

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código C, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código E, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere: que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Não é preciso muito esforço para notar de que é
feito o cotidiano de um indivíduo brasileiro
socioeconomicamente privilegiado. Os assuntos da vida
4 privada são, de longe, os que dominam qualquer outro tipo
de preocupação. No entanto, o cuidado excessivo com o
bem-estar não apenas realimenta a cultura do alheamento
7 como reduplica-se em irresponsabilidade para consigo.
A rede de atendimento aos “famintos de felicidade”
tornou-se um negócio rendoso, e os usuários, para mantê-la,
10 exigem mais exploração dos que já são superexplorados.
Quem vive permanentemente na infelicidade não pode olhar
o outro como alguém com quem possa ou deva preocupar-se.
13 O sentimento íntimo de quem padece é de que o mundo lhe
deve alguma coisa, e não de que ele deva qualquer coisa ao
mundo. O “comércio de felicidade” é orquestrado de tal
16 modo que o sentimento de deficiência, escassez ou privação
pede sempre mais dinheiro e mais atenção para consigo,
como meio de evitar a presença avassaladora das frustrações
19 emocionais.

Jurandir Freire. *A ética democrática e seus inimigos – o lado privado da violência pública*. In: Ari Roitman (Org). *O desafio ético*, 2000, p. 83-4 (com adaptações).

Com base nas ideias e estruturas do texto acima, julgue os itens a seguir.

- Depreende-se da argumentação do texto que os principais componentes do “cotidiano de um indivíduo brasileiro socioeconomicamente privilegiado” (ℓ.2-3) são o alheamento e a busca pela felicidade.
- Em “de longe” (ℓ.4), a substituição da preposição por **ao** mantém o respeito às regras gramaticais, mas altera as relações de significação no período sintático.
- Mantêm-se o respeito às regras gramaticais e a coerência entre os argumentos ao reescrever-se o trecho “não apenas realimenta a cultura do alheamento como reduplica-se” (ℓ.6-7) da seguinte forma: não realimenta a cultura do alheamento, mas reduplica-se.
- As aspas utilizadas nas linhas 8 e 15 servem para realçar o uso metafórico ou figurado da linguagem, conferindo-lhe também, pelo exagero, um valor de ironia.
- De acordo com o desenvolvimento do texto, na linha 11 é obrigatório o uso da flexão de singular em “pode” para que essa forma verbal concorde com “Quem” (ℓ.10).
- Na linha 12, a substituição da preposição “com”, exigida pelo verbo “preocupar-se”, pela preposição **em** preservaria a coerência do texto e o respeito às normas gramaticais.
- Os pronomes “lhe” (ℓ.13) e “ele” (ℓ.14) referem-se a “quem padece” (ℓ.13).
- A organização dos argumentos no texto mostra que o pronome “consigo” (ℓ.17) retoma “Quem” (ℓ.11).

1 O homem como ser humano não exclusivamente
natural, para legitimar-se no interior da própria história,
expressa-se em uma forma de organização social criada pelo
4 moderno sistema econômico de propriedade privada, em que
há uma nova confirmação dos poderes humanos e um novo
tipo de enriquecimento. O sentido e o significado históricos
7 nesse sistema são contrários, portanto, à importância de se
atribuir as riquezas e os objetos da produção às necessidades
vitais humanas, ou seja, sob a égide da propriedade privada
10 não se transformam as necessidades em verdadeiras
necessidades humanas, em que o idealismo é a ilusão, e o
capricho transforma-se em extravagância. As verdadeiras
13 necessidades se transformam na necessidade do dinheiro e
nas necessidades quantitativas e subjetivas que ele mesmo
produz.

Valdir Alvim. *Dinheiro: instituição social relevante na sociedade moderna*. In: *EmTese*, v. 1, n.º 1 (1), p. 11 (com adaptações).

Com relação ao texto acima, julgue os itens que se seguem.

- Do uso da conjunção “como” (ℓ.1) subentende-se, na argumentação do texto, uma comparação entre “homem” (ℓ.1) e “organização social” (ℓ.3).
- A preposição em “para legitimar-se” (ℓ.2) introduz uma finalidade, um objetivo para a afirmação que se inicia em “expressa-se” (ℓ.3).
- No termo “em que” (ℓ.4), o uso da preposição antes do pronome relativo é obrigatório devido às relações sintáticas que se estabelecem entre os termos “organização social” (ℓ.3) e “nova confirmação” (ℓ.5).
- O desenvolvimento do texto permite inserir o adjetivo **histórico** depois de “sentido” (ℓ.6), mantendo-se a coerência e o respeito às normas gramaticais.
- Em “à importância” (ℓ.7), por ser facultativo o sinal indicativo de crase, sua retirada preservaria a coerência do texto e o respeito às normas gramaticais.
- Na linha 12, mantém correta a pontuação do texto e preserva as relações de sentido entre os argumentos a substituição do ponto depois de “extravagância” pelo sinal de dois-pontos, desde que o artigo “As” seja grafado com inicial minúscula.
- A argumentação do texto mostra que o pronome “ele” (ℓ.14) está flexionado no masculino singular porque retoma “O homem” (ℓ.1).

1 Se a economia comportamental introduziu o estudo
mais detalhado das emoções na análise financeira, era apenas
natural que alguns pesquisadores dessem o passo seguinte
4 para investigar muito literalmente como funciona a cabeça do
investidor. A neuroeconomia combina as mais recentes
descobertas da neurociência — em particular, técnicas de
7 mapeamento cerebral como a ressonância magnética funcional
aperfeiçoada nos anos 90 — com os conceitos da psicologia
financeira e da economia. É um campo de estudos ainda
10 recente — conta cerca de uma década, mas já acena com o
entendimento fascinante da biologia do investidor. Embora os
experimentos mostrem a importância do pensamento racional,
13 será um equívoco concluir que a mente do investidor é pura
objetividade. O mais curioso é que a atividade do núcleo
cerebral ligado aos sentimentos é mais intensa antes da
16 confirmação de um ganho financeiro no jogo. Esse é um dado
importante da psicologia do investidor: a expectativa por um
bom resultado acaba se revelando mais excitante que o
19 resultado em si.

