

- Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nas questões 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; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para as questões de 1 a 8

1 Especialistas concordam que é papel do  
2 ensino fundamental e médio — e não apenas da  
3 universidade — cooperar de alguma forma com o processo de  
4 formação dos futuros profissionais. Isso não implica ensinar  
5 jovens estudantes a mexer com planilhas de cálculos ou a  
6 empreender um novo negócio. Requer, sim, dar-lhes recursos  
7 para lidar com a realidade e, por exemplo, com a competição  
8 que um dia virá. Então, a dúvida que permanece é: nossas  
9 escolas de fato cumprem essa tarefa?

10 Carlos Alberto Ramos, professor do Departamento de  
11 Economia da Universidade de Brasília, aponta falhas nessa  
12 missão. Ele identifica um abismo na transição entre o sistema  
13 escolar e o mercado de trabalho. “Nosso modelo educacional  
14 é muito segmentado, e os conhecimentos de línguas e  
15 matemática, por exemplo, são muito diferentes dos valores  
16 compreendidos durante a vida profissional”, defende.

17 O despreparo dos jovens, portanto, é patente. “Desde  
18 cedo, é preciso ensinar as crianças a pensar e a se adequar a  
19 novas realidades”, diz Ramos. “Elas contam, inclusive, com  
20 uma vantagem para isso: são mais flexíveis a mudanças e estão  
21 sempre abertas a novas tecnologias”. Infelizmente, conclui o  
22 especialista, não é isso o que acontece nas escolas.

23 O mais curioso é que, a despeito de qualquer  
24 discussão sobre o dever das escolas, ajudar no  
25 desenvolvimento do aluno com vistas à sua colocação no  
26 mercado de trabalho é um fundamento no país, estabelecido  
27 pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, conjunto  
28 de normas que dá o norte ao sistema educacional brasileiro.  
29 Portanto, tal tarefa cabe a todos os níveis do ensino básico, dos  
30 cinco aos 17 anos.

31 Para Claudio de Moura Castro, especialista em  
32 educação, as escolas de ensino infantil e fundamental oferecem  
33 aos estudantes, geralmente, a proposta correta para a  
34 capacitação para a vida profissional. Isso significa: ensinar a  
35 ler, escrever e falar adequadamente já durante a alfabetização  
36 infantil. O problema, segundo o especialista, aparece no ensino  
37 médio. “Nesse nível, as escolas são desmotivadoras,  
38 oferecendo conteúdos específicos para que os alunos estejam  
39 preparados para o vestibular”, afirma. “Mas, na verdade, não  
40 preparam o estudante para nada”.

41 Moura Castro aponta três habilidades fundamentais  
42 aos profissionais de hoje e do futuro. Elas são decorrentes da  
43 boa leitura, da boa escrita e da capacidade de comunicar-se  
44 bem. “Todos os profissionais precisam saber resolver  
45 problemas, falar em público e trabalhar em equipe”, sentencia.  
46 “É nesse momento de aprendizado que se dissolve a fronteira  
entre o que é acadêmico — ensinado na escola — e o que é  
profissional e prático para o mercado de trabalho.”

Marina Dias. *Bom profissional se faz na escola*, 4/9/2009.  
Internet: <veja.abril.com.br> (com adaptações).

### QUESTÃO 1

Seriam mantidos o sentido original do texto e sua correção gramatical caso fosse

- Ⓐ substituída a expressão “com o” (l.3) por **ao**.
- Ⓑ inserida a preposição **em** imediatamente após a forma verbal “implica” (l.4).
- Ⓒ suprimida a preposição ‘a’ que aparece logo após a conjunção ‘e’, na linha 18.
- Ⓓ substituída a preposição “a” por **em** logo após a forma verbal “cabe” (l.29).
- Ⓔ substituído o termo “aos” (l.33) por **para os**.

### QUESTÃO 2

No que se refere a aspectos linguísticos do texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ O vocábulo “jovens” (l.5) é empregado, no texto, como substantivo.
- Ⓑ O sujeito da forma verbal “identifica” (l.12) é “Carlos Alberto Ramos” (l.10).
- Ⓒ A expressão “a despeito de” (l.23) é sinônima de **apesar de**.
- Ⓓ Na linha 28, o emprego da preposição **a**, em “ao”, é exigência sintática do substantivo “norte”.
- Ⓔ No texto, há elipse do objeto direto exigido pela forma verbal “oferecem” (l.32).

### QUESTÃO 3

No que concerne à pontuação empregada no texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ O emprego de vírgulas imediatamente antes e depois da expressão “por exemplo”, em ambas as suas ocorrências, nas linhas 7 e 15, é facultativo.
- Ⓑ A substituição da vírgula logo após o vocábulo ‘segmentado’ (l.14) por ponto e vírgula não prejudica a correção gramatical e a coerência do texto.
- Ⓒ O emprego de dois-pontos na linha 20 justifica-se por introduzir, no período, uma explicação.
- Ⓓ Na linha 37, o emprego da vírgula é obrigatório na primeira ocorrência e facultativo na segunda.
- Ⓔ O emprego da vírgula imediatamente após o vocábulo ‘aprendizado’ (l.46) preserva o sentido e a correção gramatical do texto.

## QUESTÃO 4

Em relação ao sentido do texto e aos seus aspectos linguísticos, assinale a opção correta.

- A O sujeito de “Requer” (l.6) retoma “o processo de formação dos futuros profissionais” (l.3-4).
- B O pronome “lhes” (l.6) refere-se a “jovens estudantes” (l.5).
- C O vocábulo ‘isso’ (l.20) retoma “O despreparo dos jovens” (l.17).
- D A expressão “tal tarefa” (l.29) refere-se a “o dever das escolas” (l.24).
- E O sujeito de ‘preparam’ (l.40) refere-se a “as escolas de ensino infantil e fundamental” (l.32).

## QUESTÃO 5

Com relação ao vocabulário empregado no texto e à grafia de palavras desse texto, assinale a opção correta.

- A A forma verbal “empreender” (l.6) poderia ser substituída por **realizar**, preservando-se a ideia original do texto e sua correção gramatical.
- B Os vocábulos “negócio”, ‘matemática’ e ‘acadêmico’ recebem acento gráfico com base na mesma regra de acentuação.
- C No texto, os vocábulos “abismo” (l.12) e “norte” (l.28) estão empregados em sentido literal.
- D O termo “patente” (l.17) significa, no texto, questionável.
- E Na linha 18, o acento que distingue a forma verbal ‘é’ da conjunção ‘e’ estabelece diferença morfológica, gráfica e fonética, tal como ocorre com **pôr** e **por**.

## QUESTÃO 6

No que tange à concordância e ao emprego do sinal indicativo de crase no texto, assinale a opção correta.

- A Caso fosse empregado o sinal indicativo de crase em ‘as’, no trecho ‘ensinar as crianças a pensar’ (l.18), seriam mantidos a correção gramatical do período e seu sentido original.
- B Em ‘abertas a novas tecnologias’ (l.21), se o termo ‘a’ fosse flexionado no plural, o emprego do sinal indicativo de crase seria obrigatório.
- C O uso do sinal indicativo de crase em “com vistas à sua colocação” (l.25) é obrigatório.
- D Em “conjunto de normas que dá o norte ao sistema educacional brasileiro” (l.27-28), o verbo **dar** pode ser flexionado tanto no singular, concordando com “conjunto”, quanto no plural, concordando com “normas”.
- E A oração “tal tarefa cabe a todos os níveis do ensino básico” (l.29) poderia ser corretamente reescrita da seguinte forma: a todos os níveis do ensino básico cabem tal tarefa.

## QUESTÃO 7

Considerando que as opções abaixo apresentam propostas de reescrita de trechos do texto indicados entre aspas, assinale a opção que, além de estar gramaticalmente correta, mantém o sentido original do texto.

