



Seleção Externa - Nível Inicial da Carreira Administrativa Cargo de Escriturário

Nome do Candidato _____

Caderno de Prova 'ESC', Tipo 001

Nº de Inscrição _____

MODELO

Nº do Caderno _____

MODELO1

Nº do Documento _____

0000000000000000

00001-0001-0001

ASSINATURA DO CANDIDATO _____

PROVA

Conhecimentos Básicos Conhecimentos Específicos

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - contém 80 questões, numeradas de 1 a 80.
 - contém 9 questões do Questionário de Percepção sobre a Prova, numeradas de 81 a 89, de preenchimento não obrigatório.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

ATENÇÃO

- Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá o total de 4 horas para resolver todas as questões, preencher a Folha de Respostas e responder ao Questionário de Percepção sobre a Prova (de preenchimento não obrigatório).
- Ao terminar a prova entregue este Caderno de Questões juntamente com a sua Folha de Respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.



CONHECIMENTOS BÁSICOS

Português

Atenção: As questões de números 1 a 7 referem-se ao texto seguinte.

Os anos 60 registraram um dramático fluxo migratório do campo para as cidades. Quando a década terminou, um recenseamento revelou a situação inédita: pela primeira vez, no Brasil, havia mais gente vivendo em áreas urbanas do que em zonas rurais. Semana após semana, milhares de pessoas trocavam as cidades do interior pelas capitais e, principalmente, os estados pobres pelos mais ricos. Buscavam empregos nas áreas onde a industrialização começava a despontar. Rota movimentadíssima era a que levava famílias inteiras do Nordeste para as cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo. Viajavam como podiam, a maioria na caçamba de caminhões carregados de tralhas, conhecidos como "paus-de-arara". Em 1968, só a capital paulista recebia dez mil novos moradores a cada mês. O fluxo Nordeste-Sudeste caiu quase pela metade nos anos 80 e, atualmente, é insignificante. A tendência desenhada nos anos 60, entretanto, definiu o Brasil do século XXI.

O censo realizado pelo governo mostrou que, em 2000, 81% da população já vivia em áreas urbanas. Esse número estará na casa dos 90% até 2020. A novidade é que, agora, não são os estados mais desenvolvidos que atuam como polos de atração. Nos últimos anos, o saldo migratório de São Paulo e do Rio de Janeiro tem sido negativo. Há mais gente saindo do que entrando. O inchaço populacional e a fuga de algumas empresas – atraídas por generosos benefícios fiscais oferecidos por outros estados – ajudaram a empurrar para fora das duas maiores cidades brasileiras milhares de pessoas.

As novas rotas migratórias apontam para o Pará, ao Norte, Santa Catarina, ao Sul, e para os três estados do Centro-Oeste – Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Goiás. Em todos esses casos, é a pujança do agronegócio que tem criado empregos e atraído milhares de pessoas.

O país hoje está preparado para crescer de maneira horizontal e equilibrada. Pela primeira vez as riquezas e as oportunidades brotam por todo o território nacional.

(Adaptado de: **Veja** 40 anos, setembro de 2008, p. 117)

1. A razão apontada no texto para o surgimento de novas rotas migratórias (3º parágrafo) está
- (A) nas melhores oportunidades de vida nos estados mais ricos.
 - (B) na criação de empregos com base na expansão do agronegócio.
 - (C) na dificuldade de locomoção nas maiores cidades brasileiras.
 - (D) na mudança da população das áreas rurais para as zonas urbanas.
 - (E) na atração oferecida pelo desenvolvimento da produção industrial.

2. A tendência desenhada nos anos 60, entretanto, definiu o Brasil do século XXI. (final do 1º parágrafo)

A afirmativa acima retoma a informação de que

- (A) os estados mais desenvolvidos economicamente continuam atraindo migrantes de áreas mais carentes.
- (B) a região Sul continua contribuindo, com suas indústrias, para o desenvolvimento econômico de todo o país.
- (C) a diminuição do ritmo migratório para a região Sudeste reduziu a população das principais cidades desses estados.
- (D) a oposição entre urbano e rural permanece, ainda que reduzida, especialmente quanto à maior oferta de empregos na cidade.
- (E) a proporção de pessoas que vivem nas áreas urbanas tem aumentado em relação às que permanecem na zona rural.

3. – atraídas por generosos benefícios fiscais oferecidos por outros estados – (2º parágrafo)

O segmento isolado pelos travessões

- (A) apresenta a especificação das empresas que se transferiram de um estado para outro.
- (B) enfatiza o mesmo sentido do fluxo migratório inicial realizado pela população.
- (C) acrescenta dados importantes para contestar os resultados obtidos no censo.
- (D) aponta uma das causas que explicam a fuga de empresas de alguns estados para outros.
- (E) traz comentário que compromete a clareza do texto com informações desnecessárias.

4. O segmento grifado que está sendo substituído de modo INCORRETO por um pronome, com as necessárias adaptações, é:

- (A) um recenseamento revelou a situação inédita = revelou-a
- (B) milhares de pessoas trocavam as cidades do interior = trocavam-nas
- (C) A tendência (...) definiu o Brasil do século XXI = lhe definiu
- (D) era a que levava famílias inteiras do Nordeste = as levava
- (E) que tem criado empregos = que os tem criado

5. Os anos 60 registraram um dramático fluxo migratório ... (início do texto)

A mesma relação de regência entre verbo e complemento, grifados acima, está na frase:

- (A) Em 1968, só a capital paulista recebia dez mil novos moradores a cada mês.
- (B) O fluxo Nordeste-Sudeste (...), atualmente, é insignificante.
- (C) Esse número estará na casa dos 90% até 2020.
- (D) As novas rotas migratórias apontam para o Pará, ao Norte, Santa Catarina, ao Sul, e para os três estados do Centro-Oeste ...
- (E) Pela primeira vez as riquezas e as oportunidades brotam por todo o território nacional.



6. A concordância verbal e nominal está inteiramente correta na frase:

- (A) A busca por melhores condições de vida nas grandes cidades levam muitas pessoas para uma situação de total desamparo, decorrentes da falta de empregos.
- (B) A oferta de serviços para a população das grandes cidades são imprescindíveis para o desenvolvimento de uma sociedade harmônica e equilibrada.
- (C) As autoridades públicas, diante do crescimento espantoso da população, nem sempre consegue oferecer condições de vida digna aos moradores da cidade.
- (D) A zona rural, antes habitada pela maioria dos brasileiros, ainda hoje permanecem como importantes produtores de alimentos para os que vivem nas cidades.
- (E) Os habitantes das grandes cidades sempre esperam que o poder público lhes ofereça bom atendimento em saúde, ensino eficiente e moradia digna.

7. Com o inchaço populacional decorrente do fluxo migratório em direção cidades, surgiram problemas na oferta de serviços população, que muitas vezes não consegue acesso recursos essenciais.

