



Mais que um banco. O Nosso Banco.

CONCURSO PÚBLICO

1. PROVA OBJETIVA

Língua Portuguesa, Matemática e Raciocínio Lógico, Conhecimentos Bancários e Ética, Microinformática Básica, Inglês Básico e Conhecimentos Gerais

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

INSTRUÇÕES

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DEFINITIVA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO 90 QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ PREENCHA, COM SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO, OS ESPAÇOS RESERVADOS NA CAPA DESTE CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES OBJETIVAS E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ ASSINALE, NA TIRA DE RESPOSTAS DA CAPA DESTE CADERNO, A ALTERNATIVA DE SUA OPÇÃO.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DEFINITIVA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, A ALTERNATIVA QUE JULGAR CERTA.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE 4 HORAS E 30 MINUTOS.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDAS 2 HORAS DO INÍCIO DA PROVA E SÓ SERÁ PERMITIDO LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES DEPOIS DE TRANSCORRIDAS 3 HORAS DO INÍCIO DA PROVA.
- ♦ AO TERMINAR A PROVA, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DEFINITIVA DE RESPOSTAS.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato

Número de inscrição

RESPOSTAS

01		46	
02		47	
03		48	
04		49	
05		50	
06		51	
07		52	
08		53	
09		54	
10		55	
11		56	
12		57	
13		58	
14		59	
15		60	
16		61	
17		62	
18		63	
19		64	
20		65	
21		66	
22		67	
23		68	
24		69	
25		70	
26		71	
27		72	
28		73	
29		74	
30		75	
31		76	
32		77	
33		78	
34		79	
35		80	
36		81	
37		82	
38		83	
39		84	
40		85	
41		86	
42		87	
43		88	
44		89	
45		90	

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **12**.

A força do olhar

Os *Big Brothers*, os *reality shows* em que uma dezena de pessoas convive confinada numa casa vigiada por câmeras 24 horas por dia, são um fenômeno de audiência mundial. O público vibra com os romances, diverte-se e, ao final, escolhe o merecedor do prêmio milionário. Em geral, vence o participante com mais virtudes, aquele que pareceu mais honesto e menos egoísta aos olhos do espectador.

Pesquisadores alemães concluíram em estudo publicado na revista *Science*, que este comportamento altruísta é resultado do fato de estar sendo observado. A força do olhar do outro é tão grande, segundo eles, que uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador pode mudar a forma de agir de uma pessoa. Da mesma maneira, o desenho de olhos numa caixa de gorjeta tende a tornar os clientes mais generosos do que se a imagem fosse uma flor, e, se os olhos estiverem encarando o observador, o total arrecadado será ainda maior.

O curioso do estudo desses pesquisadores é que os animais reagem da mesma forma. Há exemplos de pássaros e peixes que, percebendo-se observados, respondem de maneira diferente. Não é de surpreender que tentemos passar a melhor imagem quando sabemos que estamos sendo vigiados. O benefício pode ser financeiro, afetivo ou sexual. Quem nunca tentou impressionar um(a) namorado(a) ou um chefe?

Pesquisas anteriores apontavam que, quando a reputação está em jogo, seres humanos e animais tendem a se comportar de forma altruísta porque é socialmente valorizada. Por isso, quando não queremos ser reconhecidos por atitudes não desejáveis, cobrimos o rosto – seja num baile de carnaval ou num assalto a banco.

Psicoterapeutas afirmam que o olhar externo exige da pessoa o seu melhor, pois expressa o que se projeta nos outros. O ato de quem vai agir de forma transgressora, por exemplo, e percebe que não está sendo visto, perde muito de sua força.

O resultado desse jogo entre observador e observado, segundo o estudo, é que um tenta ludibriar o outro. Ganha quem consegue disfarçar melhor suas intenções. É puro *reality show*.

(Istoé, 08.08.2007. Adaptado)

01. O foco central do assunto desenvolvido no texto é

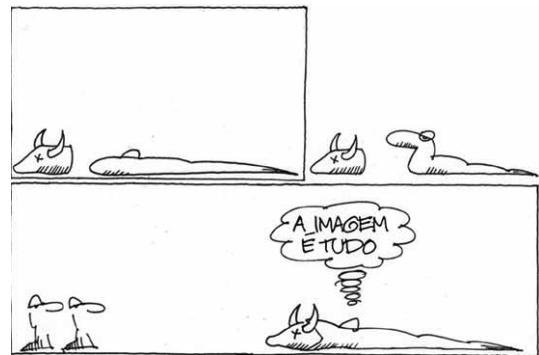
- (A) o elogio a programas televisivos como os *Big Brothers*.
- (B) a condenação dos *reality shows*, na mídia brasileira.
- (C) a relação causal da observação no comportamento das pessoas.
- (D) a divulgação de estudos psicológicos do comportamento humano.
- (E) a defesa à exposição dos participantes em programas sensacionalistas.

- 02.** Segundo o texto,
- (A) está comprovado que atos transgressores são desvinculados do olhar alheio.
 - (B) as pesquisas alemãs restringem-se ao comportamento humano.
 - (C) é significativa a relação entre a visibilidade provocada pelos programas televisivos e a reação do público.
 - (D) a oferta de polpudas gorjetas independe de quem observa.
 - (E) exemplos de comportamento dos pássaros e peixes comprovam que, quando observados, agem de forma diferente da dos humanos.
- 03.** Estabelecendo-se uma relação entre o primeiro e o último parágrafos, o leitor conclui que
- (A) as pessoas não alteram seu comportamento por serem observadas.
 - (B) o público elege o ganhador do concurso por critérios científicos.
 - (C) em programas televisivos, o comportamento da pessoa observada permanece imutável.
 - (D) o jogo entre o observador e o observado é uma realidade existente nas situações cotidianas.
 - (E) psicoterapeutas afirmam que a mudança de comportamento ocorre entre chefes apaixonados e namorados de grandes empresas.
- 04.** Assinale o ditado popular cuja idéia se aproxima do que o texto propõe, no último parágrafo.
- (A) Faça o bem sem olhar a quem.
 - (B) Por fora, bela viola; por dentro, pão bolorento.
 - (C) Gosto não se discute.
 - (D) Em terra de cego quem tem um olho é rei.
 - (E) Longe dos olhos, longe do coração.
- 05.** Na frase inicial do 4.º parágrafo – *Pesquisas anteriores apontavam que, quando a reputação está em jogo,...* – a expressão *estar em jogo* tem o mesmo significado que na alternativa:
- (A) Naquela discussão estaria em jogo uma relação de muitos anos.
 - (B) Os contratados do time paulistano estão em jogo na partida final do campeonato.
 - (C) A bola que estava em jogo atingiu a arquibancada.
 - (D) Vocês estarão em jogo ou no banco de reserva?
 - (E) Os parceiros mostravam-se alegres por estarem em jogo de cartas.
- 06.** Indique a alternativa que emprega o sinônimo de *ludibriar*, na frase – *...um tenta ludibriar o outro.*
- (A) A empresa procurou negligenciar possíveis dúvidas dos candidatos.
 - (B) Há amores que podem desiludir, de imediato.
 - (C) Filhos querem desapontar pais exigentes.
 - (D) Entre as regras do jogo de cartas, enganar é uma atitude proibida.
 - (E) A ciência busca desmistificar tabus sociais.
- 07.** O antônimo de *transgressora*, da frase – *O ato de quem vai agir de forma transgressora...* – está em destaque na alternativa:
- (A) Roubar igrejas de cidades históricas é uma atitude *violadora* dos direitos sociais
 - (B) Os alunos mantinham-se em uma calma *respeitosa*, diante do diretor.
 - (C) A mulher *infratora* foi encaminhada à delegacia
 - (D) As meninas afastaram-se da colega *desobediente*.
 - (E) Pareceu à velhinha um insulto ser considerada *descumpridora* de seus deveres.
- 08.** Analise as afirmações.
- I. As palavras *fenômenos* e *público* são acentuadas graficamente pela mesma regra gramatical.
 - II. Nas expressões do 1.º parágrafo – *mais honesto e menos egoísta* – as palavras *mais* e *menos* são advérbios.
 - III. A frase do 5.º parágrafo – *[quem] percebe que não está sendo visto* – está na voz passiva.
- Está correto o contido em
- (A) I, apenas.
 - (B) II, apenas.
 - (C) III, apenas.
 - (D) I e II, apenas.
 - (E) I, II e III.
- 09.** Aponte a alternativa em que o adjetivo em destaque forma o plural da mesma forma que *mundial*, da expressão – *audiência mundial*.
- (A) O candidato, *merecedor* do prêmio, vive no Brasil.
 - (B) O benefício *sexual* é o de conquistar a pessoa amada.
 - (C) O olhar *externo* exige que a pessoa se controle.
 - (D) Espera-se que o candidato mantenha uma atitude *desejável*.
 - (E) O soldado *alemão* tinha o cuidado de fazer bem a guarda.