- A “Então, a dúvida que permanece é: nossas escolas de fato cumprem essa tarefa?” (l.8-9): Sendo assim, permanece a dúvida em relação ao cumprimento efetivo dessa tarefa por parte das escolas.
- B ‘Nosso modelo educacional é muito segmentado, e os conhecimentos de línguas e matemática, por exemplo, são muito diferentes dos valores compreendidos durante a vida profissional’ (l.13-16): Nosso modelo educacional é deveras, fragmentado e os conhecimentos diferem bastante do que encontra-se na vida profissional.
- C “O despreparo dos jovens, portanto, é patente” (l.17): Entretanto, o despreparo dos jovens é patente.
- D ‘as escolas são desmotivadoras, oferecendo conteúdos específicos para que os alunos estejam preparados para o vestibular’ (l.37-39): as escolas de ensino médio desestimulam os alunos porque não priorizam tão somente a preparação para o vestibular.
- E ‘Todos os profissionais precisam saber resolver problemas, falar em público e trabalhar em equipe’ (l.44-45): São necessários aos profissionais saber resolver problemas, falar em público e trabalhar em equipe.

## QUESTÃO 8

Assinale a opção correta no que se refere a aspectos gramaticais e à tipologia do texto.

- A Na linha 8, a supressão dos dois-pontos e a inserção do termo **se** após a forma verbal “é” mantém a correção gramatical do período e o seu sentido.
- B O emprego da primeira pessoa do plural no pronome “nossas” (l.8) prejudica a objetividade do texto e deve, portanto, ser evitado em textos dissertativos.
- C O vocábulo ‘segmentado’ (l.14) apresenta dupla grafia, podendo ser grafado também **seguimentado**, tal como ocorre com **segmento** e **seguimento**.
- D Na oração ‘é preciso ensinar as crianças a pensar e a se adequar a novas realidades’ (l.18-19), o sujeito é indeterminado.
- E O texto caracteriza-se, essencialmente, como dissertativo, uma vez que há exposição de argumentos que sustentam a ideia nele defendida.

RASCUNHO

**QUESTÃO 9**

Se, ao descontar uma promissória com valor de face de R\$ 5.000,00, seu detentor receber o valor de R\$ 4.200,00, e se o prazo dessa operação for de 2 meses, então a taxa mensal de desconto simples por fora será igual a

- A 5%.
- B 6%.
- C 7%.
- D 8%.
- E 9%.

**QUESTÃO 10**

Uma dívida no valor de R\$ 10.000,00, contraída pelo sistema francês de amortização (tabela Price), com juros de 1,29% ao mês, será paga em 4 prestações mensais. Nesse caso, considerando-se 0,95 como valor aproximado de  $1,0129^{-4}$ , cada prestação será igual a

- A R\$ 2.620,00.
- B R\$ 2.610,00.
- C R\$ 2.600,00.
- D R\$ 2.590,00.
- E R\$ 2.580,00.

**QUESTÃO 11**

Em uma pesquisa de opinião, foram entrevistados 2.400 eleitores de determinado estado da Federação, acerca dos candidatos A, ao Senado Federal, e B, à Câmara dos Deputados, nas próximas eleições. Das pessoas entrevistadas, 800 votariam no candidato A e não votariam em B, 600 votariam em B e não votariam em A e 600 não votariam em nenhum desses dois candidatos.

Com base nessa pesquisa, a probabilidade de um eleitor desse estado, escolhido ao acaso,

- A votar no candidato A ou no candidato B será igual a 0,75.
- B votar nos candidatos A e B será igual a 0,2.
- C votar no candidato B e não votar no candidato A será igual a  $\frac{1}{3}$ .
- D votar em apenas um desses dois candidatos será igual a 0,5.
- E não votar no candidato A será igual a  $\frac{1}{3}$ .

**QUESTÃO 12**

Se a quantia de R\$ 5.000,00, investida pelo período de 6 meses, produzir o montante de R\$ 5.382,00, sem se descontar a inflação verificada no período, e se a taxa de inflação no período for de 3,5%, então a taxa real de juros desse investimento no período será de

- A 4,5%.
- B 4%.
- C 3,5%.
- D 3%.
- E 2,5%.

**QUESTÃO 13**

Um computador é vendido em 8 prestações mensais, consecutivas e iguais a R\$ 350,00. Os juros cobrados no financiamento desse computador correspondem a juros compostos mensais de 7% sobre o preço à vista. Nesse caso, considerando-se 0,582 como valor aproximado para  $1,07^{-8}$ , se a primeira prestação for paga um mês após a compra, o preço à vista do computador será igual a

- A R\$ 2.050,00.
- B R\$ 2.060,00.
- C R\$ 2.070,00.
- D R\$ 2.080,00.
- E R\$ 2.090,00.

**QUESTÃO 14**

Na negociação de uma dívida no valor de R\$ 10.000,00, o credor ofereceu as seguintes opções para o devedor.

- I Pagar toda a dívida, no ato da negociação, com desconto de 1,8% sobre o valor da dívida.
- II Pagar em 2 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo depois de 2 meses da negociação.
- III Pagar em 3 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo um mês após a negociação.
- IV Pagar em 4 prestações mensais, iguais e consecutivas, sem desconto, com a primeira prestação vencendo no ato da negociação.

Considerando 0,99, 0,98 e 0,97 como valores aproximados para  $1,01^{-1}$ ,  $1,01^{-2}$  e  $1,01^{-3}$ , respectivamente, e supondo que o devedor poderá aplicar, no ato da negociação e a juros compostos de 1% ao mês, quantias necessárias ao pagamento da dívida, assinale a opção correta.

- A Se escolher a opção I, o devedor desembolsará R\$ 9.800,00 no ato da negociação.
- B A opção mais vantajosa financeiramente para o devedor é a I.
- C A opção menos vantajosa financeiramente para o devedor é a IV.
- D Para o devedor, a opção III é financeiramente mais vantajosa que a II.
- E Para ter quantias suficientes para pagar as prestações ao escolher a opção III, o devedor deverá aplicar, no ato da negociação, R\$ 9.750,00.

**QUESTÃO 15**

Acerca da relação entre ética e moral, assinale a opção correta.

- A A ética é equivalente à moral porque ambos os preceitos investigam os princípios fundamentais do comportamento humano.
- B A ética é temporal, enquanto a moral é permanente.
- C A simples existência da moral significa a presença explícita de uma ética, entendida como filosofia moral, isto é, uma reflexão que discute, problematiza e interpreta o significado dos valores morais.
- D A partir do estudo da ética, pode-se considerar uma visão utilitarista, em que a verdade de uma proposição consiste no fato de que ela é útil, tendo alguma espécie de êxito ou satisfação.
- E A ética reflexiva se dedica exclusivamente à reflexão sobre os deveres das pessoas contidos nos códigos específicos dos grupos sociais.

**RASCUNHO**

**QUESTÃO 16**

Na atualidade, não basta a uma empresa ser economicamente forte. A sociedade exige novos valores. A existência de códigos formais de ética empresarial e profissional, se estes forem bem implantados e divulgados, revela-se essencial ao estabelecimento de condutas expectáveis, mitigadoras da ocorrência de fraudes de diversas naturezas. A respeito da ética empresarial e profissional, assinale a opção correta.

- A** Deve-se omitir, dos clientes e fornecedores, informações da empresa, para evitar compreensões erradas e mal interpretadas.
- B** É suficiente explicar a um empregado, para evitar que ele cometa atitudes antiéticas, o fato de os padrões éticos de cada pessoa serem diferentes dos da sociedade como um todo.
- C** Um código de ética não abrange todas as questões decorrentes do exercício de uma atividade, mas fornece, por outro lado, uma linha de atuação e de conduta mais austera, sujeitando os seus partícipes a penalidades no caso de transgressões.
- D** O código não é o único mecanismo de conduta, algumas medidas podem ser implantadas no sentido da remoção ou, pelo menos, redução de condutas inadequadas, em que a definição de incentivos apropriados revela-se eficaz na eliminação do comportamento indesejável.
- E** É suficiente restringir a implantação de um código de ética a torná-lo apenas um manual para reduzir o risco de interpretações subjetivas sobre os aspectos morais e éticos inerentes a cada situação em particular.

**QUESTÃO 17**

Assinale a opção correta a respeito das normas de conduta ética que pautam as atividades exercidas pelos empregados e dirigentes da CAIXA.

