

## TÉCNICO BANCÁRIO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

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

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

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

02 - Verifique se esse material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor preta. No **CARTÃO-RESPOSTA**, o candidato deverá assinalar também, no espaço próprio, o gabarito correspondente às suas provas: ①, ②, ③ ou ④. **Se assinalar um gabarito que não corresponda ao de suas provas ou deixar de assinalá-lo, será eliminado.**

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

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

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

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

Obs.: Por medida de segurança, somente após decorridas três horas do início da aplicação da prova, o candidato poderá retirar-se da sala de prova levando consigo o Caderno de Questões com a folha de rascunho, que é de preenchimento facultativo.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES**, ressalvado o disposto na observação do item 08, **E O CARTÃO-RESPOSTA**, **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA E ASSINALE O NÚMERO DO GABARITO CORRESPONDENTE ÀS SUAS PROVAS**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no dia útil seguinte à realização das provas, no endereço eletrônico da FUNDAÇÃO CESGRANRIO ([www.cesgranrio.org.br](http://www.cesgranrio.org.br)).



**CONHECIMENTOS BÁSICOS  
MATEMÁTICA**

Para responder às questões de nºs 1 e 2, utilize os dados da tabela abaixo, que apresenta as freqüências acumuladas das idades de 20 jovens entre 14 e 20 anos.

Idades (anos)	Freqüência Acumulada
14	2
15	4
16	9
17	12
18	15
19	18
20	20

**1**  
Um desses jovens será escolhido ao acaso. Qual a probabilidade de que o jovem escolhido tenha menos de 18 anos, sabendo que esse jovem terá 16 anos ou mais?  
(A) 3/16 (B) 3/14 (C) 8/20 (D) 8/16 (E) 8/14

**2**  
Uma das medidas de dispersão é a variância populacional,

que é calculada por  $\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - m)^2}{n}$ . Sabendo-se que m é a

média aritmética dessas idades, qual a variância das idades na população formada pelos 20 jovens?  
(A) 0,15 (B) 0,20 (C) 1,78 (D) 3,20 (E) 3,35

**3**  
$$\begin{cases} a_1 = 2 \\ a_2 = 3 \\ a_n = a_{n-1} - a_{n-2} \end{cases}$$

Qual é o 70º termo da seqüência de números (a<sub>n</sub>) definida acima?  
(A) -3 (B) -2 (C) -1 (D) 1 (E) 2

**4**  
A tabela abaixo apresenta o fluxo de caixa de um certo projeto.

Valor (Milhares de reais)	- 50	35	22
Período (anos)	0	1	2

A taxa interna de retorno anual é igual a  
(A) 20% (B) 18%  
(C) 15% (D) 12%  
(E) 10%

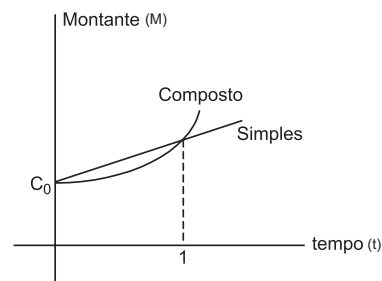
**5**  
Quantos números múltiplos de 7 ou de 11 há entre 1 e 1000?  
(A) 90 (B) 142 (C) 220 (D) 229 (E) 232

**6**  
Considere um número N com exatamente dois algarismos diferentes de zero, e seja P o conjunto de todos os números distintos de dois algarismos formados com os algarismos de N, incluindo o próprio N. A soma de todos os números do conjunto P, qualquer que seja N, é divisível por  
(A) 11 (B) 7 (C) 5 (D) 3 (E) 2

**7**  
Um empréstimo de R\$ 200,00 será pago em 4 prestações mensais, sendo a primeira delas paga 30 dias após o empréstimo, com juros de 10% ao mês, pelo Sistema de Amortização Constante (SAC). O valor, em reais, da terceira prestação será  
(A) 50,00 (B) 55,00  
(C) 60,00 (D) 65,00  
(E) 70,00

**8**  
Qual a taxa efetiva semestral, no sistema de juros compostos, equivalente a uma taxa nominal de 40% ao quadrimestre, capitalizada bimestralmente?  
(A) 75,0% (B) 72,8%  
(C) 67,5% (D) 64,4%  
(E) 60,0%

**9**  
O gráfico a seguir representa as evoluções no tempo do Montante a Juros Simples e do Montante a Juros Compostos, ambos à mesma taxa de juros. M é dado em unidades monetárias e t, na mesma unidade de tempo a que se refere a taxa de juros utilizada.



Analisando-se o gráfico, conclui-se que para o credor é mais vantajoso emprestar a juros  
(A) simples, se o período do empréstimo for menor do que a unidade de tempo.  
(B) simples, se o período do empréstimo for maior do que a unidade de tempo.  
(C) simples, sempre.  
(D) compostos, se o período do empréstimo for menor do que a unidade de tempo.  
(E) compostos, sempre.