10. Marque a alternativa em que a palavra em destaque mantém a mesma forma para o masculino e feminino.
- (A) O mais *honesto* concorrente ganha o prêmio.
 (B) O agente *observador* lança o olhar sobre o observado.
 (C) Um *simples* olhar tem a força de intimidar o outro.
 (D) O *generoso* cliente dá gorjetas polpudas.
 (E) Um toque *afetivo* aquece as relações pessoais.
11. Indique a alternativa em que o pronome substitui corretamente a expressão *um chefe* da frase – *Quem não tentou impressionar um chefe?*
- (A) ...impressioná-lo
 (B) ...impressionar-o.
 (C) ...impressionar-no.
 (D)impressionar-lhe.
 (E)impressionar ele.
12. Na frase – Pesquisas anteriores apontam que, quando a reputação está em jogo, seres humanos se comportam de forma altruísta – a palavra *quando* estabelece, entre as orações, uma relação de sentido que expressa a idéia de
- (A) concessão.
 (B) proporção.
 (C) finalidade.
 (D) tempo.
 (E) comparação.
13. De acordo com a gramática normativa, a frase que emprega corretamente o acento indicativo da crase é:
- (A) Estamos à dois passos do paraíso.
 (B) O cidadão brasileiro vive pressionado socialmente à cada segundo de seu cotidiano.
 (C) O grupo de turistas fez parte de seu passeio à pé.
 (D) Gota à gota, a água escorria no ralo da pia da cozinha.
 (E) É mais fácil viver à margem das transgressões sociais.
14. Assinale a alternativa em que a palavra em destaque está empregada com sua correta significação.
- (A) Como todos os documentos estão corretos, vou *ratificá-los*.
 (B) O submarino *emerge* em águas profundas para não ser visto.
 (C) As testemunhas fizeram uma *discrição* detalhada do suspeito do crime passionai.
 (D) O *comprimento* cordial faz parte das relações humanas.
 (E) Quando há variação térmica, os corpos *delatam*, confirma a Física.

15. Assinale a alternativa correta quanto à concordância verbal e nominal, segundo a gramática normativa.
- (A) Houveram duas grande guerras no mundo.
 (B) O olhar dos observadores podem ser de pessoas críticas.
 (C) Sempre deverão existir pessoas transgressoras.
 (D) Fazem anos que se lutam por ideais semelhantes.
 (E) Estados Unidos são um país de poder e força econômicas.
16. Assinale a frase cuja regência está correta, segundo a gramática normativa.
- (A) O amor nos animais impedia ações de mau trato.
 (B) O homem insiste nos mesmos erros cometidos por seus antepassados.
 (C) O júri mostrou-se favorável de absolvição ao réu.
 (D) O ator que mais gosto é brasileiro.
 (E) As pessoas têm expectativas sob o trabalho.

Leia o quadrinho de *As cobras*, de Luís Fernando Veríssimo, para responder às questões de números 17 e 18.



(As cobras do Veríssimo)

17. A seqüência de quadrinhos mantém relação com o texto – *A força do olhar* – porque
- (A) a cobra tinha a pretensão de ser um touro.
 (B) os espectadores exigiram que a cobra vestisse a cabeça de touro.
 (C) a cobra encontrou uma cabeça de touro que encaixou, por acaso, em sua cabeça.
 (D) pareceu à cobra que, com a nova figura, ela ficava mais importante aos olhos dos espectadores.
 (E) a cobra sabia que não era observada por ninguém.

18. Assinale a alternativa cuja frase, retirada do texto – *A força do olhar* –, mantém uma relação com o pensamento da cobra, do 2.º texto – *A imagem é tudo*.

- (A) ...vence o participante com mais virtudes...
- (B) ...uma simples imagem de olhos estilizados (...) pode mudar a forma de agir de uma pessoa.
- (C) ...quando a reputação está em jogo, seres humanos e animais tendem a se comportar de forma altruísta.
- (D) ...o olhar externo exige da pessoa o seu melhor.
- (E) O resultado desse jogo entre observador e observado (...) é que um tenta ludibriar o outro.

19. Indique a alternativa que, de acordo com a gramática normativa, emprega corretamente a colocação pronominal.

- (A) Verei-te amanhã no jogo?
- (B) Soube que me fariam uma homenagem.
- (C) Lhe chamarás para saíres à noite?
- (D) Quando ele falava-me, meu coração batia descompasado.
- (E) Não perturbe-nos, enquanto trabalhamos.

20. A frase – Se o homem soubesse o valor que tem sua mulher andaria de quatro à sua procura. – pode refletir o ponto de vista masculino e o feminino. Marque a alternativa cuja pontuação determina corretamente o olhar feminino.