O nascimento da neuroeconomia. In: *Veja*, 14/1/2009, p. 69 (com adaptações).

Julgue os seguintes itens, a respeito do texto acima.

- 16 A conjunção “Se” (ℓ.1) introduz, na organização dos argumentos do texto, uma condição sem a qual não teria sido possível investigar a “cabeça do investidor” (ℓ.4-5).
- 17 A estrutura linguística em que ocorre o verbo “era” (ℓ.2) permite a substituição deste por **seria**, mantendo-se a coerência textual e o respeito às normas gramaticais.
- 18 A substituição dos travessões depois de “neurociência” (ℓ.6) e “anos 90” (ℓ.8) por vírgulas preserva o respeito às regras de pontuação e mantém a coerência entre os argumentos do texto.
- 19 A preposição “com” (ℓ.8) é exigida pela forma verbal “combina” (ℓ.5); por isso, sua retirada do texto provocaria erro gramatical e incoerência textual.
- 20 Os verbos estão flexionados no singular em “É” (ℓ.9), “conta” (ℓ.10) e “acena” (ℓ.10) para concordar com “psicologia” (ℓ.8).
- 21 Preserva-se a coerência textual e respeitam-se as normas gramaticais, ao se substituir “Embora” (ℓ.11) por **Apesar de**.
- 22 De acordo com a argumentação do texto, uma prova do equívoco de se considerar a mente do investidor como “pura objetividade” (ℓ.13-14) está na ativação do núcleo dos sentimentos no cérebro e na excitação da expectativa, verificadas em pesquisas de neuroeconomia.
- 23 O sinal de dois-pontos depois de “investidor” (ℓ.17) introduz uma explicação sobre “Esse é um dado” (ℓ.16).

Com referência à redação de correspondências oficiais, julgue os próximos itens.

- 24 Considerando-se que *Fulano de Tal* represente uma assinatura, respeitam-se as normas de elaboração de documentos oficiais ao se redigir o final de um ofício entre chefes de mesma hierarquia como se segue.

Brasília, 25 de março de 2009

Respeitosamente,

Fulano de Tal

Chefe da Seção de Pessoal

- 25 Na elaboração de um documento oficial — por exemplo, relatório ou parecer —, respeitam-se os requisitos de clareza, objetividade, formalidade, impessoalidade e normas gramaticais, redigindo-se o seguinte parágrafo.

De acordo com as normas internas, válidas desde novembro de 2008, toda e qualquer requisição de material de consumo deverá ser preenchida no formulário n.º 12 e encaminhada à Direção de Suprimentos.

O primeiro-ministro britânico Gordon Brown afirmou que o Reino Unido apoia a candidatura brasileira a uma vaga permanente no Conselho de Segurança da Organização das Nações Unidas (ONU). “O Brasil tem o respaldo total do governo britânico para ser membro permanente do Conselho de Segurança da ONU”, disse Brown, durante um seminário sobre a próxima cúpula do G-20.

Brown ressaltou que, além da vaga no conselho, o Brasil também deve participar mais da agenda global, sendo mais efetivo na administração do Fundo Monetário Internacional (FMI) e do Banco Mundial. Segundo ele, o Brasil terá um papel importante na solução dos quatro grandes desafios que o mundo tem para enfrentar: a estabilidade financeira, as mudanças climáticas, o extremismo social e religioso e o crescimento da pobreza.

Inglaterra quer Brasil na ONU. In: *Diário do Nordeste*. Fortaleza, 27/3/2009 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens subsequentes.

- 26 O regime político inglês é parlamentarista.
- 27 Os membros permanentes do Conselho de Segurança da ONU possuem o direito de veto das decisões, ainda que aprovadas por todos os outros membros.
- 28 Estados Unidos da América, Itália, Alemanha, China e Rússia são países-membros permanentes do Conselho de Segurança da ONU.
- 29 O FMI é uma organização financeira internacional subordinada administrativamente ao chamado G-8, o grupo de países mais ricos do planeta.

O mundo caminha perigosamente em direção ao protecionismo, alertou o diretor-geral da Organização Mundial do Comércio (OMC), Pascal Lamy. Se for mantida, essa tendência sufocará o comércio global e tornará mais difícil a saída da crise.

Em um relatório enviado aos membros da OMC, Lamy diz que, desde a última avaliação, há três meses, o livre comércio sofreu um deslize significativo. Ele ressaltou ainda a importância de um acordo na Rodada Doha, que serviria como seguro contra o protecionismo.

O pacote de acesso aos mercados de bens agrícolas e industriais que está sobre a mesa é equivalente a um novo plano de estímulo para consumidores, de quase US\$ 150 bilhões, disse Lamy.

OMC vê onda protecionista. In: *Folha de S.Paulo*, 27/3/2009 (com adaptações).

Considerando o texto acima como referência inicial, julgue os itens a seguir.

- 30 A OMC supervisiona a implementação e o cumprimento de regras para o comércio entre os países-membros a partir de acordos negociados entre eles.
- 31 O protecionismo tende a agravar a crise mundial, pois os países, ao criarem obstáculos à importação, reduzem o comércio internacional, o que resulta em redução global de demanda e, portanto, gera desemprego ao diminuir a atividade produtiva geral.
- 32 A chamada Rodada Doha é uma negociação promovida pelo Banco Mundial, com apoio dos países produtores de petróleo, visando aumentar o comércio mundial a partir da estabilização do preço do barril dessa fonte de energia.
- 33 A OMC, que dispõe de até US\$ 150 bilhões para fazer empréstimos aos países importadores de produtos agrícolas e industriais, é um órgão financeiro vinculado à ONU.