**10**  
Um título de valor nominal R\$ 24.200,00 será descontado dois meses antes do vencimento, com taxa composta de desconto de 10% ao mês. Sejam D o valor do desconto comercial composto e d o valor do desconto racional composto. A diferença D - d, em reais, vale  
(A) 395,00 (B) 396,00  
(C) 397,00 (D) 398,00  
(E) 399,00

## LÍNGUA PORTUGUESA

José de Arimatéia subiu a escada de pedra do alpendrão, e deu com Seu Tonho Inácio na cadeira de balanço, distraído em trançar o lacinho de seis pernas com palha de milho desfiada. A gente encontrava aquelas trançazinhas por toda parte (...) — naqueles lugares onde o velho gostava de ficar, horas e horas, namorando a criação e fiscalizando a camaradagem no serviço. Com a chegada do dentista, Tonho Inácio voltou a si da avoação em que andava:

10 — Hã, é o senhor? Pois se assente ... Hum ... espera que a Dosolina quer lhe falar também. Vamos até lá dentro...

E entrou pelo corredor do sobrado, acompanhado do rapaz.

15 Na sala — quase que sempre fechada, naturalmente por causa disso aquele sossego e o cheiro murcho de coisa velha — a mobília de palhinha, o sofá muito grande, a cadeirona de balanço igual à outra do alpendre. Retratos nas paredes: os homens, de testa curta e barbados, as  
20 mulheres de coque enrolado e alto (...), a gola do vestido justa e abotoada no pescoço à feição de colarinho. Povo dos Inácios, dos Gusmões: famílias de Seu Tonho e Dona Dosolina. Morriam, mas os retratos ficavam para os filhos os mostrarem às visitas — contar como aqueles antigos  
25 eram, as manias que cada qual devia ter, as proezas deles nos tempos das primeiras derrubadas no sertão da Mata dos Mineiros.

De seus pais, José de Arimatéia nem saber o nome sabia.

30 Lembrava-se mas era só do Seu Joaquinção Carapina, comprido e muito magro, sempre de ferramenta na mão — derrubando árvore, lavrando e serrando, aparelhando madeira. (...) E ele, José de Arimatéia, menininho de tudo ainda, mas já agarrado no serviço, a catar lascas e  
35 serragem para cozinhar a panela de feijão e coar a água rala do café de rapadura, adjutorando no que podia.

PALMÉRIO, Mário. **Chapadão do Bugre**. Rio de Janeiro: Editora Livraria José Olímpio, 1966. (Adaptado)

11

Alguns trechos do texto, especialmente o primeiro parágrafo, permitem caracterizar Seu Tonho como

- (A) próspero fazendeiro.
- (B) homem de condição social e financeira bastante modestas.
- (C) membro da aristocracia urbana.
- (D) proprietário rural empobrecido.
- (E) abastado comerciante.

12

Em “naturalmente por causa disso ...” (l. 15-16), o termo **disso** se refere ao(à)

- (A) estado de avoação de Seu Tonho.
- (B) fato de a sala permanecer fechada.
- (C) cheiro de coisa velha.
- (D) conversa com Dona Dosolina.
- (E) chegada do dentista.

13

O personagem José de Arimatéia

- I - era filho de pais desconhecidos;
- II - ajudava, desde a infância, Seu Joaquinção;
- III - descendia dos Inácios e dos Gusmões;
- IV - tinha a profissão de dentista.

A leitura do trecho apresentado permite concluir que estão corretas **APENAS** as afirmações

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

14

Seu Tonho e Dona Dosolina cultivavam as tradições familiares. Evidência disso é(são)

- (A) a cadeira de balanço.
- (B) a barba dos homens.
- (C) o penteado das mulheres.
- (D) os retratos dos antepassados na parede.
- (E) os lacinhos trançados com palha de milho.

15

“... Seu Joaquinção Carapina, [ ... ] sempre de ferramenta na mão — derrubando árvore, lavrando e serrando, aparelhando madeira.” (l. 30 - 33)

A sucessão de gerúndios, no segmento acima, sugere a idéia de uma atividade

- (A) rigorosamente simultânea a outras.
- (B) acelerada, mas de curta duração.
- (C) repetitiva, rotineira.
- (D) acentuadamente lenta.
- (E) progressiva e incessante.

16

Em qual das seguintes frases a correspondência entre os tempos verbais está **INCORRETA**?

- (A) O menino ajuda no que pode.
- (B) O menino ajudou no que pôde.
- (C) O menino ajudará no que puder.
- (D) O menino ajudaria no que possa.
- (E) O menino ajudava no que podia.