- (A) Se o homem soubesse o valor que tem, sua mulher andaria de quatro à sua procura.
- (B) Se o homem soubesse o valor que tem, sua mulher andaria, de quatro à sua procura.
- (C) Se o homem, soubesse o valor que tem sua mulher, andaria de quatro à sua procura.
- (D) Se o homem soubesse, o valor, que tem sua mulher, andaria, de quatro, à sua procura.
- (E) Se o homem soubesse o valor que tem sua mulher, andaria, de quatro, à sua procura.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

21. Em um colégio de São Paulo, há 120 alunos na 1.ª série do Ensino Médio, 144, na 2.ª e 60, na 3.ª. Na semana cultural, todos esses alunos serão organizados em equipes com o mesmo número de elementos, sem que se misturem alunos de séries diferentes. O número máximo de alunos que pode haver em cada equipe é igual a

- (A) 7.
- (B) 10.
- (C) 12.
- (D) 28.
- (E) 30.

22. O valor de uma determinada tarifa bancária sofre anualmente um acréscimo de 10%. O valor atual desta tarifa é de R\$ 12,00. Após um ano de vigência desta tarifa, o seu valor atualizado será de

- (A) R\$13,20.
- (B) R\$13,50.
- (C) R\$14,00.
- (D) R\$15,42.
- (E) R\$16,00.

23. Maria Eduarda e Heloísa desejam comprar em sociedade uma lanchonete. Uma delas possui a terça parte do valor pedido pelo estabelecimento, e a outra, a sexta parte. Somando-se as quantias que as duas possuem, ainda faltam R\$ 27.600,00. Então, pode-se afirmar que o valor total da lanchonete é de

- (A) R\$ 50.800,00.
- (B) R\$ 51.400,00.
- (C) R\$ 52.600,00.
- (D) R\$ 53.700,00.
- (E) R\$ 55.200,00.

24. A soma das idades de Gabriela e Izabela é 63 anos. A divisão da idade de uma pela idade da outra é igual a 6. Se Gabriela é mais velha que Izabela, pode-se afirmar que sua idade é igual a

- (A) 10 anos.
- (B) 18 anos.
- (C) 27 anos.
- (D) 54 anos.
- (E) 56 anos.

25. Em uma fábrica de tecidos, 7 operários produziram, em 10 dias, 4 060 decímetros de tecido. Em 13 dias, 5 operários, trabalhando nas mesmas condições, produzem um total em metros de tecidos igual a

- (A) 203.
- (B) 377.
- (C) 393.
- (D) 487.
- (E) 505.

26. Maiara foi a uma agência bancária consultar o gerente, sobre uma aplicação financeira para o seu capital. Disse que o montante para ser aplicado era de R\$ 375.000,00. O gerente lhe garantiu uma taxa de 12% ao ano, e, os juros a serem obtidos seriam exatamente de R\$ 90.000,00. Maiara aceitou e assinou a proposta, fazendo a aplicação em um determinado prazo. Esse prazo, em meses, é igual a

- (A) 10.
- (B) 12.
- (C) 24.
- (D) 40.
- (E) 44.

27. O diretor de uma instituição bancária resolveu premiar seus gerentes regionais com a quantia de R\$ 36.000,00 em partes iguais. Marcou o dia da distribuição e escreveu no e-mail desse comunicado que, se alguém não comparecesse no dia marcado, o montante seria distribuído entre os presentes, não havendo outra oportunidade. No dia da distribuição, faltaram 3 gerentes e, desse modo, os que compareceram foram beneficiados com R\$ 1.000,00 a mais cada um. O total de gerentes regionais dessa instituição bancária é igual a

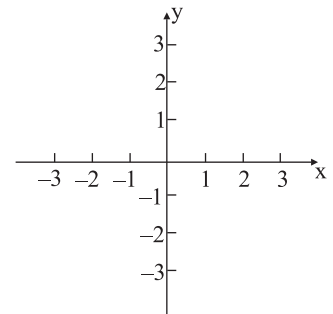
- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 12.

28. Em um colégio de Ibiúna a média final em qualquer disciplina, é obtida através da média ponderada das notas dos quatro bimestres do ano letivo. Os pesos são respectivamente, 1(um), 1(um), 2(dois) e 2(dois). Lucas, em Matemática, por exemplo, tem 6 (seis) no 1.º bimestre, 6 (seis), no 2.º, 7 (sete), no 3.º e 8 (oito), no 4.º. Nesse caso, pode-se afirmar que sua média final em Matemática é igual a

- (A) 7.
- (B) 6.
- (C) 5.
- (D) 4.
- (E) 3.

29. Dada a tabela, localizar no plano cartesiano em função de x e y, os pontos dados (A, B, C e D).

	x	y
A	2	0
C	-2	0
B	0	2
D	0	-2



Unindo os pontos encontrados, obtém-se uma figura geométrica, com perímetro igual a

- (A) $\sqrt{2}$.
- (B) $2\sqrt{2}$.
- (C) $4\sqrt{2}$.
- (D) $8\sqrt{2}$.
- (E) $10\sqrt{2}$.

30. Victor Hugo comprou um terreno de formato triangular. Dois lados desse terreno formam entre si um ângulo reto. O maior lado desse terreno mede 50 m, um outro lado mede 40 m. Nesse terreno há um reservatório para se colocar água, no formato cilíndrico, cujo diâmetro mede 2 metros e a altura 1 metro. A área do terreno em metros quadrados e o total de litros que comporta o reservatório são, respectivamente,

Dado: Utilizar o valor do π ("pi") como sendo 3,14

- (A) 300 e 570.
- (B) 600 e 3 140.
- (C) 900 e 4 000.
- (D) 1000 e 4 240.
- (E) 1200 e 4 700.

31. Se João toca piano, então Lucas acorda cedo e Cristina não consegue estudar. Mas Cristina consegue estudar. Segue-se logicamente que
- (A) Lucas acorda cedo.
 - (B) Lucas não acorda cedo.
 - (C) João toca piano.
 - (D) João não toca piano.
 - (E) João toca piano, se Lucas acorda cedo.
32. Quem tem coragem é virtuoso e quem não é justo não é virtuoso. Logo,
- (A) quem tem coragem é justo.
 - (B) quem é justo tem coragem.
 - (C) quem é justo é virtuoso.
 - (D) quem é virtuoso tem coragem.
 - (E) quem é virtuoso não tem coragem.
33. Sandra dorme tranqüila, se Vicente não faz barulho. Portanto,
- (A) Sandra não dorme tranqüila, se Vicente faz barulho.
 - (B) Sandra dorme tranqüila somente se Vicente não faz barulho.
 - (C) Sandra não dorme tranqüila somente se Vicente faz barulho.
 - (D) Vicente faz barulho somente se Sandra não dorme tranqüila.
 - (E) Vicente não faz barulho, se Sandra dorme tranqüila.
34. Assinale a alternativa que apresenta contradição lógica.
- (A) Todo homem é mortal e algum mortal não é homem.
 - (B) Algum homem é mortal e algum homem é imortal.
 - (C) Quem é imortal é homem e algum homem é mortal.
 - (D) Nenhum imortal é homem e algum mortal não é homem.
 - (E) Quem não é homem é imortal e algum mortal não é homem.
35. O carro não pega, a menos que Vicente o empurre. Segue-se logicamente que
- (A) o carro pega e Vicente o empurra.
 - (B) o carro não pega e Vicente não o empurra.
 - (C) o carro não pega ou Vicente o empurra.
 - (D) o carro pega ou Vicente o empurra.
 - (E) o carro pega, se Vicente não o empurra.
36. Em um concurso de dança, há apenas duplas formadas por parceiros casados entre si (marido e esposa). No final do evento, cada uma das pessoas cumprimenta com aperto de mão todas as outras, exceto seu próprio parceiro ou parceira de dança. Sendo 112 o número total de apertos de mão, o número de duplas nesse concurso é igual a
- (A) 6.
 - (B) 8.
 - (C) 10.
 - (D) 12.
 - (E) 14.
37. Dois barris cheios de vinho começaram a vaziar ao mesmo tempo. Sabe-se que um dos barris tem o dobro do volume do outro, que a vazão (constante) de cada um deles é diferente, e que, após duas horas e meia, os dois barris estavam com a mesma quantidade de vinho. Quatro horas após o início do vazamento, o barril maior ficou vazio. O tempo necessário, desde o início do vazamento, para que o barril menor fique vazio será de
- (A) 5 horas.
 - (B) 6 horas.
 - (C) 8 horas.
 - (D) 10 horas.
 - (E) 12 horas.