- A** Atender plenamente ao código de ética da empresa é condição necessária e suficiente para que um profissional seja eficiente e eficaz.
- B** O código tem por objetivo tornar equivalentes os papéis dos clientes, fornecedores e colaboradores, de modo a proporcionar aos clientes e parceiros o conhecimento das razões que levaram à adoção de decisão.
- C** A exposição a situações humilhantes e constrangedoras no trabalho é bastante questionável no código de ética, na medida em que depende da avaliação do empregado e do gerente sobre a situação, o que varia consideravelmente de indivíduo para indivíduo e de um cargo para outro.
- D** Age contra a ética ou pratica ato de desumanidade o empregado da CAIXA que deixa, de forma injustificada, uma pessoa à espera de solução cuja competência é do setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço.
- E** O código é omissivo quanto a situações quaisquer de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a esse código, como forma de preservar os valores da empresa.

**QUESTÃO 18**

Segundo Kotler,

- A** cliente satisfeito é aquele que teve todas as suas expectativas superadas.
- B** valor, para o cliente, é a sensação de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho.
- C** a compra simulada é exemplo de ferramenta utilizada para acompanhar e medir a satisfação do cliente.
- D** o máximo que se pode esperar do cliente após alto nível de satisfação é a preferência racional pelo produto ou serviço.
- E** atender e satisfazer clientes novos é mais econômico para a organização do que satisfazer os clientes antigos, que já conhecem a organização, suas qualidades e seus defeitos.

**QUESTÃO 19**

O *marketing* de relacionamento

- A** não diz respeito a ações de pós-venda.
- B** não prescinde da comunicação via Internet.
- C** não se relaciona com o *endomarketing*.
- D** não utiliza ferramentas de CRM (*customer relationship management*).
- E** pressupõe diálogo entre empresa e cliente, mas a comunicação não deve ser particularizada.

**QUESTÃO 20**

O anúncio de um banco veiculado na televisão, pago, inovador e específico, por si só caracteriza exemplo de

- A** *endomarketing*.
- B** propaganda.
- C** campanha publicitária.
- D** *network*.
- E** *marketing* de relacionamento.

**QUESTÃO 21**

No processo de *telemarketing*, visando superar objeções, o operador deverá

- A** reafirmar a objeção até compreender o sentido e o motivo real de o cliente resistir às suas ponderações.
- B** responder rapidamente acerca do aspecto alvo da objeção, de modo a desviar o assunto.
- C** procurar vencer as discussões, pontuando, com ênfase, o seu ponto de vista.
- D** rejeitar as objeções e destacar os pontos positivos do produto ou serviço.
- E** evitar perguntar diretamente ao cliente o que ele acredita ser a objeção.



**QUESTÃO 22**

De acordo com Kotler, constitui exemplo da etapa de venda denominada pré-abordagem a

- A negociação com o cliente.
- identificação de potenciais clientes.
- apresentação do produto ao cliente.
- análise de quais são as necessidades do cliente.
- saudação do cliente.

**QUESTÃO 23**

A CAIXA é conhecida por ter desempenhado, desde a sua fundação, papel decisivo como agente de políticas públicas e por ser parceira do Estado brasileiro na execução de políticas sociais. A respeito das ações da CAIXA ao longo de sua história, assinale a opção correta.

- O surgimento da CAIXA se deu em razão da necessidade de moralizar o penhor e, por isso, foi-lhe concedido o monopólio dessa atividade desde a sua fundação.
- Em 1931, durante o governo de Getúlio Vargas, a CAIXA começou a operar a carteira hipotecária e, cinco anos depois, com a incorporação do Banco Nacional de Habitação, tornou-se o maior operador da área.
- Um passo importante na história da CAIXA foi a abertura do capital na bolsa de valores no final da década passada.
- Ao direcionar suas ações para a habitação, a CAIXA deixou de ter participação significativa nas áreas de saneamento e urbanização.
- Na década de 80 do século XX, a CAIXA incorporou o papel de agente operador do fundo de garantia do tempo de serviço (FGTS).

**QUESTÃO 24**

O estatuto de uma empresa dispõe sobre a maneira como ela se prepara para enfrentar os seus desafios. A respeito da organização da CAIXA, como disposto em seu estatuto, assinale a opção correta.

- A sede da CAIXA localiza-se na cidade do Rio de Janeiro – RJ.
- Em razão de ter atividades que visam ao desenvolvimento social, a CAIXA tem atuação restrita ao território nacional, sendo-lhe vedada a criação de sucursais, filiais ou agências no exterior.
- A CAIXA é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda.
- Ao ser qualificada como caixa econômica, a empresa CAIXA possui *status* jurídico diferenciado, não estando sujeita à fiscalização do Banco Central do Brasil.
- Por não fazer parte da administração direta, a CAIXA atende apenas aos princípios constitucionais da legalidade e eficiência.

**QUESTÃO 25**

Após 148 anos, a CAIXA consolidou-se como um banco de grande porte, sólido e moderno. CAIXA é sinônimo de responsabilidade social e pretende ser referência mundial, rentável, eficiente, ágil e com permanente capacidade de renovação.

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

Visando ao alcance da pretensão aludida no texto acima, os objetivos estabelecidos no estatuto da CAIXA incluem

- manter linhas de crédito específicas para as microempresas e para empresas de pequeno porte.
- receber os depósitos oriundos da economia popular, excluindo aqueles garantidos pela União.
- prestar serviços bancários de natureza especial, não incluindo intermediação e suprimento financeiro.
- realizar serviços de natureza especulativa, exceto operações no mercado de ações e de títulos mobiliários.
- não realizar operações que atentem contra a função social da empresa, inclusive a corretagem de seguros e de valores mobiliários.

**QUESTÃO 26**

Acerca do Programa Desemprego e Abono Salarial, assinale a opção correta.

- Em caráter excepcional, os trabalhadores que estejam em situação de desemprego involuntário por um período compreendido entre doze e dezoito meses ininterruptos, e que já tenham sido beneficiados com o recebimento do seguro-desemprego, farão jus a mais três parcelas desse benefício, cada uma correspondente, no máximo, a um salário mínimo.
- O seguro-desemprego pode ser requerido a partir do primeiro dia útil subsequente à data da extinção do contrato de trabalho.
- Considere a seguinte situação hipotética. Orlando, servente de obras de uma construtora durante dois anos e três meses, recebeu, como último salário, R\$ 620,00. Orlando foi dispensado sem justa causa e, no dia 16/3/2010, recebeu a primeira parcela do seguro-desemprego. No dia 22/3/2010, Orlando recebeu proposta de trabalho para executar atividades inerentes a servente de obras, com salário de R\$ 650,00, a qual não aceitou. Nessa situação, considerando-se que o trabalhador não é obrigado a trabalhar onde não lhe interesse, Orlando deve continuar recebendo, segundo norma legal, as demais parcelas do seguro-desemprego.
- O trabalhador que tiver o benefício do seguro-desemprego cancelado em decorrência de comprovada fraude deve ser apenado com a suspensão do direito de recebê-lo, por dois anos, ressalvado o prazo de carência.
- Considere a seguinte situação hipotética. Quando faleceu, no dia 12/2/2010, Manoel tinha o direito a receber, ainda, duas parcelas do seguro-desemprego. Manoel tinha esposa, dona de casa, e dois filhos, um com cinco e outro com dois anos de idade. Nessa situação, a família de Manoel perceberá as parcelas remanescentes do seguro-desemprego.

**QUESTÃO 27**

A respeito da guia de recolhimento do fundo de garantia por tempo de serviço e informações à previdência social (GFIP), assinale a opção correta.

- A** Em uma mesma GFIP/SEFIP, não podem constar trabalhadores que recolhem para o FGTS e trabalhadores que não recolhem para o FGTS.
- B** O segurado especial é obrigado a entregar a GFIP.
- C** A empresa está obrigada à entrega da GFIP, ainda que não haja recolhimento para o FGTS.
- D** Contribuinte individual que tenha somente um segurado que lhe preste serviço está desobrigado de entregar a GFIP.
- E** O pagamento da multa pela não entrega da GFIP supre a falta do documento, o que permite a obtenção de certidão negativa de débito.