17

Qual frase está correta, quanto à concordância, de acordo com a norma culta da língua?

- (A) Ele achava estranha as manias daquelas pessoas.
- (B) Mantinha o alpendre e a sala muito limpas.
- (C) Existiam na casa varanda e cozinha espaçosa.
- (D) Ornavam a parede bastante quadros.
- (E) Seu Tonho e Dona Dosolina às vezes sentiam-se só.

18

Os vocábulos em negrito estão classificados corretamente, **EXCETO** em

- (A) "... onde o **velho** gostava de ficar," (l. 5-6) - adjetivo
- (B) "... em **que** andava:" (l. 9) - pronome relativo
- (C) "... espera **que** a Dosolina quer lhe falar também." (l. 10 - 11) - conjunção
- (D) "a **cadeirona** de balanço igual à outra ..." (l. 18) - substantivo
- (E) "... para os filhos **os** mostrarem ..." (l. 23-24) - pronome pessoal

19

Considere as frases a seguir.

Procurava acostumar-se \_\_\_\_\_ vida.  
Retratos ocupavam a parede de ponta \_\_\_\_\_ ponta.  
Algumas ferramentas ficavam expostas \_\_\_\_\_ chuva e ao sol.

A série que completa corretamente as frases é

- (A) aquela - à - a
- (B) aquela - a - à
- (C) àquela - à - a
- (D) àquela - a - a
- (E) àquela - a - à

20

Das frases a seguir, retiradas de correspondências oficiais, só uma está corretamente pontuada. Qual?

- (A) Comunico que a funcionária, teve de suspender as férias.
- (B) O documento em anexo, deve ser analisado pelo Sr. Gerente.
- (C) Nesta oportunidade; encaminhamos o material solicitado.
- (D) Vimos solicitar, que nos informe, a data da reunião.
- (E) Agradecendo a pronta resposta, enviamos cordiais saudações.

ATUALIDADES

21

O exercício da cidadania, no Brasil, vem sendo favorecido pela criação de leis que regulamentam diretrizes da Constituição Federal de 1988.

Uma lei criada em 2001, visando a amparar o ordenamento territorial do País, por meio de Planos Diretores e outros instrumentos, é denominada Estatuto da(o)

- (A) Cidade
- (B) Idoso
- (C) Terra
- (D) Desarmamento
- (E) Criança e do Adolescente

22

Observe a tabela.

**PARTICIPAÇÃO NOS GASTOS SOCIAIS DO GOVERNO**

Setor \ Ano	1995	2005
Previdência Social	44%	51%
Assistência Social	1%	6%

Os gastos sociais do governo brasileiro cresceram, nos setores acima indicados. Uma explicação para esse crescimento vincula-se, explicitamente, ao seguinte fator demográfico:

- (A) incremento do índice de fecundidade.
- (B) estabilização da taxa de natalidade.
- (C) redução da taxa de mortalidade infantil.
- (D) diminuição da população adulta.
- (E) aumento da expectativa de vida.

23

A política brasileira nas áreas rurais é caracterizada por enfrentamentos que se expressam, dentre outros, por organizações da sociedade civil, em associações, sindicatos, movimentos sociais etc.

O par de entidades da sociedade civil que representam distintas classes sociais e interesses conflitantes quanto à questão da terra é

- (A) Liga Camponesa/Via Campesina.
- (B) Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra/Via Campesina.
- (C) Movimento dos Atingidos por Barragens/Liga Camponesa.
- (D) União Democrática Ruralista/Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra.
- (E) União Democrática Ruralista/Sindicato dos Proprietários Rurais.

24

Fidel Castro, como figura política latino-americana, chamou a atenção da opinião pública internacional, no início de 2008, por ter tomado a decisão de

- (A) comandar a resistência dos guerrilheiros colombianos.
- (B) pressionar o governo equatoriano a ceder espaço às FARC.
- (C) deixar o posto de chefe de Estado da República de Cuba.
- (D) negociar com os governos da Venezuela e da Colômbia contra as FARC.
- (E) anistiar os dissidentes da Revolução Cubana residentes no exterior.

## NOÇÕES DE ÉTICA

25

Acerca das situações de conflito de interesse a que podem estar sujeitos os servidores públicos, em razão da função ou cargo público exercido, foram feitas as afirmativas a seguir.

- I - O servidor público deve comunicar a ocorrência de conflito de interesse ao seu superior hierárquico.
- II - O servidor público, para resolver o conflito de interesse existente, pode transferir a propriedade dos bens relacionados ao referido conflito a sua esposa ou filhos.
- III - Haverá conflito de interesse quando o servidor público mantiver vínculo de negócio com pessoa física ou jurídica que tenha interesse em sua decisão individual.
- IV - Haverá conflito de interesse quando o servidor público exercer atividade na iniciativa privada que, pela sua natureza, implique utilização de informação inerente ao cargo público ocupado.