38. Em uma academia militar, 36 soldados formam um quadrado de 6 por 6. Em cada uma das *colunas* desse quadrado, indica-se o soldado mais alto e, desses 6 soldados indicados, o soldado mais baixo recebe uma espada. Com a mesma formação, em cada uma das *linhas* desse quadrado, indica-se o soldado mais baixo e, desses 6 soldados indicados, o soldado mais alto recebe um escudo. Segue-se logicamente que, em todos os casos possíveis,

- (A) o soldado que recebe a espada é pelo menos tão alto quanto o soldado que recebe o escudo.
- (B) o soldado que recebe o escudo é pelo menos tão alto quanto o soldado que recebe a espada.
- (C) o soldado que recebe a espada é sempre o mesmo que recebe o escudo.
- (D) o soldado que recebe a espada nunca é o mesmo que recebe o escudo.
- (E) o soldado mais alto de todos recebe a espada ou o escudo.

39. Maria paga por ano R\$ 1.600,00 por um plano de saúde individual que cobre 80% das despesas médicas até R\$ 2.000,00 e 100% de todas as despesas médicas a partir desse valor. Para que, durante um ano, a quantia total paga por Maria seja igual àquela coberta pelo plano de saúde, o valor de suas despesas médicas deverá ser de

- (A) R\$ 1.600,00.
- (B) R\$ 1.800,00.
- (C) R\$ 2.000,00.
- (D) R\$ 2.200,00.
- (E) R\$ 2.400,00.

40. Isadora concorre a uma de duas vagas de auxiliar administrativo com Joana, Luís e Marcelo. Sabe-se que se Luís ou Marcelo ocupa uma das vagas, Isadora ocupa a outra, e que se Joana ocupa uma das vagas, a outra é ocupada por Marcelo. Dado que essas duas vagas serão ocupadas por dois desses quatro candidatos, conclui-se logicamente que

- (A) é possível que uma das vagas seja ocupada por Luís e a outra por Marcelo.
- (B) é necessário que uma das vagas seja ocupada por Isadora e que Joana não ocupe a outra vaga.
- (C) é necessário que Luís e Joana não ocupem qualquer uma das vagas.
- (D) é necessário que uma das vagas seja ocupada por Marcelo e a outra por Isadora.
- (E) é possível que Joana e Marcelo ocupem as duas vagas.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS E ÉTICA

41. A política do Conselho Monetário Nacional objetivará, entre outras medidas

- (A) o financiamento para a aquisição e instalação da pequena e média propriedade rural, nos termos da legislação que regular a matéria.
- (B) o financiamento das atividades econômicas, atendendo às necessidades creditícias das diferentes regiões do país.
- (C) a execução dos serviços do meio-circulante.
- (D) a coordenação das políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa.
- (E) o efetivo controle dos capitais estrangeiros.

42. São instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade anônima, que têm por objeto social conceder financiamentos destinados à produção, reforma ou comercialização de imóveis residenciais ou comerciais aos quais não se aplicam as normas do Sistema Financeiro da Habitação (SFH). Financiamentos imobiliários residenciais e comerciais são exemplos das suas operações ativas. Trata-se das

- (A) cooperativas centrais de crédito.
- (B) sociedades de crédito ao microempreendedor.
- (C) sociedades de crédito, financiamento e investimento.
- (D) associações de poupança e empréstimo.
- (E) companhias hipotecárias.

43. Fornecer um extrato mensal com toda a movimentação do mês. E, substituir cartão magnético para cliente que optou pelo cartão gratuito, exceto por perda, roubo ou danificação. São exemplos de serviços

- (A) que, por determinação do Banco Central, os bancos não podem cobrar.
- (B) cobrados pelos bancos, em função dos contratos firmados com seus clientes.
- (C) corriqueiros, que o banco deve prestar aos seus clientes e cobrar, mediante a tabela de preços de serviços fixada em lugar visível dentro da agência bancária.
- (D) que somente não serão cobrados, se o cliente possuir um bom saldo médio na conta-corrente e de aplicação financeira.
- (E) prestados gratuitamente, apenas aos clientes que estabelecerem bom relacionamento com o banco.