Em 22 de março, comemora-se o dia Mundial das Águas. Parece absurdo falar em preservar água, sendo que ela aparenta existir em abundância, parece até ser algo infinito. Mas, a verdade não é bem essa. De toda a água existente no mundo, apenas 3% são de água doce e grande parte não está própria para o consumo humano, haja vista a grande incidência da poluição dos rios, córregos e diversos outros mananciais. Do que sobra, 69% são utilizados na agricultura, 21% na indústria e apenas 10% são para o uso doméstico.

Página 20. Editorial. Rio Branco, 22/3/2009 (com adaptações).

Com relação ao assunto abordado no texto acima, julgue os seguintes itens.

- 34** O crescimento econômico e a urbanização tendem a tornar a água potável crescentemente escassa.
- 35** Os percentuais mencionados no texto indicam o equívoco do conceito de desenvolvimento sustentável, pois, ao se aumentar as atividades industrial e agrícola, há maior consumo de água e, possivelmente, aumento da sua poluição.
- 36** Por sua escassez, os recursos hídricos adquirem crescente importância geopolítica.

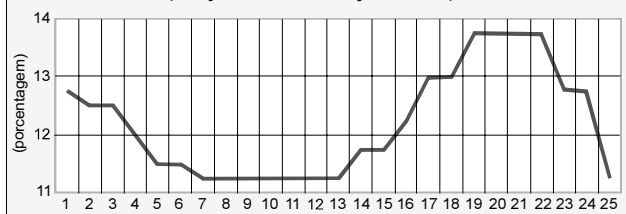
A Estratégia Nacional de Defesa (END) foi apresentada em dezembro de 2008 pelos ministros da Defesa, Nelson Jobim, e da Secretaria de Assuntos Estratégicos, Roberto Mangabeira Unger. A END, documento de alto nível estabelecido como política de Estado, afasta a possibilidade de transformação das Forças Armadas em milícias de segurança interna. Estabelece o vínculo entre o conceito e a política de independência nacional, de um lado, e as Forças Armadas como seu elemento de resguardo, de outro.

A estratégia nacional de defesa. In: Revista Tecnologia e Defesa. São Paulo, ano 25, n.º 116, 2008-9, p. 13 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens que se seguem.

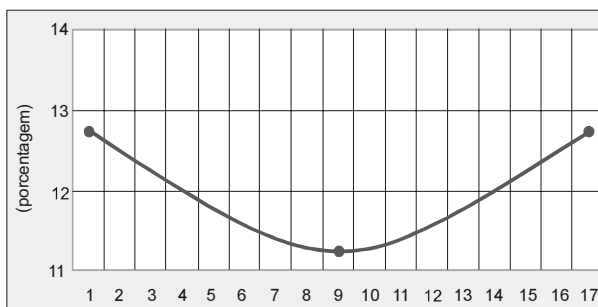
- 37** A END obriga os estados federados a terem, cada um, a sua política de defesa externa.
- 38** A END impede o uso prioritário das Forças Armadas no combate ao tráfico de drogas ou ao crime organizado.
- 39** A END reforça o papel constitucional das Forças Armadas na defesa da soberania nacional.
- 40** A elaboração da política de defesa nacional é de responsabilidade do Ministério da Defesa, enquanto os Ministérios do Exército, da Marinha e da Aeronáutica são os responsáveis por sua execução.

Variação mensal da taxa SELIC
(março de 2007 a março de 2009)



A taxa SELIC é a taxa básica de juros da economia brasileira; ela influencia o valor de todas as demais taxas de juros praticadas pelos sistemas bancário e comercial. Com base nessas informações e no gráfico acima, julgue os itens a seguir.

- 41** A taxa SELIC permaneceu constante no período correspondente a outubro de 2007 e fevereiro de 2008.
- 42** No período de março de 2008 a outubro de 2008, o crescimento da taxa SELIC foi superior a 30%.
- 43** Nos meses de maio, junho e julho de 2007, a taxa SELIC variou de acordo com uma progressão aritmética de razão negativa.



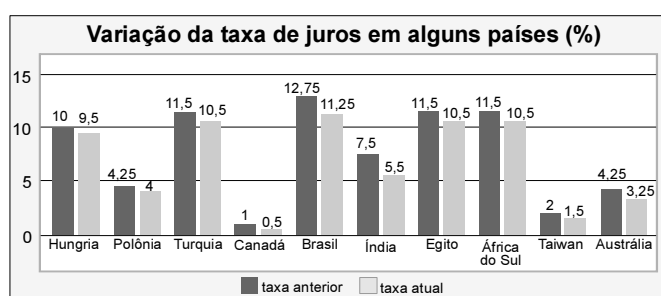
Considere que parte do gráfico de valores da taxa SELIC possa ser aproximado pelo gráfico acima, que corresponde à parábola $y = ax^2 + bx + c$, em que a variável x representa os meses, y é a taxa SELIC no mês x , e a , b e c são constantes reais. Com base nessas considerações, julgue os próximos itens.

- 44** $b^2 < 4ac$.
- 45** $289a + 17b + c < 13$.
- 46** $18a = -b$.

RASCUNHO

A Fundação Banco do Brasil apoia, financeiramente, projetos educacionais e culturais em muitas cidades do Brasil. Considere que, em determinada região, o total dos recursos destinados a um projeto de dança clássica e a um projeto de agroecologia tenham sido iguais ao quíntuplo dos recursos destinados a um projeto de alfabetização; que a soma dos recursos destinados aos projetos de alfabetização e de dança clássica tenham sido de R\$ 40.000,00; e que a diferença entre os recursos destinados aos projetos de agroecologia e alfabetização tenham sido de R\$ 20.000,00. Nessa situação, é correto afirmar que os recursos destinados

- 47 ao projeto de dança clássica foram superiores a R\$ 29.000,00.
- 48 aos projetos de dança clássica e agroecologia foram inferiores a R\$ 59.000,00.
- 49 aos três projetos foram superiores a R\$ 70.000,00.



Tendo como referência a figura acima, que mostra os valores das taxas de juros anuais, em dois anos consecutivos, denominados anterior e atual, em 10 países, julgue os itens seguintes.