Estão corretas as afirmativas

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

26

A respeito das normas de conduta ética que pautam as atividades exercidas pelos empregados e dirigentes da CAIXA, pode-se afirmar que:

- I - as situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho devem ser eliminadas;
- II - os fornecedores habituais da CAIXA devem ter prioridade de contratação quando da demanda por novos serviços;
- III - no exercício profissional, os interesses da CAIXA têm prioridade sobre interesses pessoais de seus empregados e dirigentes;
- IV - não se admite qualquer espécie de preconceito, seja este relacionado a origem, raça, cor, idade, religião, credo ou classe social.

Estão corretas as afirmativas

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

## ATENDIMENTO

27

Nos termos da Lei nº 10.048/00, são pessoas que possuem prioridade de atendimento em instituições financeiras:

- (A) profissionais da área médica, servidores públicos e gestantes.
- (B) gestantes, pessoas acompanhadas por criança de colo e profissionais da área médica.
- (C) portadores de deficiência, lactantes e servidores públicos.
- (D) portadores de deficiência, idosos com idade igual ou superior a sessenta anos e lactantes.
- (E) servidores públicos, idosos com idade igual ou superior a sessenta anos e pessoas acompanhadas por criança de colo.

28

Acerca dos procedimentos que as instituições financeiras devem adotar no atendimento aos seus clientes e ao público em geral, é **INCORRETO** afirmar que elas estão obrigadas a:

- (A) transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista, na hipótese de clientes que já possuam investimento junto à instituição financeira, para a principal modalidade de investimento mantida pelo cliente.
- (B) dar cumprimento a toda publicidade que veicularem referente a contratos, operações ou serviços.
- (C) estabelecer, em suas dependências, alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam o atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física.
- (D) fornecer aos seus clientes e usuários, nas dependências em que se efetivarem as operações, os respectivos comprovantes de sua realização.
- (E) comprovar, sempre que solicitado por seus clientes ou usuários, a veracidade e a exatidão da publicidade veiculada.

29

Acerca dos contratos de adesão destinados a regular relações de consumo, são feitas as afirmações a seguir.

- I - As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.
- II - As cláusulas contratuais que exonerem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza são nulas de pleno direito.
- III - As cláusulas contratuais que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
- IV - As cláusulas contratuais que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor são nulas de pleno direito.

Estão corretas as afirmativas

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

30

Ao elaborar o plano de *marketing* para 2008, os executivos de uma instituição financeira desenvolveram uma série de ações para ampliar o relacionamento com os clientes. Eles esperam que a implantação de estratégias de *marketing* de relacionamento leve a organização a

- (A) aumentar os custos de transação e tempo, de forma que as negociações sejam discutidas a cada vez.
- (B) desenvolver boas relações com as partes interessadas no negócio, mantendo lucratividade em longo prazo.
- (C) construir um clima de relacionamento confiável, em curto prazo, com clientes, distribuidores e atendentes.
- (D) destacar os laços econômicos, técnicos e sociais entre os membros da organização, em suas campanhas de propaganda.
- (E) oferecer aos clientes bons serviços e alta qualidade, a preços elevados, por um prolongado período de tempo.

31

Um grande Banco brasileiro acaba de lançar um pacote de produtos financeiros para atender a jovens de alta renda. Nas campanhas internas de orientação à equipe de vendas e atendimento, o público-alvo é descrito da seguinte forma:

- idade entre 25 e 39 anos, alta renda, profissionais de nível superior;
- residentes em grandes centros no eixo Norte/Nordeste;
- apreciam alimentos finos, gostam de viagens ao exterior e participam de eventos ligados a arte e cultura.

Os três níveis de segmentação do mercado consumidor, respectivamente, são:

- (A) estatístico, espacial e psicológico.
- (B) econômico, regional e comportamental.
- (C) demográfico, geográfico e psicográfico.
- (D) populacional, local e comportamental.
- (E) social, regional e por benefício.

32

Em um treinamento interno para a equipe de atendimento de uma agência bancária, um consultor afirmou que uma etapa importante na realização de uma venda é a pré-abordagem, que consiste na(o)

- (A) aprendizagem sobre a empresa ou grupo de consumidores que se constituem em clientes potenciais.
- (B) utilização da técnica AIDA (despertar atenção, manter o interesse, aumentar o desejo e motivar para a ação).
- (C) prospecção dos clientes potenciais, definindo as indicações por níveis de interesse e capacidade financeira.
- (D) reconhecimento dos sinais de compra emitidos pelos clientes potenciais, como gestos e comentários positivos.
- (E) acompanhamento da satisfação dos clientes potenciais, observando se os mesmos repetem a compra.