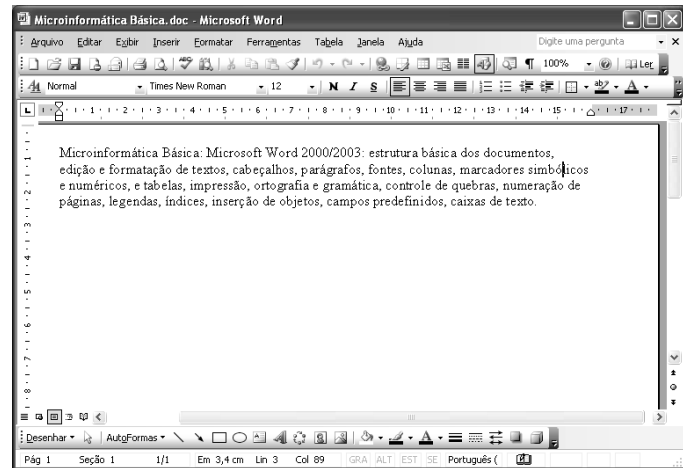
- 44.** João apresenta um cheque antes do dia nele indicado (pré-datado). O banco deve
- (A) não pagar, pois o cheque, apesar de ser uma ordem de pagamento à vista, deve sempre ser apresentado na data indicada.
 - (B) pagar, pois o cheque é uma ordem de pagamento à vista, válida para o dia de sua apresentação ao banco, mesmo que nele esteja indicada uma data futura. Se houver fundos, ele é pago; se não houver, é devolvido pelo motivo 11 ou 12.
 - (C) consultar o cliente sobre o ocorrido e somente pagar se o seu cliente concordar com o pagamento antecipado e formalizar a autorização por escrito.
 - (D) devolvê-lo pelos motivos 31, 32 ou 33, que caracterizam cheques com irregularidades, pois o banco não está obrigado a pagar por um cheque cuja data de apresentação é posterior àquela nele indicada, por ocasião de um acordo entre o emitente e beneficiário.
 - (E) informar o Banco Central do Brasil sobre tal fato e solicitar orientação sobre o procedimento para que o beneficiário receba a quantia no mesmo dia e que o emitente seja debitado apenas no dia indicado por ele no preenchimento do cheque.
- 45.** Segundo a Comissão de Valores Mobiliários, os fundos são classificados conforme a composição dos seus patrimônios e dividem-se em sete classes, que são:
- (A) Curto prazo, Renda variável, Cambial, Moderado, Multimercado, Dívida externa e Referenciado.
 - (B) Curto prazo, Multimercado, Ações, Cambial, Renda variável, Referenciado e Moderado.
 - (C) Curto prazo, Renda variável, Ações, Referenciado, Moderado, Renda fixa e Dívida externa.
 - (D) Curto prazo, Referenciado, Renda fixa, Multimercado, Dívida externa, Ações e Cambial.
 - (E) Curto prazo, Renda fixa, Multimercado, Cambial, Moderado, Referenciado e Renda variável.
- 46.** O Documento de Crédito - DOC existe nas seguintes modalidades: DOC E: destinado à transferência de recursos com a incidência da Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira - CPMF; e DOC D: destinado à transferência de recursos sem a incidência da CPMF. Contudo, ele somente pode ser emitido em valor:
- (A) acima de R\$ 5.000,00, na modalidade de DOC E e abaixo de R\$ 5.000,00, na modalidade de DOC D.
 - (B) acima de R\$ 5.000,000, em qualquer uma das duas modalidades.
 - (C) de até R\$ 4.999,99, em qualquer uma das duas modalidades.
 - (D) de até R\$ 4.999,99, na modalidade de DOC E e acima de R\$ 4.999,99, na modalidade de DOC D.
 - (E) de até R\$ 9.999,99, em qualquer uma das suas modalidades.
- 47.** Trata-se de um serviço de intermediação que permite ao consumidor adquirir bens e serviços em estabelecimentos comerciais previamente credenciados mediante a comprovação de sua condição de usuário. Essa comprovação é geralmente realizada, no ato da aquisição, com a apresentação dele ao estabelecimento comercial. Ele é emitido pelo prestador do serviço de intermediação. A descrição se refere ao
- (A) cheque especial.
 - (B) empréstimo em conta.
 - (C) prêmio de seguro.
 - (D) crédito rural.
 - (E) cartão de crédito.
- 48.** Consiste na captação específica de recursos, destinada a incrementar o Sistema Financeiro da Habitação, proporcionando financiamento aos construtores e a compradores da casa própria. Trata-se de
- (A) caderneta de poupança.
 - (B) fundos de ações.
 - (C) fundo de investimento em direitos creditórios.
 - (D) conta corrente.
 - (E) conta investimento.
- 49.** Considerado um título de renda fixa, nominativo, intransferível, emitido sob forma escritural, mediante condição de pagamento em data pré-estabelecida, acrescido de rendimentos pré-fixados ou pós-fixados. São referências
- (A) às Letras de Câmbio – LC.
 - (B) às Letras Hipotecárias – LH.
 - (C) aos Certificados de Depósito Bancário – CDB.
 - (D) aos Recibos de Depósito Bancário – RDB.
 - (E) às Letras de Crédito Imobiliário – LCI

- 50.** Destina-se à cobrança de Duplicata Mercantil – DM, Duplicata Rural – DR, Duplicata de Serviço – DS, Letra de Cambio, Nota de Débito – ND, Nota Promissória – NP, Recibo – RC e Warrant – WR, emitidas na moeda corrente ou em unidades variáveis, em que o Banco atua como mandatário da empresa, prestando serviço de recebimento de títulos. A operação mercantil fica registrada no Sistema Corporativo do Banco. Permite ao cliente baixar, modificar os dados dos títulos registrados, por meio de instruções, bem como o adiantamento de recursos sobre títulos registrados. Trata-se da
- (A) cobrança de prêmio de seguro.
 - (B) cobrança simples com registro.
 - (C) cobrança descontada.
 - (D) cobrança caucionada.
 - (E) cobrança financiada vendor.
- 51.** Trata-se de um compromisso contratual, pelo qual uma instituição financeira garante o cumprimento de obrigações de seus clientes. Essa é a definição de
- (A) cheque especial.
 - (B) crédito direto ao consumidor.
 - (C) fiança bancária.
 - (D) adiantamento a depositantes.
 - (E) caução.
- 52.** É a transferência da propriedade do título de crédito. Por meio dele, que é uma assinatura do beneficiário, o título circula para outras mãos. Há referência ao
- (A) endosso.
 - (B) controlador.
 - (C) dealers.
 - (D) liquidante.
 - (E) participante indireto.
- 53.** Pelo seu contrato, uma pessoa garante satisfazer ao credor uma obrigação assumida pelo devedor, caso este não a cumpra, sendo ele(a) dado(a) somente por escrito, não sendo permitida interpretação extensiva. Trata-se do contrato de:
- (A) aval.
 - (B) alienação fiduciária.
 - (C) caução.
 - (D) penhor.
 - (E) fiança.
- 54.** O vendedor tem a função básica de criar demanda, conseguir novos clientes para a empresa. Nesse caso, porém, trabalha com a venda de serviços. Essa afirmação, segundo Las Casas, corresponde ao tipo de vendedor
- (A) missionário.
 - (B) técnico.
 - (C) tomador de pedidos externos.
 - (D) de produtos intangíveis.
 - (E) tomador de pedidos internos.
- 55.** Os clientes podem ser divididos em vários tipos diferentes. Entretanto, é fundamental que o vendedor saiba avaliar qual o tipo de cliente com que ele está negociando para ter condições de lidar com a situação. O cliente indeciso é aquele de comportamento apreensivo, inseguro, receoso de cometer erros e que quer conversar mais sobre o assunto. Nesse caso, de acordo com Las Casas, quando o vendedor depara com um cliente indeciso e de comportamento inseguro, ele deve lidar com
- (A) firmeza e tato.
 - (B) paciência e consideração.
 - (C) brevidade e cortesia.
 - (D) serviço eficiente.
 - (E) simpatia e gentileza.
- 56.** Para Las Casas, a apresentação é um ponto-chave no processo de vendas. Em alguns casos, a única chance de concretizar uma venda ocorre quando o vendedor está diante do comprador. Para auxiliar o bom desempenho do vendedor, existem alguns tipos de apresentação de vendas. Um deles apresenta como vantagem o fato de que a exposição segue uma ordem lógica e coerente, o que lhe permite maior flexibilidade, conforme o desenvolvimento da conversa, uma vez que apenas os pontos-chaves são delineados. Por isso, as interrupções não serão as maiores conseqüências, uma vez que facilmente o assunto pode ser retomado, como também qualquer tópico pode ser acrescido, se for necessário, tornando a apresentação mais viva e dinâmica. Essa vantagem é possível no tipo de apresentação de vendas conhecida como
- (A) estruturada.
 - (B) memorizada.
 - (C) realizada por meio da determinação de necessidades.
 - (D) estabelecida por sistemas de vendas.
 - (E) enlatada.