**QUESTÃO 28**

Com relação à movimentação da conta do FGTS, assinale a opção correta.

- A** No caso de extinção do contrato por prazo determinado, não é possível a movimentação dos valores relativos à conta vinculada.
- B** Se o trabalhador falecer, o saldo da conta vinculada somente será pago aos dependentes indicados em alvará judicial.
- C** Considerando que o gerente de uma empresa de confecções de roupas masculinas completará 65 anos de idade no dia 20/10/2010, nesse caso, a partir da data de seu aniversário, em decorrência da idade, esse gerente poderá movimentar sua conta vinculada.
- D** Necessidade pessoal, cuja urgência e gravidade decorram de desastre natural, pode justificar movimentação da conta do FGS, devendo a solicitação, nesse caso, ser apresentada pelo interessado até 120 dias após a publicação do ato de reconhecimento, pelo governo federal, da situação de emergência ou de estado de calamidade pública.
- E** O direito do trabalhador de adquirir moradia com recursos do FGTS só pode ser exercido para um único imóvel.

**QUESTÃO 29**

Acerca do cartão do cidadão, assinale a opção correta.

- A** O cartão do cidadão é gerado somente após solicitação do cidadão interessado.
- B** O cartão do cidadão é emitido apenas para titular de NIS ativo.
- C** A emissão do cartão do cidadão para indivíduos com mais de quatorze e menos de dezoito anos de idade condiciona-se à presença do responsável legal pelo menor.
- D** O cartão do cidadão é sempre enviado para a residência do titular.
- E** O cartão do cidadão é regularmente emitido em alto relevo, de forma a facilitar a leitura no equipamento apropriado.

**QUESTÃO 30**

Acerca das obrigações do empregador no que se refere ao FGTS, assinale a opção correta.

- A** As empresas sujeitas ao regime da legislação trabalhista podem equiparar seus diretores não empregados — aqueles que exercem cargo de administração previsto em lei, estatuto ou contrato social, independentemente da denominação do cargo — aos demais trabalhadores sujeitos ao regime do FGTS.
- B** Os empregadores estão obrigados a comunicar aos trabalhadores, a cada seis meses, os valores recolhidos ao FGTS, cabendo à CAIXA repassar aos empregados, uma vez por ano, todas as informações sobre suas contas vinculadas.
- C** Caso o empregador não realize os depósitos do FGTS até o dia dez de cada mês, fica sujeito ao pagamento de multa correspondente a 8% no mês de vencimento da obrigação.
- D** Somente o trabalhador ou, no caso de seu falecimento, seus herdeiros podem acionar diretamente a empresa, por intermédio da justiça do trabalho, para compeli-la a efetuar o depósito das importâncias devidas relativas ao FGTS.
- E** Os empregadores rurais estão desobrigados do depósito do FGTS de seus empregados, já que aos trabalhadores rurais não cabe a aplicação do regime do FGTS.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 31

Em relação a abertura, manutenção, movimentação e encerramento de contas de depósitos, tarifas de serviços e cheque, assinale a opção correta.

- A** É permitida a abertura de conta sob nome abreviado ou de qualquer forma alterado, inclusive mediante supressão de parte ou partes do nome do depositante.
- B** A instituição financeira não pode, em nenhuma hipótese, abrir conta de depósitos à vista para titular que figure ou tenha figurado no cadastro de emitentes de cheques sem fundos.
- C** Mesmo enquanto o depositante figurar no cadastro de emitentes de cheques sem fundos, é permitido fornecer-lhe talonário de cheques.
- D** A instituição financeira deve manter o registro da ocorrência relativa ao encerramento da conta de depósitos à vista.
- E** A rescisão do contrato de conta de depósito à vista ou o encerramento da conta de depósito à vista, por iniciativa de qualquer das partes, prescinde de comunicação prévia e formal.

### QUESTÃO 32

Em relação ao cheque cruzado, julgue os itens seguintes.

- I O emitente ou o portador pode cruzar o cheque por meio da aposição de dois traços paralelos no anverso do título.
- II O cruzamento é geral se, entre os dois traços, não houver nenhuma indicação ou se existir apenas a indicação “banco”, ou outra equivalente.
- III O cruzamento é especial se, entre os dois traços, existir a indicação do nome do banco.
- IV O cheque com cruzamento geral pode ser pago em espécie, no caixa.
- V O cheque com cruzamento especial só pode ser pago pelo sacado ao banco indicado, ou, se este for o sacado, a cliente seu, mediante crédito em conta. Pode, entretanto, o banco designado incumbir outro da cobrança.

Estão certos apenas os itens

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

### QUESTÃO 33

Examinar e extrair cópias de registros contábeis, livros ou documentos, inclusive programas eletrônicos e arquivos magnéticos, ópticos ou de qualquer outra natureza, bem como papéis de trabalho de auditores independentes dos fundos e sociedades de investimento, carteiras e depósitos de valores mobiliários, consultores e analistas de valores mobiliários, companhias abertas e demais emissoras de valores mobiliários, pessoas naturais e jurídicas que integram o sistema de distribuição de valores mobiliários são funções

- A** do Banco Central do Brasil (BACEN).
- B** da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
- C** do Conselho Federal de Contabilidade (CFC).
- D** da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).
- E** da Secretaria de Previdência Complementar (SPC).

### QUESTÃO 34

Em relação ao sistema de pagamentos brasileiro, assinale a opção correta.

- A** A liquidação financeira interbancária será definitiva no momento em que forem efetuadas as movimentações nas contas reservas bancárias, mantidas no Banco do Brasil S.A.
- B** Nos sistemas de liquidação bruta em tempo real, a liquidação financeira deve ser precedida de compensação.
- C** Nos sistemas de liquidação diferida, a liquidação financeira interbancária deve ser feita diretamente em conta reservas bancárias.
- D** As câmaras e os prestadores de serviços de compensação e de liquidação são supervisionados pela CVM, com foco nos valores, princípios e regras aplicáveis ao sistema de pagamentos, especialmente no que concerne à análise dos aspectos relacionados com o risco à solidez e ao normal funcionamento do Sistema Financeiro Nacional (SFN).
- E** Podem ser objeto de liquidação em um sistema de liquidação, isolada ou conjuntamente, as obrigações oriundas de cheques e outros documentos; ordens eletrônicas de débito e de crédito; transferências de fundos e outros ativos financeiros; operações com títulos e valores mobiliários; operações realizadas em bolsas de mercadorias e futuros; e outras operações, inclusive as que envolvam derivativos financeiros.



**QUESTÃO 35**

As atividades de competência privativa do BACEN incluem

- I efetuar, como instrumento de política monetária, operações de compra e venda de títulos públicos federais.
- II coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa.
- III exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas.
- IV executar os serviços do meio circulante.
- V receber os recolhimentos compulsórios dos bancos comerciais e os depósitos voluntários das instituições financeiras que operam no país.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 36**

Em relação ao SFN, que é composto por instituições financeiras com características e finalidades diversas, assinale a opção correta.

- A Toda instituição financeira pode captar recursos sob a forma de depósitos à vista.
- B As cooperativas de crédito de economia e crédito mútuo são formadas por pessoas físicas ou jurídicas que, de forma efetiva e preponderante, desenvolvam atividades agrícolas, pecuárias ou extrativas, ou se dediquem às operações de captura e transformação do pescado.
- C Os bancos comerciais são instituições financeiras, de controle acionário público ou privado, especializadas em operações de curto e médio prazos, que oferecem diversas modalidades de empréstimos para o comércio, indústria, empresas prestadoras de serviços, pessoas físicas, bem como para o crédito rural.
- D As sociedades de arrendamento mercantil são constituídas sob a forma de sociedade anônima, especializadas na prática de financiamentos de capital de giro e de capital fixo para pessoas físicas e jurídicas, sendo a principal forma de captação a emissão de letras de câmbio.
- E As sociedades de crédito, financiamento e investimento são instituições que financiam bens e serviços exclusivamente para pessoas jurídicas.