33

São exemplos de ferramentas de promoção de vendas no setor bancário:

- (A) anúncios em rádio e incentivo aos caixas para incrementar as vendas.
- (B) bonificação, amostra grátis e *merchandising* em novelas e filmes.
- (C) colocação de *displays* nas agências, vendas casadas e propaganda dirigida.
- (D) testes gratuitos, demonstrações e anúncios em revistas de economia.
- (E) descontos, brindes, prêmios e recompensas para os correntistas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

34

O Sistema Financeiro Nacional (SFN), conhecido também como Sistema Financeiro Brasileiro, compreende um vasto sistema que abrange grupos de instituições, entidades e empresas. Nesse sentido, o Sistema Financeiro Nacional é compreendido por

- (A) um conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam, em última análise, a transferir recursos dos agentes econômicos (pessoas, empresas, governo) superavitários para os deficitários.
- (B) uma rede de instituições bancárias, ONG, entidades e fundações que visam principalmente à transferência de recursos financeiros para empresas com *deficit* de caixa.
- (C) dois subsistemas: um normativo e outro de intermediação financeira, sendo que este último é composto por instituições que estabelecem diretrizes de atuação das instituições financeiras operativas, como a Comissão de Valores Mobiliários.
- (D) instituições financeiras e filantrópicas, situadas no território nacional, que têm como objetivo principal o financiamento de obras públicas e a participação ativa em programas sociais.
- (E) agentes econômicos e não econômicos que objetivam a transferência de recursos financeiros, desde que previamente autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários, para os demais agentes participantes do sistema.

35

As linhas de crédito que são abertas com determinado limite, que as empresas utilizam à medida de suas necessidades, e em que os encargos são cobrados de acordo com sua utilização, são chamadas de

- (A) crédito rotativo.
- (B) crédito direto ao consumidor.
- (C) financiamento de capital fixo.
- (D) cartão de crédito.
- (E) *hot money*.

36

A conta corrente é o produto básico da relação entre o cliente e o banco, pois por meio dela são movimentados os recursos dos clientes. Para abertura de uma conta corrente individual, são necessários e indispensáveis os seguintes documentos:

- (A) documento de habilitação com foto com o número do CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento ou casamento e certificado de reservista.
- (B) documento de identificação, como cédula de identidade (RG) ou documentos que a substituem legalmente, cadastro de pessoa física (CPF) e título de eleitor com comprovante da última votação.
- (C) documento de identificação, como cédula de identidade (RG), ou documentos que a substituem legalmente, cadastro de pessoa física (CPF) e comprovante de residência.
- (D) cadastro de pessoa física (CPF), cédula de identidade (RG), comprovante de residência, título de eleitor e certidão de nascimento ou casamento, se for o caso.
- (E) cadastro de pessoa física (CPF), cédula de identidade (RG), título de eleitor com comprovante da última votação, certificado de reservista, e comprovante de residência.

37

A reforma conduzida pelo Banco Central do Brasil em 2001 e 2002 no Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) teve como foco o direcionamento para a administração de riscos, principalmente os riscos de crédito e liquidez. Dentre as mudanças conduzidas em 2001 e 2002 destaca-se a

- (A) alteração da política cambial estabelecendo regras mais flexíveis para as transferências internacionais.
- (B) definição de um capital mínimo baseado no risco de crédito para os bancos comerciais e bancos de investimento.
- (C) manutenção da tabela de tarifas operacionalizada por bancos comerciais e caixas econômicas.
- (D) reestruturação das operações de empréstimos, principalmente das operações de *leasing* e CDC.
- (E) realização de transferências de fundos interbancárias com liquidação em tempo real, em caráter irrevogável e incondicional.

38

Um dos recursos disponibilizados pelos bancos para os clientes movimentarem suas contas correntes é o cheque. Por ser uma ordem de pagamento à vista de fácil manuseio, o cheque é um dos títulos de crédito mais utilizados. Qual das seguintes afirmativas apresenta uma das características principais do cheque?

- (A) O endosso de um cheque só será aceito pelo banco, se o endossante apresentar cópia de uma procuração transferindo a propriedade do cheque.
- (B) O cheque é considerado ao portador quando constar o nome do beneficiário que irá portar o cheque dentro do seu prazo de validade.
- (C) Os cheques emitidos acima de R\$ 50,00 devem, obrigatoriamente, ser nominativos, caso contrário serão devolvidos.
- (D) Os cheques cruzados só poderão ser descontados com autorização do gerente da agência bancária no verso do cheque.
- (E) Os bancos podem recusar o pagamento de um cheque em caso de divergência ou insuficiência na assinatura.