57. Segundo o Código de Ética Bancário, entre outros, é dever dos Bancos
- apoiar parcialmente ações preservadoras dos mecanismos do mercado de Capitais.
 - observar o interesse empresarial em que operem com as devidas normas de proteção do crédito.
 - integrar suas associações de classe e estabelecer critérios para efetivar os acordos nacionais de fixação de taxas para os produtos bancários.
 - criar estratégias para difundir os acordos bilaterais envolvendo a prestação de serviços às empresas e governo.
 - opor-se a violações do sistema de intermediação legítima no mercado Financeiro.
58. O Banco que infringir as normas estabelecidas no Código de Ética Bancário estará sujeito a penalidades, entre elas a de
- entrevista esclarecedora com o Ministro da Fazenda.
 - recomendação em carta reservada.
 - advertência em carta pública .
 - advertência em reunião reservada com o Secretário da Receita Federal.
 - audiência esclarecedora com o Presidente do Sindicato dos Bancários.
59. É de competência do Conselho Nacional de Ética Bancária (CONEB):
- acompanhar a execução dos orçamentos monetários e relatar a matéria ao Conselho Monetário Nacional, apresentando as sugestões que considerar convenientes.
 - determinar que o Banco Central recuse autorização para o funcionamento de novas instituições financeiras, em função de conveniências de ordem geral.
 - manter a Federação Brasileira de Bancos informada de sua atividade, com vistas à representação do sistema bancário junto aos Poderes Públicos.
 - regular os depósitos a prazo de instituições financeiras e demais sociedades autorizadas a funcionar.
 - aprovar o regimento interno e as contas dos Bancos e decidir sobre seu orçamento e sobre seus sistemas de contabilidade.
60. Os cinco conselheiros que compõem os Conselhos Regionais – COREB's, formados por diretores de bancos, serão indicados
- pelo Sindicato dos bancários do Estado.
 - pela Federação Brasileira dos Bancos.
 - pela Associação de bancos da região.
 - pelo Conselho Nacional de Ética Bancária.
 - pelo Conselho Monetário Nacional.




MICROINFORMÁTICA BÁSICA

61. Assinale a alternativa correta, baseando-se na figura, na qual é apresentado um texto digitado no Word 2003, a partir da sua configuração padrão, e sabendo-se que o cursor está posicionado na palavra simbólicos.



- O texto foi formatado com alinhamento centralizado.
 - O documento foi salvo (gravado) com nome *Microsoft Word*.
 - O documento possui 2 páginas.
 - O tipo de fonte utilizado para o texto é *Normal*.
 - Está sendo aplicado um *Zoom* de 100% no documento.
62. Observe a figura que apresenta a barra de ferramentas *Cabeçalho e rodapé* do Word 2003, na sua configuração padrão.




- Os botões ,  e  têm, respectivamente, as seguintes funções:
- Formatar número de página, Configurar página e Mostrar/ocultar texto do documento.
 - Formatar número de página, Mostrar/ocultar texto do documento e Mostrar próximo.
 - Inserir número de páginas, Mostrar próximo e Alternar entre cabeçalho e rodapé.
 - Inserir número de páginas, Configurar página e Alternar entre cabeçalho e rodapé.
 - Inserir data, Vincular ao anterior e Configurar página.

63. Uma legenda é um nome numerado, como “Figura 1”, que pode ser adicionado a uma tabela, imagem ou outro item. No Word 2003, em sua configuração original, a seqüência de procedimentos para inserir uma legenda em um local previamente escolhido é: clicar no menu

- (A) Formatar e, em seguida, na opção Legenda.
- (B) Editar e, em seguida, na opção Legenda.
- (C) Exibir, opção Referência e, em seguida, na opção Legenda.
- (D) Inserir, opção Referência e, em seguida, na opção Legenda.
- (E) Inserir e, em seguida, na opção Legenda.

64. Assinale a alternativa correta, quanto às afirmações referentes ao Excel 2003, na sua configuração padrão.

- (A) O botão  é utilizado para inserir um texto no gráfico.
- (B) O recurso classificação pode ser aplicado em células que possuam números ou textos como conteúdo.
- (C) Em uma célula formatada como texto, a função HOJE() exibe a data atual por extenso.
- (D) O Assistente de gráfico é ativado por meio do menu Ferramentas.
- (E) A janela de diálogo Configurar página poderá ser ativada por meio do menu Arquivo ou Formatar.

65. A planilha foi criada usando Excel 2003, a partir da sua configuração padrão.

	A	B	C	D
1	2	1	8	
2	4	3	6	
3	6	8	4	
4	8	7	2	
5				
6				

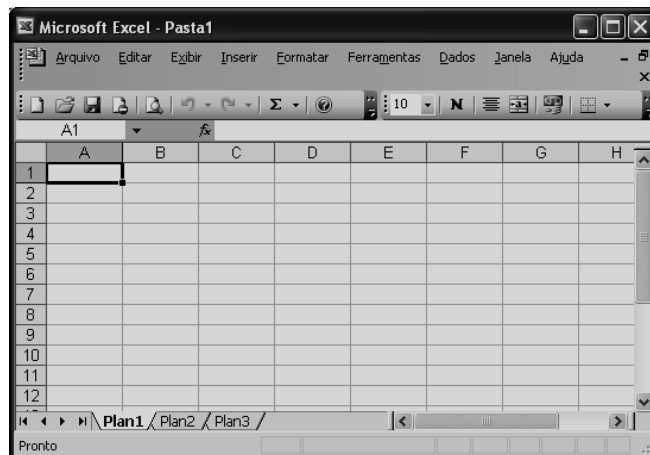
Aplicando-se a fórmula

$$=(SOMA(A2;C2)+MÉDIA(A3:C3)+SE(A4>C4;A1;A2))$$

na célula A6, assinale a alternativa que contém o resultado correto da operação.

- (A) 16.
- (B) 17.
- (C) 18.
- (D) 20.
- (E) 21.

66. Ao criar uma pasta de trabalho no Excel 2003, a partir da sua configuração padrão, aparecem 3 nomes de planilhas (Plan1, Plan2 e Plan3) na parte inferior da janela, conforme exibido na figura.