As lacunas da frase acima são corretamente preenchidas, respectivamente, por:

- (A) às - à - à
- (B) às - à - a
- (C) as - a - à
- (D) as - à - a
- (E) às - a - à

Atenção: As questões de números 8 a 13 referem-se ao texto seguinte.

No último 13 de abril o mundo do samba celebrou os 90 anos da genialíssima Dona Ivone Lara. E o evento trouxe à baila mais uma intrigante questão. É que, desde o surgimento dessa grande dama no cenário artístico musical, as escolas de samba nunca mais conseguiram projetar em nossa música popular o nome de algum artista oriundo de seu meio.

Começemos por observar que nos anos 70-80, no Rio, muitos sambistas importantes surgiram. Mas, embora alguns mantivessem ligações com escolas, a base de lançamento de quase todos foi um bloco, o Cacique de Ramos. E a visibilidade por eles alcançada não veio da "avenida", e sim de uma manifestação não carnavalesca do ambiente musical carioca: o pagode de mesa.

Surgido como sinônimo de divertimento, patuscada, farra, o termo "pagode" ganhou, no Rio de Janeiro, a acepção de reunião de sambistas, em substituição a "roda de samba", denominação antes em voga. E, a partir dos encontros realizados no quintal do bloco Cacique de Ramos, o nome pagode passou a denominar ao mesmo tempo um estilo de interpretação do samba e um subgênero de canção popular.

*A chegada desse novo estilo ao mercado se deu com as primeiras gravações do Grupo Fundo de Quintal e se consolidou com o lançamento, em 1985, do LP **Raça Brasileira**. Nesse disco aparece para o grande público, entre outros, o nome de Zeca Pagodinho. Privilegiando, também, a tradição do partido-alto, o estilo pagode colocou em destaque compositores*

como Almir Guineto, Arlindo Cruz, Jorge Aragão, Luiz Carlos da Vila e, mais tarde, o jovem Dudu Nobre.

Na segunda metade da década de 1990, o subgênero da canção rotulado como "pagode" pela indústria fonográfica, com as inevitáveis deturpações, diluições e aproximações com o rock mundializado, colocou em evidência e tornou artistas bem remunerados vários jovens sambistas da periferia de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Mas não guindou ao estrelato, pelo menos no Rio, nenhum artista ligado ao universo das escolas de samba.

(Adaptado de: Nei Lopes. **O Estado de S. Paulo**, C2+m/Ouvido Absoluto, 7 de maio de 2011)

8. De acordo com o texto,

- (A) a única cantora merecidamente renomada na música popular brasileira vem a ser Dona Ivone Lara.
- (B) os músicos do bloco Cacique de Ramos formaram um conjunto divergente da escola de samba de onde tinham se originado.
- (C) o disco **Raça Brasileira** obteve sucesso com nomes da música popular já consagrados pelas escolas de samba.
- (D) o mercado fonográfico consolidou, na segunda metade da década de 1990, o sentido de *pagode* como subgênero da canção popular.
- (E) a maior contribuição do pagode para a música popular brasileira foi a transformação de jovens compositores da periferia de algumas cidades em celebridades.

9. O autor do texto

- (A) deixa claro que o termo pagode sofreu transformações de sentido, que ampliaram a abrangência do termo.
- (B) censura o gosto popular pelo pagode, que ele considera um gênero de menor valor na música brasileira.
- (C) coloca o pagode como possível substituto para as músicas criadas nas escolas de samba, por considerá-lo de qualidade superior.
- (D) defende o sucesso do samba de partido-alto como exemplo superior ao do pagode na música popular brasileira.
- (E) conclui que o pagode se tornou conhecido por ter se aproximado do rock, cujo sucesso é garantido mundialmente.

10. Fica evidente no texto que

- (A) o Grupo Fundo de Quintal se transformou em uma prestigiada escola de samba.
- (B) a periferia de cidades importantes pouco contribuiu para a projeção de jovens músicos.
- (C) uma escola de samba projetou o nome de Dona Ivone Lara na música popular.
- (D) o bloco Cacique de Ramos não conseguiu sucesso com nenhum de seus participantes.
- (E) Zeca Pagodinho e outros músicos são nomes que surgiram de escolas de samba.



11. *E o evento trouxe à baila mais uma intrigante questão.* (1^a parágrafo)

Em relação à expressão grifada na frase acima, está correta a afirmativa:

- (A) Nada do que está sendo exposto no texto tem relação com a questão apontada.
- (B) Não há retomada do comentário no desenvolvimento textual.
- (C) O autor se mostra incapaz de entender o problema que ele mesmo apresenta.
- (D) O texto se desenvolve a partir do comentário feito pelo autor.
- (E) A questão apontada está deslocada do assunto principal do texto.

12. *... as escolas de samba nunca mais conseguiram projetar em nossa música popular o nome de algum artista oriundo de seu meio.* (1^a parágrafo)

O mesmo sentido da afirmativa acima está retomado na frase:

- (A) *Começamos por observar que nos anos 70-80, no Rio, muitos sambistas importantes surgiram.*
- (B) *Surgido como sinônimo de divertimento, patuscada, farrã, o termo "pagode" ganhou, no Rio de Janeiro, a acepção de reunião de sambistas ...*
- (C) *E, a partir dos encontros realizados no quintal do bloco Cacique de Ramos, o nome pagode passou a denominar ao mesmo tempo um estilo de interpretação do samba e um subgênero de canção popular.*
- (D) *A chegada desse novo estilo de samba ao mercado se deu com as primeiras gravações do Grupo Fundo de Quintal e se consolidou com o lançamento, em 1985, do LP **Raça Brasileira**.*
- (E) *Mas não guindou ao estrelato, pelo menos no Rio, nenhum artista ligado ao universo das escolas de samba.*

13. *Mas, embora alguns mantivessem ligações com escolas, a base de lançamento de quase todos foi um bloco, o Cacique de Ramos. E a visibilidade por eles alcançada não veio da "avenida", e sim de uma manifestação não carnavalesca do ambiente musical carioca: o pagode de mesa.* (2^o parágrafo)

Considere as afirmativas seguintes, a respeito dos sinais de pontuação constantes do segmento acima transcrito.

- I. As vírgulas que isolam o segmento *embora alguns mantivessem ligações com escolas* poderiam ser corretamente substituídas por travessões, sem alteração do sentido original.
- II. As aspas na palavra *"avenida"* indicam que ela está empregada com o sentido específico de **carneval das escolas de samba**.
- III. Os dois pontos introduzem uma especificação, com o emprego da expressão *o pagode de mesa*, que conclui o pensamento anterior.

Está correto o que consta em

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

Atenção: As questões de números 14 a 19 referem-se ao texto seguinte.