**QUESTÃO 37**

Segundo a Lei n.º 7.357/1985, em relação à emissão existem requisitos imprescindíveis à validade do cheque. Em contraposição, existe requisito que, mesmo ausente, não invalida o título. Esse requisito é

- A a denominação “cheque” inscrita no contexto do título e expressa na língua em que o título estiver redigido.
- B a ordem incondicional de pagar quantia determinada.
- C o nome do banco ou da instituição financeira que deve pagar (sacado).
- D a indicação do lugar de pagamento.
- E a assinatura do emitente (sacador), ou de seu mandatário com poderes especiais.

**QUESTÃO 38**

Para a abertura de conta de depósitos, é obrigatória a completa identificação do depositante. As informações que devem constar na ficha-proposta para a abertura da conta incluem

- I qualificação do depositante.
- II endereços residencial e comercial completos.
- III data da abertura da conta e respectivo número.
- IV taxa de juros de remuneração da conta de depósito.
- V assinatura do depositante.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 39**

As pessoas jurídicas públicas ou privadas que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros são consideradas

- A entidades abertas de previdência complementar.
- B bolsas de mercadorias e futuros.
- C sociedades de capitalização.
- D instituições financeiras.
- E bolsas de valores.

## QUESTÃO 40

A respeito de pessoa física, capacidade e incapacidade civil, julgue os itens seguintes.

- I Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil.
- II A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro.
- III São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos de idade; os ébrios habituais, os viciados em tóxicos e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido; os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo; e os pródigos.
- IV São incapazes relativamente a certos atos ou à maneira de exercê-los os menores de dezesseis anos de idade; os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos; e os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
- V A menoridade cessa aos dezoito anos de idade, completos, quando a pessoa fica habilitada à prática de todos os atos da vida civil.

Estão certos apenas os itens

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

## QUESTÃO 41

Computação pode ser definida como a atividade de uso e melhoria da tecnologia de computadores, seu *hardware* e *software*. A esse respeito, assinale a opção correta.

- A Toda tecnologia digital depende do uso de computadores.
- B Alguns *software* podem ser executados sem conversão para uma linguagem de máquina.
- C Todo computador precisa ter unidades de memória, de controle e de cálculo lógico e aritmético.
- D A criação de qualquer linguagem de programação depende de uma máquina computacional preexistente, capaz de interpretá-la.
- E Todo *hardware* computacional realiza conversão de sinais digitais para analógico e vice-versa.

## QUESTÃO 42

Considere o dispositivo computacional com a seguinte especificação: Intel BX80613i7980X Core i7 980X Extreme Edition Processor, 3.33 GHz, LGA 1366, 6.4 GT/s QPI, 12 MB L3 *cache*, *six core*, *hyperthreading*, *gulfdown*, w/ Fan. Esse dispositivo

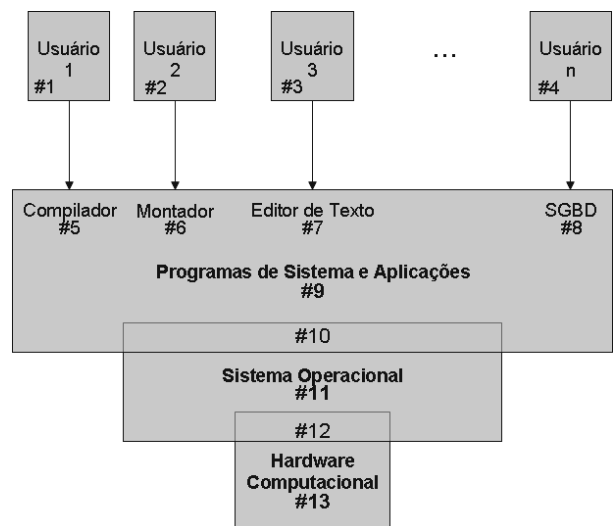
- A trabalha com entrada e saída de dados em formato analógico.
- B possui compatibilidade de conexão direta com o AMD Athlon II X4 635 Quad Core Processor ADX635WFGIBOX, 2.90 GHz, *socket* AM3, 2 MB *cache*, 2000 MHz (4000 MT/s).
- C possui *caches* L1 e L2.
- D possui um *clock* de 6,4 gigahertz.
- E trabalha com memórias DDR.

## QUESTÃO 43

Assinale a opção que apresenta operação numérica correta.

- A  $1001001$  (decimal) \*  $0\text{xff}$  (hexadecimal) =  $11000001000$  (binário)
- B  $1000100$  (inteiro binário sem sinal) +  $11110000$  (inteiro binário de 8 *bits* com sinal) =  $0\text{x32}$  (hexadecimal)
- C  $11110001$  (inteiro binário de 8 *bits* com sinal) \*  $-1$  (decimal) =  $16$  (decimal)
- D  $777$  (octal) /  $111111111$  (binário) =  $1$  (decimal)
- E  $1\text{E}12$  (notação científica decimal) /  $1000000$  (binário) =  $1\text{E}6$  (notação científica decimal)

## QUESTÃO 44



Considerando a figura acima, que ilustra um esquema conceitual de um sistema operacional, com relacionamentos entre seus elementos típicos, assinale a opção correta.

- A O elemento #10, interface entre os elementos #9 e #11, é denominado núcleo do sistema operacional.
- B O elemento #12, interface entre os elementos #11 e #13, contém *device drivers* ou controladores de dispositivo.
- C O elemento #6 é executado em modo real ou privilegiado, diferentemente dos elementos #5, #7 e #8, que são executados em modo protegido.
- D Os elementos de #1 a #4 não são processos computacionais, mas sim pessoas.
- E Uma estratégia de escalonamento do tipo FIFO (*first in, first out*) ou do tipo FCFS (*first come, first server*) produziria, junto aos elementos #5, #6 e #7, maior degradação de desempenho operacional que junto ao elemento #8.

## QUESTÃO 45

**Wireshark**

★★★★★

✍ [Wireshark Foundation](#)

👤 15 288

Wireshark is an award-winning network protocol analyzer developed by an international team of networking experts.

**PuTTY**

★★★★★

✍ [Simon Tatham](#)

👤 14 903

PuTTY is a client program for the SSH, Telnet and Rlogin network protocols. These protocols are all used to run a remote ...

**WinMerge**

★★★★★

✍ [WinMerge Development Team](#)

👤 5 427

WinMerge is an Open Source visual text file differencing and merging tool for Win32 platforms. It is highly useful for determining what has ...

**Stuffit**

★★★★★

✍ [Smith Micro Software, Inc.](#)

👤 1 267

Stuffit 12.0.0.17 is a file compression utility for Windows XP, Windows 2000 and Windows Vista. This utility ...

**EasyBCD**

★★★★★

✍ [NeoSmart Technologies](#)

👤 6 672

EasyBCD is a wonderful program that enables you to run multiple operating systems along with Microsoft Windows Vista. These include Windows 98 ...

**TightVNC**

★★★★★

✍ [Constantin Kaplinsky](#)

👤 9 159

TightVNC is a free remote control software package derived from the popular VNC software. You can ...

**PostgreSQL**

★★★★★

✍ [PostgreSQL Global Development Group](#)

👤 6 266

PostgreSQL is an object-relational database management system (ORDBMS) created originally at ...