A seqüência de procedimentos para renomear uma planilha, por exemplo, a *Plan1* previamente selecionada, é: clicar no menu

- (A) Editar, opção Planilha e, em seguida, na opção Substituir.
- (B) Editar, opção Planilha e, em seguida, na opção Renomear.
- (C) Formatar, opção Planilha e, em seguida, na opção Alterar.
- (D) Formatar, opção Planilha e, em seguida, na opção Substituir.
- (E) Formatar, opção Planilha e, em seguida, na opção Renomear.

67. No PowerPoint 2003, em sua configuração original, o recurso que permite controlar o tempo de avanço de slides encontra-se no menu

- (A) Apresentações.
- (B) Editar.
- (C) Exibir.
- (D) Inserir.
- (E) Janela.

68. Assinale a alternativa correta, quanto ao PowerPoint 2003, na sua configuração padrão.

- (A) Para imprimir mais de um slide em cada página, deve-se selecionar a opção *Folhetos*, na caixa de seleção *Imprimir* da janela de diálogo *Imprimir*.
- (B) A apresentação de slides poderá ser iniciada usando a tecla de função *F4*.
- (C) O modo de exibição *Classificação de slides* encontra-se no menu *Editar*.
- (D) O recurso para colocar anotações durante a edição de um slide encontra-se no menu *Formatar*.
- (E) A verificação ortográfica de um slide que está sendo editado poderá ser ativada usando a tecla de função *F8*.

69. No Windows XP Professional, o usuário poderá saber os aplicativos (tarefas) que estão sendo executados no momento, pressionando as seguintes teclas simultaneamente:

- (A) <Ctrl> + <Alt> + <End>
- (B) <Ctrl> + <Alt> +
- (C) <Ctrl> + <Alt> + <Home>
- (D) <Shift> + <Alt> + <Home>
- (E) <Shift> + <Alt> + <End>

70. Considere a figura que exibe a tela do Windows Explorer do Windows XP Professional, em sua configuração original.



O usuário estava com a tecla _____ pressionada quando usou o mouse para selecionar os arquivos *Acoes*, *Conta-corrente* e *Poupanca*.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna da afirmação.

- (A) Shift
- (B) Esc
- (C) Ctrl
- (D) Caps Lock
- (E) Alt

INGLÊS BÁSICO

Para responder às questões de números 71 a 75, leia o texto.

Really big love: 15 wives, 78 kids – and more soon

He's 60 years old, has one leg, has had 15 wives – with two in the wings – and has 78 children – with two more on the way. His goal: 100 children.

“In 2015 I will be 68 years old and will have 100 children,” Daad Mohammed Murad Abdul Rahman told *Emirates Today*. “After that I will stop marrying. I have to have at least three more marriages to hit the century.” His youngest child is 20 days and his oldest 36 years. They will surely help me to achieve my objective.

“After Ramadan, I will go to Jaipur to get an artificial leg and marry a beautiful Rajasthani girl,” said the retired truck driver/cop/soldier who lost his leg in a traffic accident. “I have had seven Indian brides.” Islam (and the United Arab Emirates) allows only four wives at a time, so Daad Mohammed has to divorce some whenever cupid's arrow strikes. (Just repeat three times, “I divorce you.”)

“Even though my family is big, I don't have any problem managing the budget,” he said. “I take care of their requirements – and pay pocket money to each and every child.”

(www.usatoday.com-20.08.2007, adaptado)

71. According to the text, Daad Mohammed Murad Abdul Rahman

- (A) must stop marrying because of his country's laws.
- (B) intends to have more wives and children.
- (C) has achieved his aim of having 100 children.
- (D) needs to have a government approval to marry again.
- (E) pretends to want more wives and children.

72. According to the text, Daad Mohammed's religion and his country's laws permit

- (A) that only former soldiers can have lots of wives.
- (B) that he can have many wives because he's handicapped.
- (C) that men can have up to four wives simultaneously.
- (D) as many wives as a man can support properly.
- (E) that men may divorce only three times to avoid problems.

73. O termo *whenever* em – so Daad Mohammed has to divorce some *whenever cupid's arrow strikes* – pode ser corretamente substituído, sem alteração de sentido, por

- (A) however.
- (B) hardly ever.
- (C) seldom.
- (D) before.
- (E) every time.

74. No trecho *They will surely help me to achieve my objective*, o termo *They* refere-se a
- (A) 100 children.
 - (B) Emirates Today.
 - (C) 68 years old.
 - (D) century.
 - (E) marriages.

75. A expressão *even though* em – *Even though my family is big, I don't have any problem managing the budget* – é corretamente traduzida por
- (A) Exatamente por.
 - (B) Conseqüentemente.
 - (C) Através disso.
 - (D) Apesar de.
 - (E) Por enquanto.

Para responder às questões de números 76 a 80, leia o texto.

Teen has an astonishing attitude – and wants no reward

Christopher Montgomery of Lynbrook, N.Y., was cleaning between the seats of a movie theater Friday when he found a bank deposit bag containing \$24,000 in \$100 bills. Now, the 19-year-old doesn't want any fuss made about the fact that he turned the bag over to his manager at the theater. The money has since been returned to RoseMarie Limoncelli, the business owner who lost it. She wants to reward him.

"He won't come out (to talk); he's not the type of kid that likes attention," his mother, Donna Montgomery, told *Newsday*. "He said, 'It's no big deal.' I think he's embarrassed." Limoncelli, who told *Newsday* that "my heart stopped ... my whole body was shaking," when she realized the money must have fallen out of her purse, is hoping Montgomery reconsiders and accepts her offer.

"I was shocked by what the young man did", Limoncelli said. "It's commendable to see a teenager do something like this. My life could have been flipped upside down."

(www.newsday.com, 18.12.2006, adaptado)

76. De acordo com o texto, Christopher Montgomery
- (A) recusou-se a devolver uma quantia que ele havia pedido emprestado.
 - (B) cometeu um grave erro ao depositar no banco uma quantia errada.
 - (C) criou uma situação embaraçosa ao encontrar uma grande quantia e entregar a sua mãe.
 - (D) devolveu uma quantia significativa que havia encontrado enquanto trabalhava.
 - (E) foi surpreendido ao tentar furtar uma espectadora cuja bolsa ela havia esquecido aberta.

77. A tradução correta para *It's no big deal* no trecho – *He said, 'It's no big deal* – é
- (A) Não é da conta de ninguém.
 - (B) Não é nada demais.
 - (C) Não é um bom acordo.
 - (D) Não é valioso o suficiente.
 - (E) Não se negocia dessa forma.

78. No trecho – *when she realized the money must have fallen out of her purse, is hoping Montgomery reconsiders and accepts her offer* – o termo *offer* refere-se a
- (A) attention.
 - (B) business.
 - (C) reward.
 - (D) \$24,000.
 - (E) purse.

79. A opinião de RoseMarie Limoncelli a respeito da atitude de Christopher Montgomery está claramente expressa no trecho
- (A) "I think he's embarrassed."
 - (B) "My heart stopped...my whole body was shaking."
 - (C) "It's commendable to see a teenager do something like this."
 - (D) "My life could have been flipped upside down."
 - (E) "he's not the type of kid that likes attention."

