	E	C	E	E	E	E	C	C	E	C	C			E	E	E	E
	4	C	C	C	C	E	E	E	E	E	E	E	C	C	C	C			C	E	E	E
	5	E	C	E	E	C	C	+	C	E	C	C	C	C	E	C	E	C	C	C	C	+

QUESTÕES																					
ITENS		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	1	C	C	C	+	E	+	+	C	E	C	E	E	E	E	C	E	C	E	E	C
	2	C	E	E	C	E	+	E	E	C	E	C	E	E	C	+	C	E	C	E	C
	3	E	E	E	E	C	+	C	E	E	E	C	E	E	E	E	C	E	E	+	E
	4	C	E	C	C	C	+	C	E	E	C	C	C	C	C	C	E	C	E	E	E
	5	+	E	+	E	C	+	E	E	C	C	C	C	C	E	C	C	C	E	C	C

+ = ITEM ANULADO

■ = ITEM ALTERADO E ATUALIZADO