- 50 O valor médio das taxas atuais dos 10 países em questão é inferior a 5%.
- 51 Se um dos dez países considerados for selecionado ao acaso, então a probabilidade de que a taxa de juros atual desse país encontre-se entre 5,5% e 10% será igual a 0,2.
- 52 Em termos proporcionais, o maior corte da taxa de juros ocorreu na Índia.
- 53 A taxa de juros compostos praticada anteriormente pela Hungria era de 10% ao ano. Essa taxa é equivalente a uma taxa de juros semestral superior a 5%.
- 54 Caso o governo do Canadá venda, por 1 milhão de dólares, títulos à taxa de juros compostos de 1% ao ano para serem resgatados daqui a 3 anos, então, para resgatar esses títulos ao final do período, o governo canadense deverá desembolsar mais de 1,03 milhão de dólares.
- 55 Considere que, em uma carteira de investimentos de um banco em Taiwan, um investidor aplique quatro parcelas anuais, consecutivas e iguais a 30.000 dólares, à taxa de juros compostos de 2% ao ano. Nessa situação, tomando-se 1,082 como valor aproximado de $1,02^4$, é correto afirmar que, imediatamente após ser feita a última aplicação, o montante desse investidor será superior a 125.000 dólares.

Considerando que as equipes A, B, C, D e E disputem um torneio que premie as três primeiras colocadas, julgue os itens a seguir.

- 56** O total de possibilidades distintas para as três primeiras colocações é 58.
- 57** O total de possibilidades distintas para as três primeiras colocações com a equipe A em primeiro lugar é 15.
- 58** Se a equipe A for desclassificada, então o total de possibilidades distintas para as três primeiras colocações será 24.

Supondo que André, Bruna, Cláudio, Leila e Roberto sejam, não necessariamente nesta ordem, os cinco primeiros classificados em um concurso, julgue os itens seguintes.

- 59** Existem 120 possibilidades distintas para essa classificação.
- 60** Com André em primeiro lugar, existem 20 possibilidades distintas para a classificação.
- 61** Com Bruna, Leila e Roberto classificados em posições consecutivas, existem 36 possibilidades distintas para classificação.
- 62** O número de possibilidades distintas para a classificação com um homem em último lugar é 144.

Considerando que uma empresa tenha 5 setores, cada setor seja dividido em 4 subsetores, cada subsetor tenha 6 empregados e que um mesmo empregado não pertença a subsetores distintos, julgue os itens subsequentes.

- 63** O número de subsetores dessa empresa é superior a 24.
- 64** O número de empregados dessa empresa é inferior a 125.

Uma empresa bancária selecionou dois de seus instrutores para o treinamento de três estagiários durante três dias. Em cada dia apenas um instrutor participou do treinamento de dois estagiários e cada estagiário foi treinado em dois dias. As escalas nos três dias foram: 1.º dia: Ana, Carlos, Helena; 2.º dia: Helena, Lúcia, Márcio; 3.º dia: Ana, Carlos, Lúcia.

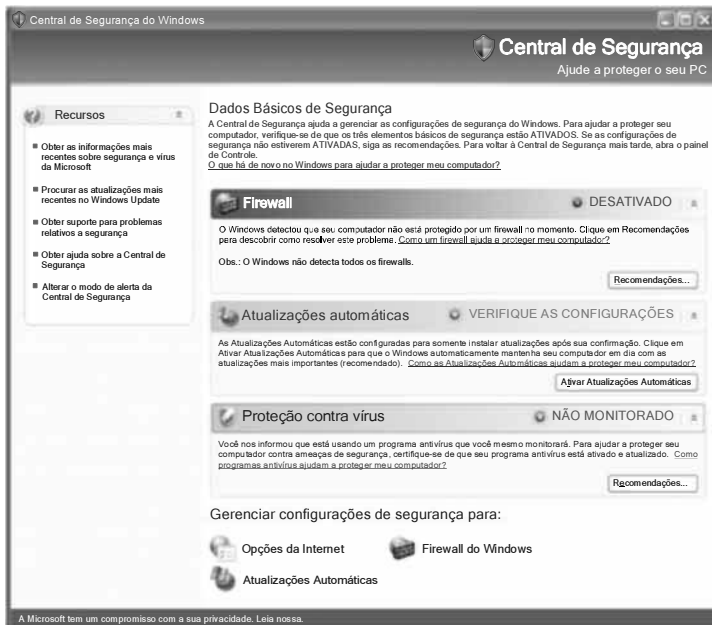
Considerando que um dos instrutores era mulher, julgue os itens que se seguem.

- 65** Os dois instrutores eram mulheres.
- 66** Carlos era estagiário.
- 67** Um estagiário era Lúcia ou Márcio.

Com relação a lógica sentencial, contagem e combinação, julgue os itens a seguir.

- 68** Em um torneio em que 5 equipes joguem uma vez entre si em turno único, o número de jogos será superior a 12.
- 69** Com 3 marcas diferentes de cadernos, a quantidade de maneiras distintas de se formar um pacote contendo 5 cadernos será inferior a 25.
- 70** A proposição Se x é um número par, então y é um número primo é equivalente à proposição Se y não é um número primo, então x não é um número par.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



Considerando a figura acima, que apresenta a janela da Central de Segurança sendo executada em um computador com o sistema operacional Windows XP, julgue os itens seguintes, a respeito de conceitos de proteção e segurança.

- 71 O computador em uso não possui *firewall* instalado, as atualizações do sistema operacional Windows não estão sendo baixadas do sítio da Microsoft e não existe antivírus em funcionamento.
- 72 O *firewall* do Windows é um tipo de aplicativo funcionalmente similar ao iptables do Linux, no que concerne ao monitoramento da execução de aplicativos no computador e à filtragem de pacotes na saída dos adaptadores de rede do computador.