39

A Caixa Econômica Federal é a instituição financeira responsável pela operacionalização das políticas do Governo Federal, principalmente, para habitação, saneamento básico e apoio ao trabalhador. As principais atividades da Caixa Econômica Federal estão relacionadas a

- (A) elaboração de políticas econômicas que irão auxiliar o Governo Federal na composição do orçamento público e na aplicação dos recursos em atividades sociais, como esporte e cultura.
- (B) elaboração de políticas para o mercado financeiro, viabilizando a captação de recursos financeiros, administração de loterias, fundos, programas e aplicação dos recursos e obras sociais.
- (C) administração de loterias, fundos (FGTS), programas (PIS) e captação de recursos em cadernetas de poupança, em depósitos à vista e a prazo e sua aplicação em empréstimos vinculados substancialmente à habitação.
- (D) captação de recursos financeiros para as transferências internacionais auxiliando os trabalhadores brasileiros residentes no exterior.
- (E) estruturação do Sistema Financeiro Nacional, auxiliando o Banco Central na elaboração de normas e diretrizes para administração de fundos e programas como FGTS e PIS.

40

As instituições financeiras mantêm relacionamento com pessoas físicas e jurídicas, e para que esse relacionamento possa ocorrer de uma forma legal, as pessoas precisam ter a capacidade para exercer seus direitos, ou seja, a capacidade de fato.

Nesse sentido, quais os procedimentos que um Banco deve adotar para abrir uma conta corrente de uma pessoa com dezessete anos de idade?

- (A) Nenhum, porque os bancos são impedidos legalmente de abrir contas para menores de dezoito anos, pois são pessoas com incapacidade absoluta.
- (B) O Banco deve exigir apenas os documentos pessoais (RG ou Carteira de Trabalho e CPF) e a conta pode ser aberta pelo próprio menor.
- (C) O Banco deve exigir a certidão de nascimento do menor e comprovante de escolaridade como histórico escolar ou declaração da instituição de ensino.
- (D) O Banco deve exigir os documentos do menor e do seu responsável e a conta só poderá ser aberta pelo responsável legal (pai, ou mãe ou tutor).
- (E) O Banco deve exigir do menor certificado de reservista, cédula de identidade, comprovante de residência, CPF e procuração do responsável legal.

41

O mercado que opera a curto prazo destinando os recursos captados ao financiamento de consumo para pessoas físicas e capital de giro para pessoas jurídicas, através de intermediários financeiros bancários, é o mercado

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

42

O DOC é uma modalidade muito utilizada de ordem de pagamento que tem como objetivo principal a transferência de valores. Em relação às movimentações com o DOC, este pode ser

- (A) resgatado no mesmo dia, desde que haja crédito, diferentemente do cheque, que deve ser compensado.
- (B) enviado pelo cliente do Banco, através do Sistema de Compensação, para qualquer outra conta, própria ou de terceiros.
- (C) emitido somente em casos de transferências para clientes de um mesmo Banco.
- (D) enviado pelos terminais de auto-atendimento ou pelos caixas, usando o formulário que deve ser preenchido a máquina ou no computador.
- (E) emitido somente com valor superior a R\$ 5.000,00, para que o valor seja creditado no mesmo dia na conta do tomador.

43

O Conselho Monetário Nacional (CMN) planeja, elabora, implementa e julga a consistência de toda a política monetária, cambial e creditícia do país. É um órgão que domina toda a política monetária e ao qual se submetem todas as instituições que o compõem. Uma das atribuições do CMN é

- (A) administrar carteiras e a custódia de valores mobiliários.
- (B) executar a política monetária estabelecida pelo Banco Central.
- (C) estabelecer normas a serem seguidas pelo Banco Central (BACEN) nas transações com títulos públicos.
- (D) regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis.
- (E) propiciar liquidez às aplicações financeiras, fornecendo, concomitantemente, um preço de referência para os ativos negociados no mercado.

44

O Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, criado pela Andima, em parceria com o Banco Central, é um sistema que processa o registro, a custódia e a liquidação financeira das operações realizadas com títulos públicos, garantindo transparência aos negócios, agilidade e segurança. Uma das mudanças ocorridas com a criação do SELIC foi a

- (A) dilatação do prazo de liquidação dos títulos públicos, gerando maior segurança nas operações.
- (B) substituição dos títulos físicos por registros eletrônicos, gerando enorme ganho de eficiência, já que as operações são fechadas no mesmo dia em que ocorrem.
- (C) prorrogação da criação da Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos para o ano de 1996.
- (D) redução das taxas cobradas pela custódia dos títulos federais, aumentando a demanda das operações realizadas pelo Banco Central.
- (E) valorização das taxas de câmbio referentes às operações realizadas com títulos internacionais.

45

O *leasing*, também denominado arrendamento mercantil, é uma operação em que o proprietário de um bem móvel ou imóvel cede a terceiro o uso desse bem por prazo determinado, recebendo em troca uma contraprestação. Em relação às operações de *leasing* analise as afirmações a seguir.