**Apache HTTP Server**

★★★★★

✍ [Apache Software Foundation](#)

👤 6 369

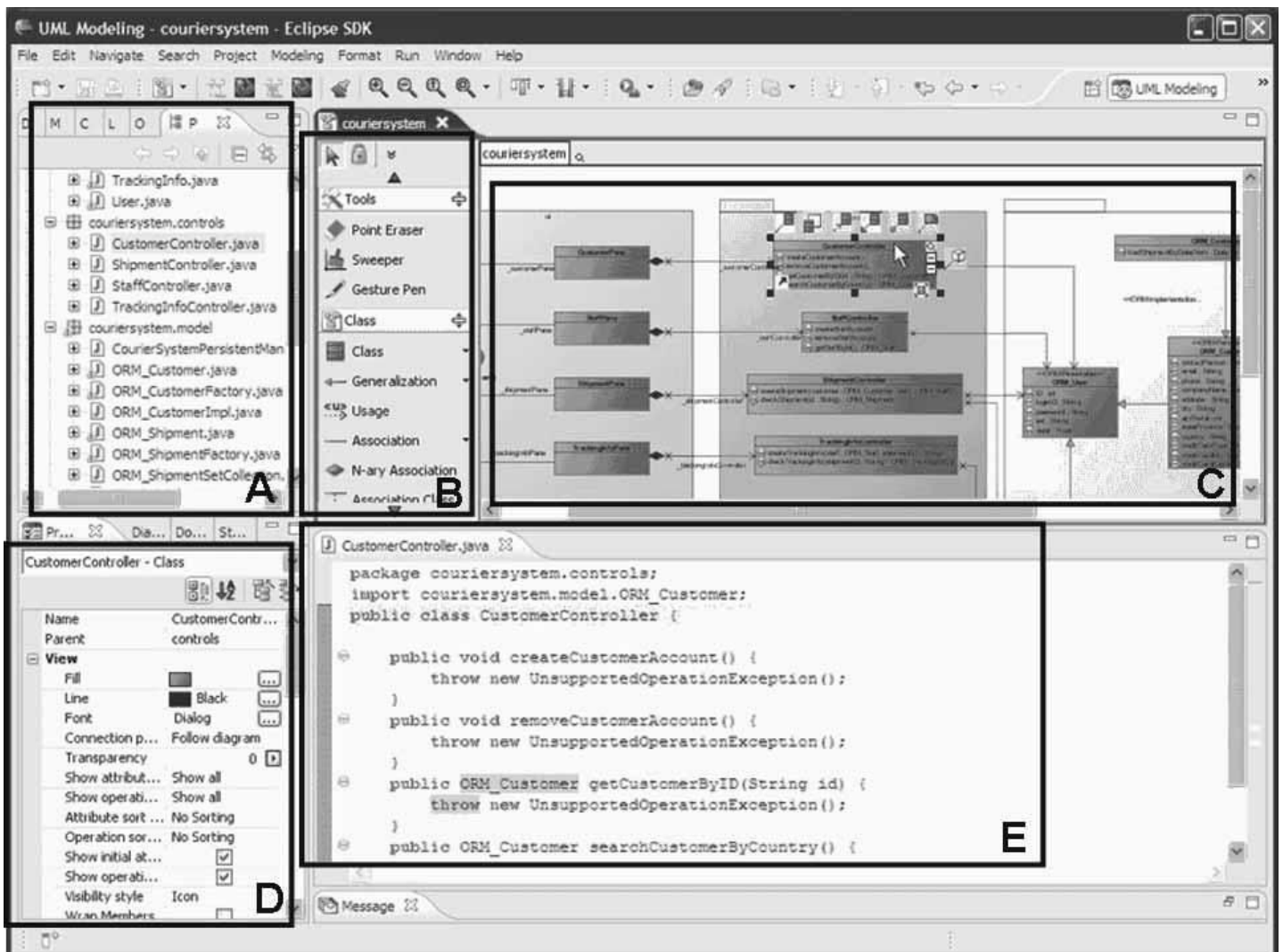
Apache HTTP Server is a web server that accomplishes with current HTTP standards. This web server provides all the features ...

Internet: &lt;unix.software.informer.com&gt;.

A figura acima ilustra aplicativos comuns às plataformas Windows e(ou) Unix. Acerca das características das aplicações apresentadas, assinale a opção correta.

- Ⓐ Para o gerenciamento de configuração de um ambiente de tecnologia da informação (TI) composto por equipamentos Windows e Unix, o aplicativo EasyBCD é mais recomendado que o aplicativo PuTTY.
- Ⓑ Para o monitoramento de pedidos e respostas HTTP trafegados em uma sub-rede, a opção pelo aplicativo Wireshark é mais adequada que a opção pelo Apache HTTP Server.
- Ⓒ A análise da frequência de ocorrência de caracteres em arquivos é comum nos algoritmos usados para a construção da aplicação WinMerge, o que não ocorre com o aplicativo Stuffit.
- Ⓓ Para o gerenciamento de um banco de dados no qual se faz uso do PostgreSQL, o emprego de uma interface de comandos para monitoramento da aplicação será mais eficiente por meio do aplicativo TightVCN que por meio do PuTTY.
- Ⓔ Para tornar disponível, na Internet, uma aplicação com interface de linha de comando, em que os requisitos envolvam segurança quanto ao vazamento de informações na rede e perfil de tráfego discreto, a opção pelo aplicativo TightVNC no *front-end* da solução é mais adequada que a opção pelo aplicativo Apache HTTP Server.

## QUESTÃO 46



Internet: <www.supershareware.com> (com adaptações).

A figura acima ilustra exemplo de utilização da ferramenta CASE denominada Visual Paradigm, na qual se destacam áreas nomeadas de A até E. Considerando que todos os códigos apresentados na figura estejam corretos e sejam compiláveis, assinale a opção correta.

- A** Considere que não haja declaração explícita de construtor no código da classe `CustomerController` apresentado na área E. Nesse caso, em qualquer bloco de código de qualquer classe do aplicativo em desenvolvimento, a execução da sequência de comandos a seguir, na linguagem Java, produziria a impressão da `string fim` na saída padrão do processo, desde que as declarações de importação e referências em CLASSPATH sejam adequadamente ajustadas.
- ```
try { CustomerController cc = new CustomerController(); cc.createCustomerAccount(); }
catch (UnsupportedOperationException uoe) { } finally {System.out.println("fim");}
```
- B** A classe `StaffController` está declarada dentro do *package* `controls`, o qual está declarado dentro do *package* `coursiersystem`;
- C** Os vários elementos gráficos verticalmente distribuídos na área B correspondem a componentes UML.
- D** Na área C, são apresentados, pelo menos, cinco *packages* que possuem classes públicas.
- E** A classe `CustomerController`, conforme detalhada na área D, é um componente gráfico visual por meio do qual podem ser ajustadas cores e fontes.

## QUESTÃO 47

```

1 /* To change this template, choose Tools | Templates and open the template in the editor.*/
2 package com.simples.scp.teste;
3 import com.simples.scp.dao.BancoDAO;
4 import com.simples.scp.modelos.Banco;
5 import java.util.HashMap;
6 import java.util.List;
7 import java.util.Map;
8 /**
9  * @author fulano
10 */
11 public class TestaInsertBanco {
12     public static void main(String[] args) {
13         BancoDAO dao = new BancoDAO();
14         Banco banco = new Banco();
15         banco.setCodigo(104);
16         banco.setDescricao("Caixa Economica Federal");
17         dao.save(banco);
18         System.out.println("Descricao: " + banco.getDescricao());
19         List<Object> lista = dao.findAll();
20         for (Object object : lista) {
21             Banco b = (Banco) object;
22             System.out.println(b.getDescricao());
23         }
24         Banco b = (Banco) dao.findObjectByCriteria({"id=2 and codigo = 104"}).get(0);
25         System.out.println(b.getDescricao());
26         Map<Integer, Object> params = new HashMap();
27         params.put(1, 2);
28         params.put(2, 104);
29         Banco b = (Banco) dao.findObjectByCriteriaAndParameter
30             ("id = ? and codigo = ?", params).get(0);
31         System.out.println(b.getDescricao());
32         System.out.println(dao.maxId("tab_bancos"));
33     }
34 }

```

Internet: <simplescp.googlecode.com>.

Considerando que o código Java apresentado acima esteja sintática e semanticamente correto, sendo plenamente executável em um ambiente adequadamente configurado, assinale a opção correta.