"O futebol arte acabou." Esta frase ecoa nos ares brasileiros sempre que perdemos. Para mim, essa frase tem cheiro de blasfêmia, que bem poderia ter se originado dos rincões onde jogar futebol, muito mais que um esforço perdido, é puro desencanto. Nunca emitida por um dos nossos.

Arte para o futebol jamais é adjetivo; é a sua essência. A beleza intrínseca do movimento e da harmonia é meio ideal de cultura para a alegria e a criatividade. E quem, neste mundo, apresenta com tanta clareza tais qualidades? Um povo historicamente esmagado pela colonização (que insiste em se fazer viva), explorado e excluído em sua imensa maioria e que permanece com os queixos elevados e com a esperança intocável, é de se admirar. E só conseguiu atingir essa capacidade de sobrevivência por suas incomparáveis características. Quando qualquer de nós se aproxima de alguma forma de expressão artística é que podemos perceber a sensibilidade que exala de cada poro.

Como podemos explicar que cá por estas bandas surgissem tantas genialidades sem que, em sua maioria, tenham tido quaisquer facilidades para seus ofícios? Em tantas áreas poderíamos desfilar um sem número de figuras excepcionais que se destacaram por suas criações e capacidades. No esporte não é diferente.

Do bando de desnutridos que somos nasceram Ademar Ferreira da Silva e João do Pulo. Mesmo com a falta de piscinas, tivemos Manoel dos Santos, Ricardo Prado, Gustavo Borges e esse excepcional César Cielo. Raquetes, tão raras por aqui, nos deram Maria Ester Bueno, Thomaz Koch e um tal de Guga. Assim, poderíamos ficar horas a desfilar as incoerências da realidade que vivemos. E nada mais real do que o nosso futebol. Nossa plena expressão social e nosso maior agregador cultural foram postos em um lugar bem especial por todos os apreciadores desse esporte, exatamente por nossas especialidades: espontaneidade, dom, criatividade, alegria e habilidade. Isto é que determina o que é arte! E arte de qualidade ímpar. Não é à toa que nossos maiores jogadores desfilam seus dotes, espalhados por todo o planeta.

(Adaptado de: Sócrates. **CartaCapital**, Pênalti, 6 de abril de 2011, p. 68)

14. Considerando-se o teor do texto, é correto afirmar que se trata de

- (A) narrativa sobre o sucesso do esporte brasileiro em todo o mundo, com destaque para o futebol, bem mais popular.
- (B) exposição de um ponto de vista pessoal a respeito das qualidades dos brasileiros na área dos esportes, particularmente no futebol.
- (C) discussão aprofundada sobre os problemas socioeconômicos que levam atletas brasileiros de destaque a sair do país.
- (D) proposta de maior apoio aos esportistas brasileiros, para que possam dedicar-se aos treinos e melhorar seu desempenho.
- (E) depoimento de um ex-jogador em que se nota a decepção com os recentes resultados negativos do futebol brasileiro.



<p>15. No texto, Sócrates</p> <p>(A) demonstra que outras modalidades esportivas são mais prestigiadas do que o futebol.</p> <p>(B) considera que nem sempre os jogadores de futebol demonstram suas habilidades em campo.</p> <p>(C) defende a ideia de que o futebol brasileiro deve ser visto como sinônimo de arte.</p> <p>(D) concorda com a opinião generalizada de que o futebol moderno perdeu seu encanto.</p> <p>(E) denuncia a perda, para outros países, de atletas de valor no futebol brasileiro.</p>	<p>18. <i>Arte para o futebol <u>jamaiz é adjetivo</u>; é a sua essência.</i> (início do 2º parágrafo)</p> <p>Considerando-se as classes de palavras, a afirmativa correta em relação ao segmento grifado na frase acima é:</p> <p>(A) A palavra <i>Arte</i> deve apenas qualificar o futebol, conferindo maior visibilidade a seu significado atual, aceito no mundo todo.</p> <p>(B) É possível perceber desconhecimento da norma padrão da língua no que se refere às funções de um adjetivo e às de um substantivo.</p> <p>(C) Há emprego indevido de um adjetivo em relação ao futebol, porque não deve haver comparação entre esporte e criação artística.</p> <p>(D) A palavra <i>Arte</i>, substantivo, não pode ser aplicada como adjetivo, especialmente a uma modalidade esportiva que se espalha por todo o mundo.</p> <p>(E) Não se trata simplesmente de atribuir uma qualidade para o futebol brasileiro, mas sim reconhecer o valor de sua própria natureza.</p>
<p>16. De acordo com Sócrates, o futebol</p> <p>(A) jogado atualmente, <i>muito mais que um esforço perdido, é puro desencanto.</i></p> <p>(B) nem sempre valoriza <i>figuras excepcionais que se destacaram por suas criações e capacidades.</i></p> <p>(C) permite <i>explicar que cá por estas bandas surgissem tantas genialidades.</i></p> <p>(D) representa nossa <i>plena expressão social e nosso maior agregador cultural.</i></p> <p>(E) perde seus melhores jogadores, <i>que desfilam seus dotes, espalhados por todo o planeta.</i></p>	<p>19. <i>Como podemos explicar que <u>cá por estas bandas surgissem tantas genialidades</u> ...</i> (início do 3º parágrafo)</p> <p>A expressão grifada acima pode ser corretamente substituída, sem alteração do sentido original, por:</p> <p>(A) aqui entre nós.</p> <p>(B) além dos campos de futebol.</p> <p>(C) nos demais esportes.</p> <p>(D) em áreas não esportivas.</p> <p>(E) em todos os lugares.</p>
<p>17. ... <i>é de se admirar.</i> (2º parágrafo)</p> <p>A afirmativa acima refere-se, considerando-se o contexto, ao que foi dito em:</p> <p>(A) <i>A beleza intrínseca do movimento e da harmonia é meio ideal de cultura para a alegria e a criatividade.</i></p> <p>(B) <i>Um povo historicamente esmagado pela colonização (...) que permanece com os queixos elevados ...</i></p> <p>(C) <i>Esta frase ecoa nos lares brasileiros sempre que perdemos.</i></p> <p>(D) <i>Assim, poderíamos ficar horas a desfilar as incoerências da realidade que vivemos.</i></p> <p>(E) <i>Não é à toa que nossos maiores jogadores desfilam seus dotes, espalhados por todo o planeta.</i></p>	<p>20. A frase cuja redação está inteiramente correta e apropriada para uma correspondência oficial é:</p> <p>(A) É com muito prazer que encaminho à V. Exa. os convites para a reunião de gala deste Conselho, em que se fará homenagens a todos os ilustres membros dessa diretoria, importantíssima na execução dos nossos serviços.</p> <p>(B) Por determinação hoje de nosso Excelentíssimo Chefe do Setor, nos dirigimos a todos os de vosso gabinete, para informar de que as medidas de austeridade recomendadas por V. Sa. já está sendo tomadas, para evitar-se os atrasos dos prazos.</p> <p>(C) Estamos encaminhando a V. Sa. os resultados a que chegaram nossos analistas sobre as condições de funcionamento deste setor, bem como as providências a serem tomadas para a consecução dos serviços e o cumprimento dos prazos estipulados.</p> <p>(D) As ordens expressas a todos os funcionários é de que se possa estar tomando as medidas mais do que importantes para tornar nosso departamento mais eficiente, na agilização dos trâmites legais dos documentos que passam por aqui.</p> <p>(E) Peço com todo o respeito a V. Exa., que tomeis providências cabíveis para vir novos funcionários para esse nosso setor, que se encontra em condições difíceis de agilizar todos os documentos que precisamos enviar.</p>