Cada um dos itens de 73 a 75 contém associações relativas a conceitos de informática, *hardware*, *software* e sistemas operacionais Windows e Linux usados no mercado. Julgue se essas associações estão corretas com base na tecnologia atual.

tecnologia empregada em barramento de computadores	conceito relativo a computadores
SATA	disco rígido
AGP	placa de expansão
IDE	disco rígido
SCSI	disco rígido
PCI	placa de expansão
USB	periférico
DDR	memória
<i>firewire</i>	periférico

dispositivo computacional	medida associada
<i>clock</i> de processador	2 giga-hertz
memória secundária	4 giga-bytes
memória primária	500 giga-bytes
registrador	64 bits
barramento USB	500 mega-hertz
barramento de memória	500 megabits/segundo
<i>fast ethernet</i>	1 gigabit/segundo

comando	sistema operacional
ls	Linux
cd	Windows e Linux
ps	Linux
chmod	Linux
chown	Linux
copy	Windows e Linux
set	Windows e Linux
dir	Windows e Linux
attrib	Windows

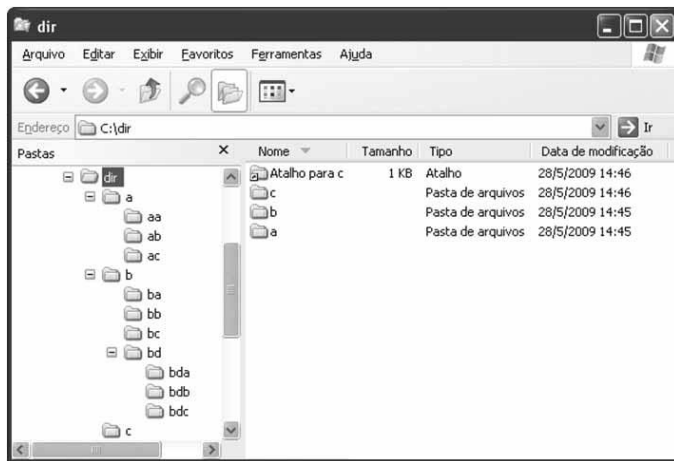
75

	A	B	C
1	Conta	Cliente	Saldo
2	1	2	45
3	2	2	31
4	3	4	23

Considerando que a planilha eletrônica mostrada na figura acima esteja sendo editada no programa Excel, julgue os itens que se seguem.

- 76 Se as células C5, C6, C7 e C8 contiverem as instruções a seguir, então a soma do conteúdo das células C5, C6, C7 e C8 será igual a 132.
em C5: =SOMA(C2:C4)/3
em C6: =MÉDIA(C2:C4)
em C7: =SOMASE(C2:C4;"<50")/3
em C8: =SE(C7=C6;SE(C5=C6;C6;SOMA(C2:C7)/6)SOMA(C2:C7)/6)
- 77 Se a sequência de operações a seguir for realizada na planilha mostrada, nesse caso, a soma do conteúdo das células D2, D3 e D4 será igual a 99.
- atribuir o rótulo CLIENTE à célula B2;
 - atribuir a instrução =SE(B2=CLIENTE;C2;0) à célula D2;
 - copiar, por meio da operação de Copiar e Colar padronizada, o valor de D2 para as células D3 e D4.

RASCUNHO



A figura acima apresenta a configuração de um sistema computacional em determinado instante de tempo. No diretório `c:\dir\aa`, encontram-se os seguintes arquivos: `a1.mp4`, `a2.mp3`, `a3.jpg`, `a4.gif`, `a5.png`, `a6.wav`, `a7.wmv` e `a8.xls`. Nessa situação, julgue os próximos itens.

- 78** Os arquivos contidos no diretório `c:\dir\aa` são compatíveis com os seguintes usos, respectivamente por ordem de citação: áudio/vídeo digital; áudio digital; fotografia digital; figura gráfica; figura gráfica; áudio digital; áudio/vídeo digital; e planilha de cálculo.
- 79** Considere que o usuário tenha utilizado o console para digitar um comando, conforme apresentado na figura a seguir. Nessa situação, se o comando apresentado nessa figura for efetuado no momento em que o arquivo `a8.xls` estiver aberto, essa ação resultará em uma mensagem de erro e nenhum dos arquivos contidos no diretório de origem será movido para o diretório de destino.



Julgue os itens de **80 a 85**, relativos a conceitos de aplicativos de informática utilizados em ambiente de escritório.

- 80** Microsoft Word e OpenOffice Writer são processadores de texto do tipo WYSIWYG (*what you see is what you get*), e ambos são capazes de associar metadados aos documentos editados por meio deles, tais como título, assunto, palavras-chave e comentários acerca do documento, entre outros.
- 81** Entre as funções providas pelos programas Microsoft PowerPoint e BrOffice Impress, destacam-se a provisão de assistentes para elaboração de apresentações em estilos padronizados, a exportação para formatos HTML, PDF e SVG e a inserção de objetos de vídeo digital.
- 82** Ao estabelecer conexão com servidores *web*, os navegadores, tais como o Microsoft Internet Explorer e o Mozilla Firefox, empregam com grande frequência o protocolo HTTP. Nesse protocolo, um pedido é enviado do navegador para o servidor e, em seguida, uma resposta é enviada do servidor para o cliente. Essa resposta, usualmente, contém no seu corpo um documento digital.

83 Entre os programas para correio eletrônico atualmente em uso, destacam-se aqueles embasados em *software* clientes, como o Microsoft Outlook e o Mozilla Thunderbird, além dos serviços de *webmail*. O usuário de um *software* cliente precisa conhecer um maior número de detalhes técnicos acerca da configuração de *software*, em comparação aos usuários de *webmail*. Esses detalhes são especialmente relativos aos servidores de entrada e saída de *e-mails*. POP3 é o tipo de servidor de entrada de *e-mails* mais comum e possui como característica o uso frequente da porta 25 para o provimento de serviços sem segurança criptográfica. SMTP é o tipo de servidor de saída de *e-mails* de uso mais comum e possui como característica o uso frequente da porta 110 para provimento de serviços com segurança criptográfica.