- Ⓐ Um método de nome `save`, que recebe como argumento uma instância de `Object`, está declarado na classe `BancoDAO`, que está no *package* de nome `com.simples.scp.dao`.
- Ⓑ `HashMap` é uma subclasse de `Map`, e ambas estão declaradas no *package* de nome `java.util`.
- Ⓒ O método `findObjectByCriteria`, invocado na linha de código 24, retorna uma instância que poderia ser corretamente referenciada por uma variável do tipo `Object<Object>`.
- Ⓓ A geração de documentação HTML da classe apresentada, por meio da ferramenta `javadoc` da plataforma Java, produzirá um código HTML no qual existem as cadeias de caracteres `Tools` e `fulano`.
- Ⓔ Será bem-sucedida a compilação da linha de código `com.simples.scp.teste.TestaInsertBanco.main(null);`, dentro de um bloco de código na classe `TestaInsertBanco` ou em qualquer outra classe.



## QUESTÃO 48

```

1 CREATE TABLE agencia (
2   idAgencia int(11) PRIMARY KEY,
3   nome varchar(45) NOT NULL,
4   endereco varchar(45) NOT NULL) ;
5 CREATE TABLE cliente (
6   idCliente int(11) PRIMARY KEY,
7   nome varchar(45) NOT NULL,
8   endereco varchar(45) NOT NULL,
9   dataNascimento date NOT NULL,
10  idadeAnos int(11) DEFAULT NULL);
11 CREATE TABLE conta (
12  idConta int(11) PRIMARY KEY,
13  Cliente_idCliente int(11) NOT NULL,
14  Agencia_idAgencia int(11) NOT NULL,
15  saldo decimal(10,2) NOT NULL,
16  dataAbertura date NOT NULL,
17  CONSTRAINT conta_ibfk_1 FOREIGN KEY (Agencia_idAgencia) REFERENCES agencia (idAgencia),
18  CONSTRAINT conta_ibfk_2 FOREIGN KEY (Cliente_idCliente) REFERENCES cliente (idCliente));
19 CREATE TABLE lancamento (
20  idLancamento int(11) PRIMARY KEY,
21  dataLancamento date NOT NULL,
22  valor int(11) NOT NULL,
23  Conta_idContaCredito int(11) NOT NULL,
24  Conta_idContaDebito int(11) NOT NULL,
25  CONSTRAINT lancamento_ibfk_1 FOREIGN KEY (Conta_idContaCredito) REFERENCES conta (idConta),
26  CONSTRAINT lancamento_ibfk_2 FOREIGN KEY (Conta_idContaDebito) REFERENCES conta (idConta));
27 INSERT INTO agencia VALUES (1,'centro','UnB - Brasilia');
28 INSERT INTO agencia VALUES (2,'centro','Paulista - Sao Paulo');
29 INSERT INTO agencia VALUES (3,'copacabana','Copacabana - RJ');
30 INSERT INTO cliente VALUES (1,'joao','brasilia','1980-12-31',12);
31 INSERT INTO cliente VALUES (2,'jose','sao paulo','1965-05-30',27);
32 INSERT INTO cliente VALUES (3,'maria','sao paulo','1975-05-30',17);
33 INSERT INTO cliente VALUES (4,'antonio','rio de janeiro','1992-05-12',0);
34 INSERT INTO conta VALUES (1,1,1,'12.00','1990-12-12');
35 INSERT INTO conta VALUES (2,2,2,'45.00','1991-01-12');
36 INSERT INTO conta VALUES (3,3,3,'123.00','1989-05-11');
37 INSERT INTO conta VALUES (4,3,3,'34.00','1989-05-11');
38 INSERT INTO lancamento VALUES (1,'1992-11-05',10,1,2);
39 INSERT INTO lancamento VALUES (2,'1992-11-05',12,2,3);
40 INSERT INTO lancamento VALUES (3,'1992-11-05',2,1,3);
41 INSERT INTO lancamento VALUES (4,'1992-11-05',22,1,3);

```

Considerando o *script* SQL ilustrado acima, que modela uma aplicação para controle de contas bancárias, assinale a opção correta.

- Ⓐ A escolha dos métodos de organização de registros e índices em um banco de dados como o mostrado pode ser dependente dos tipos de dados empregados, da quantidade de registros armazenados, mas não dos tipos de consultas realizadas.
- Ⓑ Uma análise do modelo de dados representado pelo *script* em questão indicará deficiência de modelagem em um dos atributos de uma das tabelas, pelo fato de haver informações redundantes que tornam o *script* propenso a anomalias de atualização.
- Ⓒ A permutação da posição do conjunto de linhas de 1 a 4 com a do conjunto de linhas de 5 a 26 não introduziria erros na execução do *script* mostrado.
- Ⓓ Em um ambiente operacional de bancos de dados de grande porte, comandos como os das linhas de 1 a 26 são usualmente executados por ferramentas CASE de modelagem, por meio de comandos de engenharia progressiva (*forward engineering*), enquanto comandos como os das linhas de 27 a 41 são usualmente executados por usuários humanos em interfaces interativas de comandos DML.
- Ⓔ Os comandos das linhas 37 e 41 poderiam ter suas posições permutadas, respectivamente, com as dos comandos das linhas 33 e 32, sem introduzir erros na execução do *script*.

## QUESTÃO 49

| # |                                                          | 0000000001111111112222222223333333333444444444555555555666666666777<br>1234567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890123456789012                                                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 01<br>02<br>03<br>04<br>05                               | 01 WS-AUXILIARES.<br>05 TAB-NOME-MES VALUE<br>"JANEIROFEVEREIROMARCO ABRIL MAIO JUNHO JU<br>- "LHO AGOSTO SETEMBRO OUTUBRO NOVEMBRO DEZEMBRO ".<br>10 NOME-MES PIC X(009) OCCURS 12 TIMES.                                                                                           |
| 2 | 01<br>02<br>03<br>04<br>05                               | IDENTIFICATION DIVISION.<br>PROGRAM-ID. HELLO-WORLD.<br>PROCEDURE DIVISION.<br>DISPLAY 'Hello, world'.<br>STOP RUN.                                                                                                                                                                  |
| 3 | 01<br>02<br>03                                           | ADD 123 TO ZERO GIVING TEST-NUMBER<br>MOVE ZERO TO TEST-RESULT<br>DIVIDE TEST-NUMBER BY TEST-RESULT GIVING TEST-RESULT                                                                                                                                                               |
| 4 | 01<br>02<br>03<br>04<br>05<br>06<br>07<br>08<br>09<br>10 | PROCEDURE DIVISION.<br>PERFORM POST-STARTUP-INFO<br>MOVE 'IJK' TO TEST-GROUP<br>ADD TEST-NUMBER TO TEST-NUMBER GIVING TEST-RESULT<br>* DISPLAY '* AB0163C1 SHOULD NEVER GET HERE...'<br>GOBACK.<br>POST-STARTUP-INFO.<br>DISPLAY SIM-TITLE(1:79)<br>DISPLAY SIM-START(1:79)<br>EXIT. |

A tabela acima apresenta quatro trechos de programas COBOL, numerados de 1 a 4. Os posicionamentos dos códigos em linhas e colunas estão destacados na tabela. No que diz respeito às informações apresentadas e à linguagem COBOL, assinale a opção correta.

- A O trecho de código 1 poderia ocorrer na IDENTIFICATION DIVISION de um programa COBOL.
- B NOME-MES, no trecho de código 1, pode ser chamada de uma variável de ocorrência simples.
- C O trecho de código 2 não constitui um programa COBOL válido, compilável ou passível de execução.
- D Suponha que o trecho de código 3 esteja presente em um programa COBOL válido. Nesse caso, a sua execução não provocará a ocorrência de um ABEND.
- E No trecho de código 4, a linha de código 5 está comentada e POST-STARTUP-INFO é uma *procedure*.

## QUESTÃO 50

A respeito de montadores, compiladores, ligadores e interpretadores, assinale a opção correta.