Atualidades

21. BRUXELAS – Os líderes da União Europeia ordenaram a "liberação até o início de julho" do novo pacote de socorro para **[o país]** e prometeram fazer "o que for necessário" para manter a estabilidade cambial, de acordo com um esboço da declaração da cúpula do grupo realizada nesta quinta-feira, 23. [junho/2011]
- "Os chefes de Estado e de governo da zona do euro pediram aos ministros das Finanças para completarem o trabalho sobre esses elementos para permitir a implementação até o início de julho", destacou o documento, fazendo referência a um "financiamento adicional", após o empréstimo de € 110 bilhões concedido no ano passado **[ao país]**.

(http://economia.estadao.com.br/noticias/not_72976.htm)

O país a que se refere a notícia acima é

- (A) a Alemanha.
(B) a Ucrânia.
(C) o Reino Unido.
(D) a Grécia.
(E) a República Checa.
22. Uma reportagem publicada pelo jornal *The New York Times* (NYT) na noite de quarta-feira (31/03/11) revelou que o presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, assinou "há semanas" uma autorização para que a CIA (a principal agência de Inteligência dos EUA) atue **[no país]** dando armas e outros tipos de ajuda para os rebeldes que tentam derrubar o ditador (...). Segundo o NYT armas ainda não foram entregues pois o ocidente debate como e se vai fazer isso. Enquanto a decisão não é tomada, a CIA age em outras frentes.

(<http://colunas.epoca.globo.com/ofiltro/2011>)

A notícia trata da intervenção dos Estados Unidos

- (A) no Irã.
(B) na Líbia.
(C) no Afeganistão.
(D) na Tunísia.
(E) no Líbano.
23. O surto de *E. coli* que atinge **[o país]** matou nesta terça-feira [14/06/11] a primeira criança, uma vítima de dois anos que morreu por conta da bactéria na cidade de Hannover, elevando para 37 o número de mortos.
- As autoridades de saúde **[do país]** fizeram conexões entre a epidemia, a mais mortal do seu tipo na história moderna, e brotos de feijão contaminados de uma fazenda orgânica que vendeu seus produtos para consumidores e restaurantes.

(Adaptado de: <http://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/reuters/2011/06/14/surto-de-ecoli-mata-primeira-crianca.jhtml>)

O país com o surto de *E. coli* a que se refere a notícia acima é a

- (A) França.
(B) Espanha.
(C) Bélgica.
(D) Suécia.
(E) Alemanha.

24. Em carta, Dominique Strauss-Kahn pede demissão do FMI:

Dominique Strauss-Kahn renunciou ao cargo de diretor-gerente do Fundo Monetário Internacional nesta madrugada. [17/05/2011] Ele enviou uma carta de demissão ao Conselho de Administração do FMI. Nela, diz que sai do FMI para proteger a instituição e dedicar mais tempo para provar a sua inocência.

(<http://www.jusbrasil.com.br/noticias/2692330/em-carta-dominique-strauss-kahn-pede-demissao-do-fmi>)

O principal dirigente do FMI está sendo acusado de

- (A) fraudar documentos relativos à crise financeira de 2008.
(B) facilitar empréstimos vultosos para ditadores africanos.
(C) assediar sexualmente uma camareira de hotel, em Nova Iorque.
(D) recusar auxílio monetário para países em dificuldades financeiras.
(E) divulgar dados sigilosos do Fundo para um jornal francês.
25. O governo **[do país]** deverá entrar com uma ação contra o Brasil junto à Corte Internacional de Haia. (...) Após o ingresso da ação, o Brasil terá até quatro meses para se pronunciar sobre o caso. Se os argumentos não forem aceitos, as autoridades do país podem recorrer diretamente à Corte, sem ter que passar pelo Comitê.

(<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI24171215223,00-.html>)

A questão diplomática destacada no texto acima tem como protagonista

- (A) a Itália, que contesta a recusa do Brasil em extraditar o ativista Cesare Battisti.
(B) a França, que exige a liberação das peças do avião da *Air France* que caiu em águas brasileiras em 2010.
(C) a Alemanha, que considera que sua chanceler Angela Merkel foi desrespeitada pela imprensa brasileira.
(D) o Paraguai, que insiste no aumento do valor pago pela energia produzida em Itaipu.
(E) os Estados Unidos, que contestam o apoio brasileiro ao projeto nuclear iraniano.



26. Em 29/04/2011, o IBGE divulgou a sinopse com os primeiros resultados definitivos do Censo 2010. Sobre os resultados considere:

- I. No conjunto da população brasileira predominam as mulheres.
- II. Os grupos de pardos e pretos apresentaram diminuição absoluta.
- III. Tem aumentado proporcionalmente o número de pessoas com mais de 60 anos.
- IV. Aumentou a participação percentual das populações das regiões Norte e Centro-Oeste no conjunto da população brasileira.
- V. Em relação ao Censo 2000, diminuiu o número de cidades com mais de 1 milhão de habitantes.

Está correto o que consta APENAS em

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

27. *O escritor (...) era racista? Eis uma polêmica que vai e volta na vida cultural brasileira e recentemente foi reativada pelo Conselho Federal de Educação. No ano passado, o organismo emitiu um parecer classificando o livro, de 1933, como racista. Na análise, eram citados trechos da obra em que a personagem (...), que é negra, era tratada de forma ofensiva. O Conselho Federal de Educação endossou, na verdade, uma corrente acadêmica que já há algum tempo vê sinais de racismo no tratamento dispensado à personagem ao longo da obra infantil do escritor. Embora o Ministério da Educação tenha vetado o parecer, alguns estados, como Mato Grosso e Paraíba, chegaram a tirar o livro do currículo escolar.*

(<http://bravonline.abril.com.br/conteudo/literatura/-racismo-629711.shtml>)

O escritor alvo da polêmica é

- (A) José Lins do Rego.
- (B) José de Alencar.
- (C) Monteiro Lobato.
- (D) Machado de Assis.
- (E) Graciliano Ramos.