80. Assinale a alternativa que representa a resposta correta para a pergunta: – Who lost the money?
- (A) RoseMarie did.
 - (B) RoseMarie does.
 - (C) RoseMarie has.
 - (D) RoseMarie will.
 - (E) RoseMarie was.

CONHECIMENTOS GERAIS

- 81.** O parágrafo único do artigo 2.º da Resolução n.º 2.878, de 26 de julho de 2001, alterado pela Resolução n.º 2.892, de 27 de setembro do mesmo ano, prevê que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo órgão competente devem colocar à disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos em que seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis, acompanhado da observação de que se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido, o número de telefone da Central de Atendimento ao Público
- (A) do Conselho Monetário Nacional – CMN.
 - (B) da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.
 - (C) do Banco Central do Brasil – BCB.
 - (D) da Federação Brasileira dos Bancos – FEBRABAN
 - (E) da Comissão de Valores Mobiliários – CVM.
- 82.** O inciso IV do artigo 3.º da Resolução n.º 2.878, de 26 de julho de 2001, impõe que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas
- (A) à emissão de Documento de Crédito – DOC e à cobrança da Contribuição Provisória sobre a Movimentação Financeira – CPMF.
 - (B) à transferência de recursos entre contas do mesmo titular e para outros titulares.
 - (C) a débitos automáticos em conta, efetuados por força de convênios celebrados com concessionária de serviço público ou com empresa privada.
 - (D) à devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos e manutenção de conta de depósitos.
 - (E) a créditos provenientes de conta salário e a pagamentos de boletos bancários de outras instituições financeiras.
- 83.** De acordo com o artigo 6.º da Resolução n.º 2.878, de 26 de julho de 2001, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem
- (A) estabelecer a forma pela qual os contratos e regulamentos de seus produtos e serviços serão firmados.
 - (B) comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.
 - (C) promover as alterações necessárias nos prospectos dos seus produtos e serviços, sem prejuízo dos informados anteriormente.
 - (D) prestar toda a assistência a eles no caso de perda ou extravio dos cartões de crédito e dos cartões magnéticos.
 - (E) manter sigilo absoluto sobre as transações financeiras efetuadas por eles.
- 84.** O artigo 7.º da Resolução n.º 2.878, de 26 de julho de 2001, alterado pela Resolução n.º 2.892, de 27 de setembro do mesmo ano, determina que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante
- (A) redução proporcional dos juros.
 - (B) desconto das tarifas sobre tais operações.
 - (C) pagamento do Imposto sobre Operações Financeiras – IOF.
 - (D) comprovação financeira de capacidade de quitar o débito.
 - (E) aumento do valor final das contraprestações.
- 85.** De acordo com o artigo 16 da Resolução n.º 2.878, de 26 de julho de 2001, alterado pela Resolução n.º 2.892, de 27 de setembro do mesmo ano, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques inferiores ao estabelecido, nos casos de saques em espécie realizados em conta de depósitos à vista, de valores acima de
- (A) R\$ 1.000,00.
 - (B) R\$ 3.000,00.
 - (C) R\$ 5.000,00.
 - (D) R\$ 8.000,00.
 - (E) R\$ 10.000,00.

86. O artigo 2.º da Resolução n.º 2.892 de 27 de setembro de 2001, estabelece que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil ficam obrigadas a exigir de seus clientes e usuários confirmação clara e objetiva quanto à aceitação do produto ou serviço oferecido ou colocado a sua disposição, não podendo considerar
- (A) o histórico de utilização dos produtos e serviços para sua continuidade.
 - (B) o bom relacionamento deles com o estabelecimento bancário.
 - (C) a média dos negócios realizados por eles nos últimos 12 meses.
 - (D) a necessidade deles e obter tais produtos e serviços.
 - (E) o silêncio deles como sinal de concordância.
87. Kotler sugere algumas categorias de clientes em função de seu nível de fidelidade, uma delas é o *cliente defensor* que nada mais é do que aquele que
- (A) compra pela primeira vez e seu retorno à empresa dependerá do nível de satisfação que ele experimentará nessa compra. Aqueles muito satisfeitos têm maior probabilidade de voltar.
 - (B) compra de vez em quando. Costuma oferecer maior lucratividade à empresa, sendo que os esforços devem ser desenvolvidos no sentido de fazê-lo comprar com maior frequência.
 - (C) compra com frequência. A empresa precisa conhecer e identificar seus clientes regulares. Precisa dedicar mais tempo ao atendimento e satisfação desses compradores, pois eles mantêm relações mais contínuas e por isso mesmo são mais familiares.
 - (D) além de ser um comprador regular e familiar, falará bem da empresa, quando pedirem sua opinião ou até mesmo quando não pedirem. As pessoas confiam muito mais na opinião dos amigos e conhecidos do que em anúncios que lêem ou em um porta-voz que elogie o produto. As empresas têm, portanto, de tomar medidas e atitudes que estimulem o boca-a-boca positivo.
 - (E) está tão próximo que merece privilégios. Isto é feito pela empresa por meio de programas de associação. O objetivo é fazer com que os clientes não tenham vontade de deixar a empresa já que os benefícios concedidos pelos programas de associação são muito vantajosos.
88. De acordo com Kotler, existem quatro tipos de programas de marketing de relacionamento distintos, que podem ser criados por uma empresa. Em um deles, o autor afirma que, apesar de todos os clientes serem importantes, as empresas precisam identificar os clientes que lhes são mais valiosos e tratá-los de forma especial. Conceitualmente, trata-se do
- (A) Programa de Marketing de Frequência.
 - (B) Marketing de Clube.
 - (C) Programa de Reconhecimento de Clientes.
 - (D) Endomarketing.
 - (E) Programa para Clientes VIP.
89. Em qualquer empresa, é possível que algum cliente se sinta insatisfeito. Para Kotler, clientes que reclamam e têm sua queixa atendida satisfatoriamente costumam
- (A) tornar-se mais fiéis do que clientes que nunca ficaram insatisfeitos.
 - (B) ser mais desconfiados do que os que nunca tiveram qualquer tipo de problema.
 - (C) exigir reparação dos prejuízos provocados e estar atentos às regras da empresa para evitar futuros contratemplos.
 - (D) agradecer a solução do problema e nunca mais realizar negócios com a empresa.
 - (E) estabelecer uma relação de distanciamento, procurando a empresa somente em último caso.
90. Aumentar as oportunidades, melhorando o processo de comunicação com o cliente certo, fazendo a oferta certa (produto e preço), por meio do canal certo e na hora certa, segundo Swift, nada mais é do que
- (A) o conceito de marketing de relacionamento.
 - (B) o objetivo do CRM – (Gerência de Relacionamento com Clientes).
 - (C) o benefício do CRM – (Gerência de Relacionamento com Clientes).
 - (D) a finalidade do marketing de relacionamento.
 - (E) a metodologia do CRM – (Gerência de Relacionamento com Clientes).