- I - Ao final do contrato de *leasing*, o arrendatário tem a opção de comprar o bem por valor previamente contratado.
- II - O *leasing* financeiro ocorre quando uma empresa vende determinado bem de sua propriedade e o aluga imediatamente, sem perder sua posse.
- III - O *leasing* operacional assemelha-se a um aluguel, e é efetuado geralmente pelas próprias empresas fabricantes de bens, com prazo mínimo de arrendamento de 90 dias.
- IV - Uma das vantagens do *leasing* é que, durante o contrato, os bens arrendados fazem parte do Ativo da empresa, agregando valor patrimonial.
- V - O contrato de *leasing* tem prazo mínimo definido pelo Banco Central. Em face disso, não é possível a "quitaço" da operação antes desse prazo.

Estão corretas **APENAS** as afirmações

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

46

O certificado de depósito bancário (CDB) é o título de renda fixa emitido por instituições financeiras, com a finalidade de captação de recursos para carregá-los em outras carteiras de investimento, visando ao ganho financeiro e/ou ganho de intermediação. Considerando as características do CDB, analise as afirmações a seguir.

- I - No CDB Rural, existe a possibilidade, para o investidor, de repactuar a cada 30 dias a taxa de remuneração do CDB, dentro de critérios já estabelecidos no próprio contrato.
- II - Quando a perspectiva é de queda da taxa de juros, a modalidade de CDB mais indicada para aplicação é a prefixada.
- III - O CDB não pode ser negociado antes do seu vencimento, devendo o cliente esperar o final do contrato para sacar o dinheiro.
- IV - No CDB prefixado, no momento da aplicação, o investidor já conhece o percentual de valorização nominal de seu investimento.
- V - As taxas de rentabilidade do CDB são determinadas pelos próprios Bancos, de acordo com o CDI.

Estão corretas **APENAS** as afirmações

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

47

Quando o Banco Central deseja baratear os empréstimos e possibilitar maior desenvolvimento empresarial, ele irá adotar uma Política Monetária Expansiva, valendo-se de medidas como a

- (A) redução das linhas de crédito.
- (B) redução das taxas de juros.
- (C) elevação do recolhimento compulsório.
- (D) elevação da taxa de juros.
- (E) venda de títulos públicos.

48

A evolução da tecnologia e da teleinformática permitiu um acelerado desenvolvimento da troca de informações entre os bancos e seus clientes. Um dos mais notáveis exemplos dessa evolução é o *home banking*. O *home banking* é basicamente

- (A) o atendimento remoto ao cliente com o objetivo principal de redução das filas nos Bancos, sendo um exemplo comum a utilização dos caixas 24 horas.
- (B) a disponibilização de serviços no caixa 24 horas, que anteriormente só poderiam ser realizados nas agências bancárias, sendo a liberação de crédito automática um exemplo desse tipo de serviço.
- (C) qualquer serviço de atendimento ao cliente realizado pelo banco, permitindo a troca de documentação sem a necessidade de o cliente sair de casa, como, por exemplo, a entrega de talões de cheque em domicílio.
- (D) toda e qualquer ligação entre o cliente e o banco, que permita às partes se comunicarem a distância, possibilitando ao cliente realizar operações bancárias sem sair de sua casa ou escritório, como o pagamento de contas pela internet.
- (E) toda operação realizada pelo banco com o uso de tecnologia avançada com o objetivo de gerar comodidade ao cliente, como, por exemplo, o cadastramento de contas em débito automático.

49

Atualmente, existem diversas alternativas para uso do chamado “dinheiro de plástico”, que facilita o dia-a-dia das pessoas e representa um enorme incentivo ao consumo. O cartão de crédito é um tipo de “dinheiro de plástico” que é utilizado

- (A) como instrumento de identificação, substituindo, nos casos aceitos por lei, a cédula de identidade.
- (B) na compra de mercadorias em diversos países com débito na conta corrente em tempo real.
- (C) para realização de transferências interbancárias, desde que ambos os Bancos sejam credenciados.
- (D) para aquisição de moeda estrangeira em agências de câmbio e de viagens com débito em moeda corrente do país de emissão do cartão.
- (E) para aquisição de bens ou serviços nos estabelecimentos credenciados.

50

O mercado de seguros surgiu da necessidade que as pessoas e empresas têm de proteger seu patrimônio. Mediante o pagamento de uma quantia, denominada prêmio, os segurados recebem uma indenização que permite a reposição integral das perdas sofridas. Em relação aos tipos de seguro, analise as afirmações abaixo.