28. Em 23/03/2011, o STF (Supremo Tribunal Federal) pronunciou-se sobre a Lei da Ficha Limpa nas eleições de 2010. Com essa decisão,

- (A) mais de uma centena de candidatos impedidos de tomar posse devido às condenações judiciais poderão assumir os cargos em todo o Brasil.
- (B) os votos dados aos candidatos aos cargos legislativos que apresentavam processos judiciais foram considerados nulos.
- (C) os eleitos do poder Legislativo puderam ser empossados em seus cargos, fato que não ocorreu com os eleitos do poder Executivo.
- (D) apenas os candidatos à reeleição foram impedidos de tomar posse, mas os iniciantes na vida pública têm a possibilidade de assumir os cargos.
- (E) os candidatos aos cargos do poder Executivo que foram eleitos no 1º turno deverão se afastar dos cargos até que se proceda a uma nova eleição.

29. *Os exportadores brasileiros de geladeiras, fogões e máquinas de lavar roupa voltaram a enfrentar barreiras no mercado (...). Conforme o "Estado" apurou, 35 caminhões estão parados nos depósitos alfandegários à espera de autorização para circular no país.*

(O Estado de S.Paulo, 13/05/2011, p. B3)

O texto acima destaca uma nova crise comercial provocada pelo protecionismo comercial

- (A) do Paraguai.
- (B) da Venezuela.
- (C) do Peru.
- (D) da Bolívia.
- (E) da Argentina.

30. Após semanas de debates, a Câmara dos Deputados aprovou [em maio de 2011] o texto da reforma do Código Florestal. Um dos pontos polêmicos do novo texto é a

- (A) instituição de uma ampla reforma agrária a partir de 2012.
- (B) elevação dos impostos para os que cultivam cana para produção de etanol.
- (C) flexibilização da ocupação dos solos em áreas como as várzeas dos rios.
- (D) extinção dos minifúndios improdutivos em áreas densamente povoadas.
- (E) expressa proibição de venda de terras na Amazônia para grupos estrangeiros.

**Matemática e Raciocínio-Lógico**

31. O esquema abaixo apresenta a subtração de dois números inteiros e maiores que 1 000, em que alguns algarismos foram substituídos por letras.

$$\begin{array}{r} A \ 1 \ 5 \ B \\ - \ 2 \ C \ D \ 3 \\ \hline 4 \ 2 \ 1 \ 8 \end{array}$$

Se a diferença indicada é a correta, os valores de A, B, C e D são tais que

- (A) $A < B < C < D$
- (B) $B < A < D < C$
- (C) $B < D < A < C$
- (D) $D < A < C < B$
- (E) $D < A < B < C$
32. Gertrudes e Rubem – funcionários de uma Agência do Banco do Brasil – receberam, cada um, uma mesma quantidade de folhetos para a divulgação de serviços e produtos oferecidos pelo Banco. Sabendo que, se Gertrudes repassar a terça parte de seu total de folhetos para Rubem, então ele terá que distribuir 64 folhetos a mais do que ela. É correto concluir que o total de folhetos que cada um recebeu inicialmente é um número compreendido entre
- (A) 10 e 25.
- (B) 25 e 50.
- (C) 50 e 75.
- (D) 75 e 100.
- (E) 100 e 125.
33. Suponha que 60 funcionários do Banco do Brasil – 60% dos quais lotados em certa Agência de Florianópolis e, os demais, em determinada Agência de Chapecó – serão divididos em grupos, a fim de participar de um curso sobre *Desenvolvimento Pessoal*. Considerando que todos os grupos deverão conter a mesma quantidade de funcionários e que todos os funcionários de cada grupo deverão pertencer à mesma Agência, então a menor quantidade de grupos que poderão ser formados é um número
- (A) menor que 4.
- (B) primo.
- (C) divisível por 3.
- (D) par.
- (E) maior que 8.

Atenção: Para responder às questões de números 34 e 35, considere as informações abaixo:

Suponha que certa Agência do Banco do Brasil tenha 25 funcionários, cujas idades, em anos, são as seguintes:

24 – 24 – 24 – 25 – 25 – 30 – 32 – 32 – 32

35 – 36 – 36 – 40 – 40 – 40 – 40 – 46 – 48

48 – 50 – 54 – 54 – 60 – 60 – 65

34. A média das idades dos funcionários dessa Agência, em anos, é igual a
- (A) 36.
- (B) 38.
- (C) 40.
- (D) 42.
- (E) 44.
35. A probabilidade de que, ao escolher-se aleatoriamente um desses funcionários, a sua idade seja superior a 48 anos é de
- (A) 28%.
- (B) 27,4%.
- (C) 27%.
- (D) 25,8%.
- (E) 24%.
36. Uma Agência do Banco do Brasil dispõe de duas impressoras, A e B, que são capazes de tirar 18 e 20 cópias por minuto, respectivamente. Suponha que, certo dia, as duas foram acionadas simultaneamente às 9 horas e 25 minutos e que, a partir de então, tiraram iguais quantidades de cópias de um mesmo texto. Considerando que ambas funcionaram ininterruptamente, então, se a impressora A terminou o serviço às 10 horas, 6 minutos e 40 segundos do mesmo dia, B encerrou o seu às
- (A) 10 horas, 2 minutos e 30 segundos.
- (B) 10 horas, 12 minutos e 40 segundos.
- (C) 10 horas, 20 minutos e 30 segundos.
- (D) 11 horas, 4 minutos e 20 segundos.
- (E) 11 horas, 20 minutos e 30 segundos.



37. Certo dia, Amaro, Belisário, Celina e Jasmim foram incumbidos de digitar as 150 páginas de um texto. Para executar essa tarefa, o total de páginas foi dividido entre eles, de acordo com o seguinte critério:

- Amaro e Jasmim dividiram $\frac{3}{5}$ do total de páginas entre si, na razão direta de suas respectivas idades: 36 e 24 anos;
- Belisário e Celina dividiram entre si as páginas restantes, na razão inversa de suas respectivas idades: 28 e 32 anos.

Nessas condições, aqueles que digitaram a maior e a menor quantidade de páginas foram, respectivamente,

- (A) Belisário e Celina.
- (B) Amaro e Belisário.
- (C) Celina e Jasmim.
- (D) Jasmim e Belisário.
- (E) Amaro e Celina.

38. Faustino dispõe de R\$ 22.500,00 e pretende aplicar esta quantia a juros simples, do seguinte modo: $\frac{3}{5}$ do total à taxa mensal de 2,5% e, na mesma ocasião, o restante à taxa de 1,8% ao mês. Supondo que durante 8 meses sucessivos Faustino não faça qualquer retirada, ao término desse período o montante que ele obterá das duas aplicações será igual, em R\$, a

- (A) 25 548,00.
- (B) 26 496,00.
- (C) 26 864,00.
- (D) 27 586,00.
- (E) 26 648,00.