84 São exemplos de tecnologias empregadas nas plataformas Windows e Linux para estabelecimento de conexões remotas com computadores: Telnet, SSH, VNC e WTS (Windows Terminal Services), entre outras. A tecnologia Telnet é suportada nas plataformas Windows e Linux, enquanto a tecnologia WTS não é suportada na plataforma Linux. Já a SSH não é uma ferramenta nativa para a plataforma Windows.

85 Comparativamente à educação presencial, as abordagens de educação a distância exigem do aprendiz mais autodisciplina, motivação e esforço para o preparo dos materiais educacionais. Porém, ambas as abordagens podem ser realizadas sem uso de computador, são compatíveis com a aprendizagem continuada e nelas se podem adotar modelos de conversação e tutorial, entre outros.

Julgue os itens a seguir, acerca do atendimento prioritário obrigatório nas instituições financeiras.

- 86** O atendimento prioritário garantido por lei estende-se, entre outros, aos maiores de sessenta anos de idade, às gestantes, aos portadores de necessidades especiais, às pessoas com criança de colo e aos turistas estrangeiros oriundos de países de língua diversa da língua portuguesa.
- 87** O atendimento prioritário regulamentado por lei compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato.
- 88** A permanência de cão-guia no interior de agência bancária pode ser licitamente impedida por funcionário responsável, mesmo diante da apresentação da carteira de vacinação atualizada do animal.

Com relação aos procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes, julgue os itens subsequentes.

- 89 Nos saques em espécie de valores inferiores a R\$ 8.000,00, provenientes de conta de depósito, a instituição financeira é obrigada a entregar o numerário no mesmo expediente.
- 90 Diante de simples requerimento do cliente, a instituição financeira é obrigada a cancelar autorização anteriormente concedida para débitos automáticos em operações de crédito contratadas entre o cliente e a própria instituição.
- 91 A liquidação antecipada de empréstimo pessoal com redução proporcional de juros encontra respaldo na legislação vigente.

Acerca da relação entre clientes e instituições financeiras, julgue os itens seguintes.

- 92 Segundo entendimento do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor aplica-se às instituições financeiras. Todavia, os juros contratados em operações de crédito, acima do percentual legal, não são considerados abusivos, em razão da simples incidência do referido código.
- 93 Como fornecedoras de serviços, as instituições financeiras respondem, independentemente de culpa, por defeitos relativos à prestação de serviços, a menos que seja comprovada a culpa exclusiva do cliente.
- 94 Independentemente de comunicação escrita, uma instituição financeira pode inscrever o nome de um cliente em um cadastro de proteção ao crédito, em razão de inadimplemento de obrigação assumida em contrato de empréstimo.
- 95 Em caso de duplo pagamento de uma mesma tarifa, em razão de cobrança manifestamente indevida efetuada pela instituição financeira, o cliente tem direito à repetição do indébito pelo valor equivalente ao dobro que lhe foi cobrado.

 Central de atendimento X SAC X Ouvidoria Identifique o canal adequado para a solução das suas demandas, por telefone		
Central de atendimento BB Canal de negócios para transações bancárias. Saldo e Extrato; Pagamentos; Resgate; Transferências; Demais transações bancárias. Telefone: 4004 0001 0800 729 0001	SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) Canal para informações sobre procedimentos de atendimento ou dúvidas relacionadas a problemas na relação de consumo. Funciona 24 horas, 7 dias por semana. Informação; Sugestão; Denúncia; Suspensão ou cancelamento de contratos e serviços disponibilizados por telefone. Telefone: 0800 729 0722 Deficientes auditivos ou de fala: 0800 729 0088	Ouvidoria Canal para demandas não solucionadas no SAC e demais canais de atendimento. Telefone: 0800 729 5678 Deficientes auditivos ou de fala: 0800 729 0088

Internet: <www.bb.com.br> (com adaptações).

Considerando as informações da figura acima, divulgadas no portal do Banco do Brasil S.A. (BB), julgue os seguintes itens.

- 96 O SAC e a Ouvidoria do BB são atividades de *telemarketing* receptivo.
- 97 As reclamações recebidas pelo SAC e pela Ouvidoria do BB não podem ser utilizadas como subsídios para a criação de estratégias para a retenção de clientes.
- 98 A central de atendimento do BB permite o autoatendimento, ou seja, uma modalidade de atendimento pessoal, uma vez que é o próprio cliente quem executa as ações.



BRASIL
UM PAÍS DE TODOS
GOVERNO FEDERAL

Todo seu



Amor para recomeçar
Eu te desejo não parar tão cedo pois toda idade tem prazer e medo
Desejo que você tenha a quem amar e quando estiver bem cansado
Ainda exista amor pra recomeçar pra recomeçar

Em **2009**
pode **desejar**

Banco do Brasil, o seu banco, pronto para fazer um ano novo todo seu.

Acesse www.bb.com.br e baixe gratuitamente a música **Amor pra recomeçar**, na versão exclusiva cantada por Zeca Baleiro.

BANCO DOS BRASILEIROS

Considerando o anúncio acima, publicado no final de 2008 (Veja, ano 41, n.º 52, ed. 2.093, 31/12/2008), julgue os itens de 99 a 102.

- 99 No anúncio, a mensagem “Banco do Brasil, o seu banco, pronto para fazer um ano novo todo seu” é de cunho institucional.

100 A estratégia de comunicação apresentada, que está ancorada na frase “Todo seu”, reforça a imagem do BB ao agregar valor superior perante a própria clientela, não sendo dirigida aos clientes da concorrência.

101 O governo federal faz parte dos grupos de interesse do BB, como especialmente evidenciado no anúncio com a



marca

102 A possibilidade de baixar gratuitamente a música cantada por Zeca Baleiro pelo portal www.bb.com.br caracteriza uma ação de promoção de vendas.

Julgue os próximos itens, relacionados a *marketing* de serviços e valor.