- I - O seguro de vida é idêntico ao seguro do profissional liberal, pois ambos possuem as mesmas coberturas e estão sujeitos à mesma legislação.
- II - O seguro de veículos pode oferecer coberturas adicionais para o risco de roubo de rádios e acessórios, desde que conste da apólice. Se estes equipamentos são colocados posteriormente à contratação, podem ser incluídos na apólice, através de endosso.
- III - A única diferença entre o seguro de acidentes pessoais em relação ao seguro de vida é o público-alvo que, no caso do seguro de acidentes pessoais, é direcionado para idosos e gestantes.
- IV - O seguro imobiliário é realizado para cobertura de possíveis danos ao imóvel do segurado, causados principalmente por incêndios, roubo e outros acidentes naturais.
- V - O seguro de viagem tem como principal característica a garantia de indenização por extravio de bagagem e a assistência médica durante o período da viagem.

Estão corretas **APENAS** as afirmações

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

## INFORMÁTICA

51

*Mainframe* é um tipo de computador de

- (A) grande porte, capaz de oferecer serviços de processamento a múltiplos usuários.
- (B) grande porte, com terminais utilizados para processar o quadro principal de uma rede intranet.
- (C) grande porte, com clientes avançados, utilizado na gerência de banco de dados.
- (D) pequeno porte, utilizado na computação móvel.
- (E) pequeno porte, ideal para uso doméstico, assim como os PC.

52

Quais dos seguintes elementos se encaixam na definição de arquivo?

- (A) *E-mail* e CPU.
- (B) Documento Word e Disco Rígido.
- (C) Disco Rígido e Internet.
- (D) Pasta (contendo diversos arquivos do Word) e imagem JPEG.
- (E) Programa e Internet.

**53**

Os aplicativos a seguir são usados para edição de texto,

**EXCETO**

- (A) NotePad
- (B) WordPad
- (C) MS Word
- (D) BrOffice.org Writer
- (E) Windows Media Player

**54**

Para alterar a cor de um texto selecionado em uma página específica, um usuário do aplicativo MS Word 2003 deve formatar

- (A) parágrafo.
- (B) fonte.
- (C) background.
- (D) configuração de página.
- (E) bordas e sombreado.

**55**

Uma vantagem de um CD-RW sobre um CD-R é que o primeiro

- (A) oferece suporte a drives SCSI.
- (B) permite sucessivas gravações, inclusive na mesma área.
- (C) possui maior capacidade de processamento.
- (D) pode ser gravado diversas vezes, desde que em áreas diferentes.
- (E) apresenta melhor desempenho com o sistema operacional Windows.

**56**

As páginas disponíveis na World Wide Web podem ser classificadas em estáticas e dinâmicas. Considerando o tipo de processamento realizado no servidor, o que caracteriza uma página dinâmica, em comparação a uma estática?

- (A) Permitir a exibição de figuras animadas no navegador.
- (B) Realizar processamento otimizado da página no navegador.
- (C) Ser interpretada no servidor, para retornar um resultado capaz de ser exibido pelo navegador.
- (D) Ser capaz de exibir objetos de áudio e vídeo sincronizados dinamicamente no navegador.
- (E) Traduzir o código HTML da página, para apresentar o seu conteúdo no navegador.

**57**

A pasta "Caixa de Saída" do MS Outlook 2003 serve para armazenar mensagens que

- (A) tiveram seu envio solicitado pelo usuário, mas ainda não foram enviadas pelo servidor de *e-mail*.
- (B) tiveram seu envio solicitado pelo usuário (independente de terem sido ou não enviadas pelo servidor de *e-mail*).
- (C) foram enviadas pelo servidor de *e-mail*.
- (D) foram criadas, mas ainda não tiveram seu envio solicitado pelo usuário.
- (E) foram recebidas de outros usuários.

**58**

HTTPS pode ser definido como um protocolo utilizado para

- (A) permitir o gerenciamento dos nós de uma intranet.
- (B) atribuir endereços IP aos computadores da intranet.
- (C) enviar e receber *e-mails*.
- (D) acessar páginas com transferência criptografada de dados.
- (E) realizar o armazenamento de páginas da World Wide Web.

**59**

Qual dos princípios básicos da segurança da informação enuncia a garantia de que uma informação não foi alterada durante seu percurso, da origem ao destino?

- (A) Não-repúdio
- (B) Disponibilidade
- (C) Autenticidade
- (D) Integridade
- (E) Confidencialidade

**60**

Quais princípios da segurança da informação são obtidos com o uso da assinatura digital?

- (A) Confidencialidade, disponibilidade, integridade e não-repúdio.
- (B) Autenticidade, confidencialidade e integridade.
- (C) Autenticidade, confidencialidade e disponibilidade.
- (D) Autenticidade, confidencialidade, disponibilidade, integridade e não-repúdio.
- (E) Autenticidade, integridade e não-repúdio.

RASCUNHO

RASCUNHO