39. Considere que os termos da sequência seguinte foram obtidos segundo determinado critério:

$$\left(\frac{1}{1}, \frac{5}{4}, \frac{3}{3}, \frac{15}{12}, \frac{13}{11}, \frac{65}{44}, \frac{63}{43}, \dots \right)$$

Se $\frac{x}{y}$ é o nono termo dessa sequência, obtido de acordo com esse critério, então a soma $x + y$ é um número

- (A) menor que 400.
- (B) múltiplo de 7.
- (C) ímpar.
- (D) quadrado perfeito.
- (E) maior que 500.

40. Dos 36 funcionários de uma Agência do Banco do Brasil, sabe-se que: apenas 7 são fumantes, 22 são do sexo masculino e 11 são mulheres que não fumam. Com base nessas afirmações, é correto afirmar que o

- (A) número de homens que não fumam é 18.
- (B) número de homens fumantes é 5.
- (C) número de mulheres fumantes é 4.
- (D) total de funcionários do sexo feminino é 15.
- (E) total de funcionários não fumantes é 28.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Informática

41. Mantém o computador que não é provido de bateria funcionando mesmo com a ausência total e temporária de energia da rede elétrica. Trata-se de

- (A) desfragmentador.
- (B) processador.
- (C) nobreak.
- (D) placa de rede.
- (E) placa-mãe.

42. No *Windows XP*, em sua configuração original, a completa exclusão de um arquivo, sem passar para a Lixeira, ocorre quando a opção Excluir é utilizada simultaneamente com a tecla

- (A) Shift.
- (B) Del.
- (C) Windows.
- (D) Alt.
- (E) Ctrl.

Atenção: As questões de números 43 a 45 referem-se ao *MS-Office 2003* e *BrOffice.org 3*, em suas versões em português e configurações originais.

43. Uma das opções do menu Arquivo do editor de texto do *BrOffice (Writer)* que NÃO tem correspondência nominal com o menu Arquivo do *MS-Word* é

- (A) Modelos.
- (B) Novo.
- (C) Abrir.
- (D) Salvar como.
- (E) Propriedades.

44. Considere a seguinte planilha, elaborada no *Br.Office (Calc)*:

	A	B
1	Primavera	4
2	Verão	5
3	Outono	8
4	Inverno	9
5	Outono	7
6	Verão	6
7	Total	15

A função utilizada na célula B7 realiza a soma dos valores da coluna B quando correspondentes ao item Outono da coluna A. Trata-se da função

- (A) ESCOLHER.
- (B) SOMA.
- (C) SUBSTITUIR.
- (D) SOMASE.
- (E) ARRUMAR.

45. Nas apresentações elaboradas no *BrOffice (Impress)*, a transição de slides é feita no menu e no *Word* ela é feita no menu

Completam respectiva e corretamente as lacunas:

- (A) Apresentações e Exibir.
- (B) Apresentações e Ferramentas.
- (C) Apresentação de slides e Apresentação de slides.
- (D) Apresentação de slides e Apresentações.
- (E) Apresentações e Apresentação de slides.



<p>46. Uma das formas possíveis de criar guias de <i>home page</i> no <i>Internet Explorer 8</i>, é: abrir o menu</p> <p>(A) Exibir, depois escolher Barra de Ferramentas e, por fim, a janela Nova Guia.</p> <p>(B) Favoritos, depois a opção Nova Janela e, por fim, a janela Adicionar a Favoritos.</p> <p>(C) Favoritos, depois a opção Adicionar Página e, por fim, a janela Adicionar a Favoritos.</p> <p>(D) Ferramentas, depois a opção Opções da Internet e, por fim, a aba Conexões.</p> <p>(E) Ferramentas, depois a opção Opções da Internet e, por fim, a aba Geral.</p>	<p style="text-align: center;">Conhecimentos Bancários</p> <p>51. O Sistema Financeiro Nacional é integrado por</p> <p>(A) Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão.</p> <p>(B) Secretaria do Tesouro Nacional e Conselho Monetário Nacional.</p> <p>(C) órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores.</p> <p>(D) Receita Federal do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários.</p> <p>(E) Secretarias estaduais da Fazenda e Ministério da Fazenda.</p>
<p>47. Programa capaz de capturar e armazenar as teclas digitadas pelo usuário no teclado de um computador. Trata-se de</p> <p>(A) <i>scam</i>.</p> <p>(B) <i>keyloggers</i>.</p> <p>(C) <i>worm</i>.</p> <p>(D) <i>trojan</i>.</p> <p>(E) <i>spam</i>.</p>	<p>52. A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC)</p> <p>(A) fiscaliza as atividades dos fundos de pensão.</p> <p>(B) supervisiona as atividades das entidades de previdência privada aberta.</p> <p>(C) determina regras sobre aposentadoria dos trabalhadores.</p> <p>(D) executa a arrecadação das contribuições previdenciárias.</p> <p>(E) é uma autarquia vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego.</p>
<p>48. Analise as seguintes tecnologias:</p> <p>I. Internet.</p> <p>II. Rádio.</p> <p>III. Televisão.</p> <p>IV. Vídeo.</p> <p>No processo de ensino/aprendizagem da educação à distância pode ser aplicado o que consta em</p> <p>(A) I e III, apenas.</p> <p>(B) I, III e IV, apenas.</p> <p>(C) II e III, apenas.</p> <p>(D) II, III e IV, apenas.</p> <p>(E) I, II, III e IV.</p>	<p>53. Para atuar no Sistema Financeiro Nacional os bancos estrangeiros dependem de</p> <p>(A) depósito prévio de garantias em dinheiro ou representado por títulos públicos.</p> <p>(B) decreto do Poder Executivo.</p> <p>(C) autorização autônoma do Banco Central do Brasil.</p> <p>(D) decisão do ministro da Fazenda.</p> <p>(E) formalização de tratado tributário entre os países.</p>
<p>49. O acesso total de um computador a outro remotamente localizado, via conexão de Internet ou de rede, pode ser feito, no <i>Windows XP Professional</i>, por meio de</p> <p>(A) Rádio, apenas.</p> <p>(B) Linha telefônica, apenas.</p> <p>(C) Área de Trabalho Remota.</p> <p>(D) Opções de acessibilidade.</p> <p>(E) Contas de usuário.</p>	<p>54. As agências de fomento</p> <p>(A) atuam em âmbito nacional.</p> <p>(B) contratam depósitos interfinanceiros.</p> <p>(C) desenvolvem atividades operacionais como os bancos múltiplos.</p> <p>(D) financiam projetos nos estados onde tenham sede.</p> <p>(E) dispõem de instrumentos de captação de recursos a prazo junto ao público.</p>
<p>50. Tecnologia de multimídia distribuída em uma rede, através de pacotes. Frequentemente utilizada para distribuir conteúdo multimídia através da Internet. Trata-se de</p> <p>(A) <i>spanning</i> ou <i>wmv</i>.</p> <p>(B) <i>streaming</i> ou fluxo de mídia.</p> <p>(C) portal de conteúdo e RSS.</p> <p>(D) navegador internet e mpg.</p> <p>(E) provedor de acesso à internet e avi.</p>	<p>55. O Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC)</p> <p>(A) é o depositário central de títulos emitidos pelo Tesouro Nacional.</p> <p>(B) pode ter investidores individuais como participantes titulares de contas de custódia.</p> <p>(C) é contraparte nas operações de leilão de títulos privados.</p> <p>(D) registra operações com debêntures no mercado secundário.</p> <p>(E) é a câmara de liquidação física e financeira de títulos de emissão privada.</p>



56. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) tem atribuição de
- efetuar o controle dos capitais estrangeiros.
 - fiscalizar a auditoria de companhias fechadas.
 - estabelecer condições para a posse em quaisquer cargos de administração de instituições financeiras.
 - orientar as aplicações fora do país dos recursos das instituições financeiras.
 - conceder registro para negociação em bolsa e no mercado de balcão.
-
57. Uma das responsabilidades, dentre outras, de corretoras de seguros é:
- agenciamento da venda de seguros vinculado a uma seguradora.
 - respeitar o capital mínimo estabelecido pela Superintendência de Seguros Privados.
 - garantir o pagamento de uma indenização ao segurado e aos seus beneficiários.
 - atuar com especialização em, no máximo, três ramos de seguros.
 - representação legal do segurado junto à seguradora.
-
58. As aplicações em cadernetas de poupança
- não contam com proteção adicional do Fundo Garantidor de Crédito (FGC).
 - realizadas nos dias 29, 30 e 31 de cada mês terão como data de aniversário o último dia útil do mês seguinte.
 - de pessoas jurídicas com fins lucrativos sofrem tributação de 22,5% sobre o rendimento nominal.
 - são permitidas apenas para contribuintes maiores de idade.
 - são vedadas para pessoas jurídicas imunes à tributação ou sem fins lucrativos.
-
59. A instituição financeira que pode ser aceitante de letra de câmbio é
- a empresa de arrendamento mercantil.
 - a corretora de valores mobiliários.
 - a sociedade de crédito, financiamento e investimento.
 - o banco de câmbio.
 - o banco comercial cooperativo.
-
60. As notas promissórias comerciais (*commercial papers*) são instrumentos de captação de recursos
- por prazo máximo de 360 dias para companhias abertas.
 - emitidos no mercado interfinanceiro.
 - que se destinam à aplicação exclusiva de fundos de investimento.
 - privativos de instituições financeiras de capital estrangeiro.
 - utilizados por bancos de investimento.
-
61. As normas para funcionamento dos fundos de investimento dispõem que
- os cotistas, no caso de condomínio fechado, podem solicitar o resgate de suas cotas a qualquer tempo.
 - o prospecto deve conter a política de investimento do fundo e os riscos envolvidos.
 - são dispensados de proceder à marcação a mercado dos respectivos ativos.
 - o valor das cotas deve ser divulgado ao final de cada mês.
 - podem ser administrados por pessoas físicas autorizadas pela CVM.
-
62. Nas operações de arrendamento mercantil do tipo *leasing* operacional de um bem,
- há sempre um valor residual garantido.
 - a eventual compra pelo arrendatário costuma ser pelo valor de mercado.
 - o arrendatário tem assegurada sua propriedade legal e contábil.
 - há incidência de Imposto sobre Operações Financeiras (IOF).
 - este deve ser novo.
-
63. A Cédula de Crédito Bancário (CCB) é
- um título de crédito judicial, dotado de liquidez, certeza e exigibilidade.
 - emitida sem prazo mínimo de vencimento.
 - um título com garantia do Fundo Garantidor de Crédito (FGC).
 - negociável no mercado secundário.
 - emitida obrigatoriamente com garantia real.
-
64. Responsável por parte das etapas do Sistema Integrado de Comércio Exterior (SISCOMEX):
- o Banco do Brasil.
 - a Caixa Econômica Federal.
 - o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social (BNDES).
 - o IRB – Brasil Resseguros.
 - o Banco Central do Brasil.
-
65. É característica das operações no mercado de opções realizadas em bolsas a
- dispensa de depósito de margem para as posições vendidas.
 - liberdade de fixação pelas partes das séries e valores de exercício para o ativo objeto.
 - possibilidade de negociações *day trade*.
 - liquidação financeira em 3 dias após a realização do negócio.
 - ausência de intermediação por corretora de valores.



66. No mercado de capitais, as operações de distribuição pública de ações (*underwriting*) acontecem
- (A) com a intermediação de qualquer instituição participante do Sistema Financeiro Nacional.
 - (B) por meio de esforços de venda direta da emissora junto a investidores institucionais.
 - (C) sem obrigatoriedade do registro na Comissão de Valores Mobiliários.
 - (D) de acordo com os termos e condições previstos no respectivo prospecto.
 - (E) desde que a companhia já tenha ações negociadas em bolsa de valores.

67. As ações preferenciais admitidas à negociação no mercado de valores mobiliários, de acordo com a lei, devem proporcionar direito a dividendos
- (A) variáveis, idênticos aos distribuídos às ações ordinárias.
 - (B) fixos anuais, não cumulativos, de 10% sobre o Patrimônio Líquido da emissora.
 - (C) fixos anuais, não cumulativos, em igualdade de condições aos distribuídos às ações ordinárias.
 - (D) no mínimo 25% superiores aos distribuídos às ações ordinárias.
 - (E) no mínimo 10% superiores aos distribuídos às ações ordinárias.

68. O Fundo Garantidor de Créditos (FGC) garante créditos de cada pessoa contra a mesma instituição associada, ou contra todas as instituições associadas do mesmo conglomerado financeiro,
- (A) do total de depósitos à vista.
 - (B) até o valor de R\$ 70 mil.
 - (C) somente de depósitos a prazo.
 - (D) ilimitados, até o valor de suas cotas em fundos de investimento.
 - (E) do total de depósitos à vista e de poupança.

69. Os profissionais e as instituições financeiras têm de estar cientes que operações que possam constituir-se em sérios indícios dos crimes previstos na lei de lavagem de dinheiro
- (A) dependem de verificação prévia pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).
 - (B) precisam ser caracterizadas como ilícito tributário pela Receita Federal do Brasil.
 - (C) não incluem as transações no mercado à vista de ações.
 - (D) devem ser comunicadas no prazo de 24 horas às autoridades competentes.
 - (E) devem ser comunicadas antecipadamente ao cliente.