103 Considerando a intangibilidade do serviço, o cliente potencial precisa de indicadores de qualidade. A aparência do atendente é um deles.

104 O tempo que o cliente passa dentro da agência bancária pode ser visto como custo temporal, se houver demora para que ele seja atendido, ou benefício, se esse período for dedicado à atenção exclusiva para ele.

A respeito de vendas, julgue os seguintes itens.

105 Quando o cliente fizer uma objeção à compra, o vendedor deve interpretar como uma desistência e finalizar a apresentação de venda.

106 O roteiro de vendas, com todos os elementos indispensáveis a respeito do que está sendo oferecido e na ordem adequada, é fundamental para convencer o cliente. Para que nenhuma parte importante seja esquecida, o vendedor deve ler o roteiro durante a apresentação de venda.

Julgue os itens a seguir, com relação à etiqueta empresarial.

107 A pessoa que atende ao telefone da empresa deve perguntar o nome de quem ligou antes de dizer o próprio nome.

108 A pontualidade é pressuposto básico da etiqueta empresarial. Ao respeitar o horário, a pessoa deve levar em conta que, assim como chegar atrasada, chegar muito mais cedo também pode causar transtornos.

109 Se for necessário fazer uma crítica a alguém, deve-se fazê-la nominalmente, quando toda a equipe estiver presente, para que todos possam aprender com o erro.

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é composto por órgãos de regulação, por instituições financeiras, e auxiliares, públicas e privadas, que atuam na intermediação de recursos dos agentes econômicos (pessoas, empresas, governo). Com relação ao SFN, julgue os itens que se seguem.

110 São consideradas instituições financeiras as pessoas jurídicas, públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

111 A área normativa do SFN tem como órgão máximo o Banco Central do Brasil (BACEN).

112 O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social é uma das principais entidades supervisoras do SFN.

113 O SFN atua na intermediação financeira, ou seja, no processo pelo qual os agentes que estão superavitários, com sobra de dinheiro, transferem esses recursos para aqueles que estejam deficitários, com falta de dinheiro.

O Conselho Monetário Nacional (CMN), instituído pela Lei n.º 4.595/1964, é um órgão normativo, responsável pelas políticas e diretrizes monetárias para a economia do país. No que concerne ao CMN, julgue os itens seguintes.

114 É competência do CMN definir a forma como o BB administra as reservas vinculadas.

115 O CMN é o órgão formulador da política da moeda e do crédito, devendo atuar até mesmo no sentido de promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos.

116 O SFN tem como órgão executivo central o BACEN, que estabelece normas a serem observadas pelo CMN.

117 As funções do CMN incluem: adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia e regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos.

O BACEN, criado pela Lei n.º 4.595/1964, é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede e foro na capital da República e atuação em todo o território nacional. Com relação ao BACEN, julgue os próximos itens.

- 118** Além de autorizar o funcionamento e exercer a fiscalização das instituições financeiras, emitir moeda e executar os serviços do meio circulante, compete também ao BACEN traçar as políticas econômicas, das quais o CMN é o principal órgão executor.
- 119** As atribuições do BACEN incluem: estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras, vigiar a interferência de outras empresas nos mercados financeiros e de capitais e controlar o fluxo de capitais estrangeiros no país.
- 120** O BACEN tem competência para regulamentar, autorizar o funcionamento e supervisionar os sistemas de compensação e de liquidação, atividades que, no caso de sistemas de liquidação de operações com valores mobiliários, exceto títulos públicos e títulos privados emitidos por bancos, são compartilhadas com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
- 121** Realizar operações de redesconto e empréstimo às instituições financeiras e regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis são as atribuições do BACEN.

O Comitê de Política Monetária (COPOM) do BACEN foi instituído em 1996, com os objetivos de estabelecer as diretrizes da política monetária e de definir a taxa de juros. A criação desse comitê buscou proporcionar maior transparência e ritual adequado ao processo decisório do BACEN. Acerca do COPOM, julgue os próximos itens.

- 122** O COPOM, constituído no âmbito do BACEN, tem como objetivo implementar as políticas econômica e tributária do governo federal.
- 123** Desde a adoção da sistemática de metas para a inflação como diretriz de política monetária, as decisões do COPOM visam cumprir as metas para a inflação definidas pelo CMN. Se as metas não forem atingidas, cabe ao presidente do BACEN divulgar, em carta aberta ao ministro da Fazenda, os motivos do descumprimento, as providências e o prazo para o retorno da taxa de inflação aos limites estabelecidos.

A CVM, autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, instituída pela Lei n.º 6.385/1976, é um órgão normativo do SFN voltado para o desenvolvimento, a disciplina e a fiscalização do mercado mobiliário. É correto afirmar que a CVM

- 124** exerce a função de assegurar a observância de práticas comerciais equitativas no mercado de valores mobiliários e a de estimular a formação de poupança e sua aplicação em valores mobiliários.
- 125** é o órgão do SFN que se responsabiliza pela fiscalização das operações de câmbio e dos consórcios.
- 126** tem como um de seus objetivos assegurar o acesso do público às informações acerca dos valores mobiliários negociados, assim como às companhias que os tenham emitido.

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) é um órgão colegiado, de segundo grau, integrante da estrutura do Ministério da Fazenda. Com relação ao CRSFN, julgue os itens a seguir.

- 127** É atribuição do CRSFN adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia, bem como regular os valores interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos.
- 128** De decisão em processo administrativo oriundo do BACEN, da CVM, da Secretaria de Comércio Exterior ou da Secretaria da Receita Federal, cabe recurso ao CRSFN, no prazo estipulado na intimação, devendo o interessado entregá-lo mediante recibo ao respectivo órgão instaurador.
- 129** É atribuição do CRSFN julgar, em segunda e última instância administrativa, os recursos interpostos das decisões relativas às penalidades administrativas aplicadas pelo BACEN quanto a matérias relativas à aplicação de penalidades por infração à legislação de consórcios.

Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas que visam proporcionar suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. A respeito dos bancos comerciais, julgue os itens subsequentes.