70. O Banco Central do Brasil tem como atribuição
- (A) receber os recolhimentos compulsórios dos bancos.
 - (B) garantir a liquidez dos títulos de emissão do Tesouro Nacional.
 - (C) acompanhar as transações em bolsas de valores.
 - (D) assegurar o resgate dos contratos de previdência privada.
 - (E) fiscalizar os repasses de recursos pelo BNDES.

Habilidades no Atendimento

Atenção: Para responder às questões de números 71 e 72, considere o Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990.

71. No que se refere ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, considere:
- I. É proibida toda publicidade enganosa.
 - II. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.
 - III. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

Está correto o que consta em

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

72. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre

- I. preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional.
- II. montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros.
- III. acréscimos legalmente previstos e não previstos.

Está correto o que consta em

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

73. A Resolução nº 3.694/2009 dispõe que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato visível, informações relativas

- (A) a situações que impliquem recusas à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.
- (B) ao quadro de funcionários operacionais alocados no estabelecimento, com a indicação da qualificação dos responsáveis pela gestão.
- (C) ao volume de contratos de financiamentos e empréstimos consignados, e respectivas taxas de juros, realizados pelo estabelecimento.
- (D) a situações que impliquem apenas a realização de pagamentos por meio de ficha de compensação.
- (E) a recebimentos de pró-labore e empréstimos consignados pelo estabelecimento.



<p>74. O Decreto nº 5.296/2004 regulamenta que o atendimento prioritário dado às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida compreende tratamento imediato e diferenciado que inclui</p> <p>I. assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis.</p> <p>II. divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.</p> <p>III. disponibilidade de área especial, exclusiva, para embarque de pessoa gestante.</p> <p>Está correto o que consta em</p> <p>(A) I e II, apenas.</p> <p>(B) III, apenas.</p> <p>(C) II e III, apenas.</p> <p>(D) II, apenas.</p> <p>(E) I, II e III.</p>	<p>77. No âmbito empresarial, o conjunto de regras cerimoniosas de trato entre as pessoas, por meio do qual se informa aos outros que se está preparado para o convívio harmonioso no grupo, e que trata também do comportamento social, é denominado</p> <p>(A) Diretrizes e políticas.</p> <p>(B) <i>Marketing</i> pessoal.</p> <p>(C) Dinâmica de grupo.</p> <p>(D) Regimento interno.</p> <p>(E) Etiqueta empresarial.</p>
<p>75. Ações de <i>marketing</i> aplicadas em organizações de serviços que oferecem incentivos e vantagens para determinados grupos de clientes, com a finalidade de fomentar a venda e incentivar a experimentação. Trata-se de</p> <p>(A) Venda direta.</p> <p>(B) Publicidade.</p> <p>(C) Propaganda.</p> <p>(D) <i>Merchandising</i>.</p> <p>(E) Promoção.</p>	<p>78. Conforme a Lei nº 10.048/2000, terão atendimento prioritário as pessoas</p> <p>(A) acompanhadas por criança de colo e os idosos, apenas.</p> <p>(B) portadoras de deficiência física, as gestantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo e os idosos, apenas.</p> <p>(C) portadoras de deficiência física, as gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas por criança de colo e os idosos.</p> <p>(D) portadoras de deficiência física, apenas.</p> <p>(E) gestantes, as lactantes e os idosos, apenas.</p> <p>79. Conforme o Decreto nº 6.523/2008, o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados, que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, é denominado</p> <p>(A) Procon – Proteção e defesa do consumidor.</p> <p>(B) Ouvidoria.</p> <p>(C) SAC-Serviço de atendimento ao consumidor.</p> <p>(D) Controladoria.</p> <p>(E) Auditoria.</p>
<p>76. O canal de <i>marketing</i> direto aplicado em organizações de serviços que utilizam tecnologia de telecomunicação, de forma planejada, estruturada e controlada, para estabelecer contatos de comunicação, serviços de apoio e vendas de produtos diretamente a clientes finais ou intermediários da organização, é denominado</p> <p>(A) Venda por mala direta.</p> <p>(B) Venda direta.</p> <p>(C) Venda por catálogo.</p> <p>(D) <i>Telemarketing</i>.</p> <p>(E) <i>Marketing on-line</i>.</p>	<p>80. A Resolução nº 3.849/2010 dispõe que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que tenham como clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas, classificadas como microempresas na forma da legislação própria, devem instituir um componente organizacional de ouvidoria com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e</p> <p>(A) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, exceto na mediação de conflitos.</p> <p>(B) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.</p> <p>(C) com o Banco Central do Brasil, apenas.</p> <p>(D) o Banco Central do Brasil e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.</p> <p>(E) os clientes e usuários de seus produtos e serviços apenas, nas questões de litígio com o Banco Central do Brasil.</p>

**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA**

As questões abaixo, **de preenchimento não obrigatório**, visam levantar sua opinião sobre a prova que você acabou de realizar. Assinale, na Folha de Respostas, as alternativas correspondentes à sua opinião.

Agradecemos sua colaboração.

<p>81. Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Conhecimentos Básicos?</p> <p>(A) Muito fácil. (B) Fácil. (C) Médio. (D) Difícil. (E) Muito difícil.</p>	<p>86. As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?</p> <p>(A) Sim, até excessivas. (B) Sim, em todas elas. (C) Sim, na maioria delas. (D) Sim, somente em algumas. (E) Não, em nenhuma delas.</p>
<p>82. Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Conhecimentos Específicos?</p> <p>(A) Muito fácil. (B) Fácil. (C) Médio. (D) Difícil. (E) Muito difícil.</p>	<p>87. Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova? Qual?</p> <p>(A) Desconhecimento do conteúdo. (B) Forma diferente de abordagem do conteúdo. (C) Espaço insuficiente para resolver as questões de cálculo. (D) Falta de motivação para fazer a prova. (E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.</p>
<p>83. Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi:</p> <p>(A) Muito longa. (B) Longa. (C) Adequada. (D) Curta. (E) Muito curta.</p>	<p>88. Considerando apenas as questões de Conhecimentos Específicos da prova, você percebeu que:</p> <p>(A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos. (B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu. (C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu. (D) estudou e aprendeu muitos desses conteúdos. (E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos.</p>
<p>84. Os enunciados das questões da prova na parte de Conhecimentos Básicos estavam claros e objetivos?</p> <p>(A) Sim, todos. (B) Sim, a maioria. (C) Apenas cerca da metade. (D) Poucos. (E) Não, nenhum.</p>	<p>89. Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?</p> <p>(A) Menos de uma hora. (B) Entre uma e duas horas. (C) Entre duas e três horas. (D) Entre três e quatro horas. (E) Quatro horas e não consegui terminar.</p>
<p>85. Os enunciados das questões da prova na parte de Conhecimentos Específicos estavam claros e objetivos?</p> <p>(A) Sim, todos. (B) Sim, a maioria. (C) Apenas cerca da metade. (D) Poucos. (E) Não, nenhum.</p>	