- 130** Todo banco comercial deve ser constituído sob a forma de sociedade anônima e, na sua denominação social, deve constar a palavra Banco, exceto no caso da Caixa Econômica Federal (CAIXA), que é um banco múltiplo.
- 131** Os bancos comerciais podem captar depósitos à vista, mas não podem captar depósitos a prazo, o que está facultado apenas aos bancos de investimento.

O segmento de crédito cooperativo brasileiro conta com mais de três milhões de associados em todo o Brasil, número que se encontra em significativa expansão. O segmento tem-se caracterizado, nos últimos anos, por uma trajetória de crescimento e constante mudança em relação ao perfil das cooperativas. A participação das cooperativas de crédito nos agregados financeiros do segmento bancário é crescente. As cooperativas de crédito observam, além da legislação e das normas do SFN, a Lei n.º 5.764/1971, que define a política nacional de cooperativismo e institui o regime jurídico das sociedades cooperativas. Com relação às cooperativas de crédito, julgue os próximos itens.

- 132** As cooperativas de crédito estão autorizadas a realizar operações de captação por meio de depósitos à vista e a prazo somente vindos de associados, de empréstimos, repasses e refinanciamentos oriundos de outras entidades financeiras e de doações.
- 133** As cooperativas de crédito podem conceder crédito somente a brasileiros maiores de 21 anos de idade, por meio de desconto de títulos, empréstimos e financiamentos, e realizar aplicação de recursos no mercado financeiro.
- 134** As cooperativas de crédito podem adotar, em sua denominação social, tanto a palavra Cooperativa, como Banco, dependendo de sua política de *marketing* e de seu planejamento estratégico.

A CAIXA, criada em 1861, está regulada pelo Decreto-lei n.º 759/1969 como empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda. A instituição integra o SFN e auxilia na execução da política de crédito do governo federal. Acerca da CAIXA, julgue os itens subsequentes.

- 135** Após ter incorporado o Banco Nacional de Habitação (BNH) e o papel de agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), a CAIXA passou a centralizar todas as contas recolhedoras do FGTS existentes na rede bancária e a administrar a arrecadação desse fundo e o pagamento dos valores aos trabalhadores.
- 136** A CAIXA não pode emprestar sob garantia de penhor industrial e caução de títulos.
- 137** Além de centralizar o recolhimento e a posterior aplicação de todos os recursos oriundos do FGTS, a CAIXA integra o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo e o Sistema Financeiro da Habitação.

Com relação às Sociedades Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários (SCTVMs), que são constituídas sob a forma de sociedade anônima ou por quotas de responsabilidade limitada, julgue os itens a seguir.

- 138** As SCTVMs são supervisionadas pela CVM.
- 139** As SCTVMs podem emitir certificados de depósito de ações e cédulas pignoratícias de debêntures; intermediar operações de câmbio; praticar operações no mercado de câmbio de taxas flutuantes; praticar operações de conta margem; e realizar operações compromissadas.
- 140** São objetivos das SCTVMs: praticar operações de compra e venda de metais preciosos no mercado físico, por conta própria e de terceiros; operar em bolsas de mercadorias e de futuros por conta própria e de terceiros.
- 141** A normatização, a concessão de autorização, o registro e a supervisão dos fundos de investimento são de competência do BACEN.

Arrendamento mercantil ou *leasing* é uma operação em que o proprietário de um bem cede a terceiro o uso desse bem por prazo determinado, recebendo em troca uma contraprestação. No que concerne ao *leasing*, julgue os itens seguintes.

- 142** A constituição e o funcionamento das pessoas jurídicas que tenham como objeto principal de sua atividade a prática de operações de arrendamento mercantil, denominadas sociedades de arrendamento mercantil, dependem de autorização da CVM.
- 143** As sociedades de arrendamento mercantil são constituídas sob a forma de sociedade por cotas limitadas, devendo constar obrigatoriamente na sua denominação social a palavra *leasing*.

As sociedades corretoras de câmbio podem ser constituídas sob a forma de sociedade anônima ou por quotas de responsabilidade limitada. Na denominação social das sociedades corretoras de câmbio, deve, obrigatoriamente, constar a expressão Corretora de câmbio. Acerca das corretoras de câmbio, julgue os itens a seguir.

- 144** As sociedades corretoras de câmbio têm por objeto social exclusivamente a intermediação em operações de câmbio, não contemplando, portanto, a prática de operações no mercado de câmbio de taxas flutuantes.
- 145** As sociedades corretoras de câmbio são supervisionadas pela CVM.

Julgue os próximos itens, a respeito do Fundo Garantidor de Crédito (FGC), que, entre outros objetivos, visa prestar garantia aos titulares de créditos com as instituições associadas nas hipóteses de decretação da intervenção, liquidação extrajudicial ou falência da instituição.

- 146** Atualmente, o valor máximo de garantia proporcionada pelo FGC é de R\$ 120.000,00 contra a mesma instituição associada ou contra todas as instituições associadas do mesmo conglomerado financeiro.
- 147** Os objetos de garantia do FGC incluem: os depósitos à vista ou sacáveis mediante aviso prévio; os depósitos em contas-correntes de depósito para investimento; os depósitos de poupança; os depósitos a prazo, com ou sem a emissão de certificado; e as letras de câmbio.
- 148** A contribuição ordinária das instituições associadas ao FGC é anual e incide sobre o montante dos saldos das contas correspondentes às obrigações objeto de garantia.

Com referência ao Sistema de Seguros Privados e Previdência Complementar, julgue o item abaixo.

- 149** As entidades fechadas de previdência complementar correspondem aos fundos de pensão e são organizadas sob a forma de empresas privadas, sendo somente acessíveis aos empregados de uma empresa ou a um grupo de empresas ou aos servidores da União, estados ou municípios.

Com relação à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, julgue o seguinte item.

- 150** A SUSEP é dotada de personalidade jurídica de direito privado, com relativa autonomia administrativa e financeira.