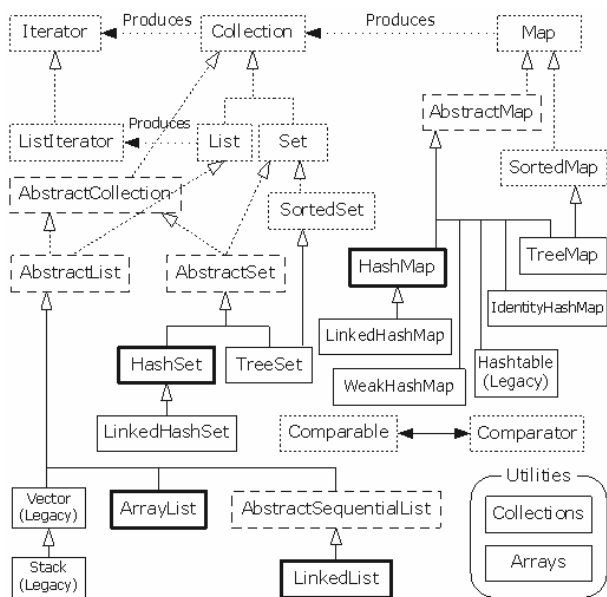
- A Java é uma linguagem interpretada, portanto, não usa compiladores para geração de código de máquina.
- B Programas escritos na linguagem VisualBasic .NET, da mesma forma que na linguagem Java, são compilados para um formato de *bytecode* intermediário, independentemente de plataforma.
- C A VisualBasic .NET, por ser uma linguagem orientada a objetos ao estilo da linguagem C, realiza gerenciamento de memória de forma manual, sem uso de coletores de lixo ligados ao *runtime* de código.
- D A linguagem VBA é usada de forma embutida para a automação de atividades em ferramentas de escritório como o Microsoft Office; a VBScript é usada para construção de páginas JSP (Java Server Pages); e a Visual Basic .NET é uma linguagem de programação de aplicativos para a Web que, em última instância, não depende do uso de montadores.
- E As aplicações da plataforma Visual Basic 6 dependem de uma DLL de *runtime* com tamanho aproximado de 1 *megabyte*, enquanto o instalador *full* do *runtime* de aplicações Visual Basic .NET, chamado .NET Framework, em sua edição 3.5 Service Pack 1, possui tamanho acima de uma centena de *megabytes*.

## QUESTÃO 51

A respeito de comunicação de dados e meios físicos de transmissão, assinale a opção correta.

- A O ruído, um dos principais obstáculos à comunicação de sinais, pode ser enquadrado em várias categorias, entre elas a dos ruídos térmicos, que são de eliminação impossível em qualquer sistema de comunicação.
- B A atenuação de sinais comporta-se de forma mais previsível nos meios não guiados, se comparada à atenuação em meios guiados.
- C A capacidade de um canal de transmissão é delimitada basicamente pelo nível médio de ruído que ocorre no canal.
- D As características das fibras ópticas incluem elevada atenuação, isolamento eletromagnético e índice de refração baixo relativamente ao meio em que se encontrem.
- E Os sinais *wireless* em frequências abaixo de 2 MHz tendem a se propagar em linha de visada; os sinais na faixa de 2 Mhz a 30 MHz tendem a se propagar por reflexão nas camadas superiores da atmosfera; e os que estão acima de 30 MHz se propagam ao longo da superfície da Terra.

## QUESTÃO 52



A figura acima ilustra um esquema de organização de tipos de dados presentes na plataforma Java. Acerca das informações apresentadas e de linguagens de programação e orientação a objetos, assinale a opção correta.

- Ⓐ Uma instância de um `HashSet` pode apresentar mais de um valor associado a uma mesma chave.
- Ⓑ A implementação de instâncias de `Iterator` produzidas por instâncias de `Collection` é usualmente baseada em classes de visibilidade `public`, de modo que o cliente do `Iterator` possa ajustar os parâmetros de desempenho específicos de cada uma dessas implementações.
- Ⓒ A implementação de métodos de atualização de informações em estruturas baseadas em árvores, como `TreeSet` e `TreeMap`, caracteriza-se pelo emprego de algoritmos recursivos em procedimentos que realizam efeitos colaterais sobre o estado interno da árvore.
- Ⓓ A recuperação dos objetos mantidos em instâncias de `ArrayList`, `LinkedList`, `Vector` e `Stack` pode ser efetuada por meio de busca sequencial e emprega, usualmente, algoritmos do tipo recursivo.
- Ⓔ Uma instância de um `HashMap` possui em seu estado interno uma estrutura de dados de alocação contígua de memória, cujo tamanho efetivo, acessível ao usuário, mantém-se fixo durante toda a existência da instância.

## QUESTÃO 53

Os elementos de interconexão de redes de computadores, como *gateways*, *switches* e roteadores, apresentam comportamentos típicos relacionados aos protocolos e algoritmos empregados. A esse respeito, assinale a opção correta.

- Ⓐ Se um pacote IP com 2.000 *bytes* de tamanho tem de atravessar uma sub-rede Ethernet cuja MTU (*maximum transmission unit*) é de 1.000 *bytes*, então esse pacote será necessariamente fragmentado.
- Ⓑ Se um *switch* emprega um protocolo de controle de fluxo do tipo janela deslizante, toda vez que um aceite de *frame* (ACK) é recebido pela estação transmissora, há, necessariamente, diminuição do tamanho da janela de *frames* em uma unidade.
- Ⓒ O DNS é um protocolo de nível de aplicação com características *statefull* e, portanto, embasado no protocolo UDP.
- Ⓓ Para o estabelecimento de uma conexão *socket* TCP entre um cliente em uma rede local e um servidor remotamente localizado em algum ponto da Internet, é preciso que os roteadores intermediários nos lados cliente e servidor estabeleçam uma complexa série de troca de pacotes, empregando os *flags* SYN e ACK.
- Ⓔ Comparados os conceitos de *gateway*, *switch* de camada 3 e roteador, uma maior heterogeneidade de características aplica-se aos roteadores, tendo em vista a ampla variedade de protocolos empregados com relação aos demais.

## QUESTÃO 54

A respeito de tecnologias de redes locais e de longa distância, assinale a opção correta.

- Ⓐ Em rede local embasada no TCP/IP, com expectativa de acomodar, no máximo, 20 *hosts* ao longo de sua vida útil, a adoção do esquema de endereçamento de rede do tipo classe C permitiria um uso mais racional de uma faixa de endereçamento IP quando comparada à situação na qual se adota um esquema de sub-rede com máscara 255.255.255.192.
- Ⓑ Se o *firewall* da rede descarta respostas aos pedidos de *ping* ICMP recebidos de fora da rede, então isso impedirá o funcionamento de ferramentas como *traceroute* por parte de estações de trabalho presentes na rede.
- Ⓒ Se dois *hosts* TCP/IP estão localizados em redes distintas, adjacentes, separadas por roteador ou *switch*, o eventual estabelecimento de um par de *sockets* entre os dois computadores não indica que os endereços MAC das interfaces de rede usadas pelos dois *hosts* tornem-se mutuamente conhecidos.
- Ⓓ Considere que, em uma rede Ethernet/TCP/IP, coordenada por um *switch* de camada 2, um *software* de *sniffer*, instalado em uma estação de trabalho comum, tenha detectado a presença de um pacote ARP cujo *opcode* seja *request*, endereços MAC de origem e destino sejam, respectivamente, 00:21:5d:4e:4e:d0 e 00:00:00:00:00:00 e o endereço de IP alvo seja 192.168.0.1. Logo, em situação de correta configuração dos ativos da rede, um pacote ARP do tipo *response* será capturado pelo *sniffer* somente se o endereço MAC do adaptador do *host* no qual funciona o *sniffer* for 00:21:5d:4e:4e:d0.
- Ⓔ Protocolos do tipo OSPF e BGP estão tipicamente presentes em dispositivos do tipo *gateway*, mas não em roteadores.

**QUESTÃO 55**

No que concerne aos modelos de referência OSI e TCP/IP, assinale a opção correta.

- A** O protocolo HDLC (*high-level data link control*) é usado na camada 2 do modelo OSI, proposto pela ISO. Suas características incluem a detecção e a correção de erros de transmissão e a transmissão de dados através de *frames*.
- B** Os protocolos IPsec e ICMP pertencem ao nível 4 do modelo OSI, de transporte.
- C** Os protocolos de aplicação DNS, POP3, IMAP, SNMP e SSH utilizam os serviços providos pelo protocolo UDP.
- D** Os protocolos de aplicação SMTP, Telnet, FTP, FDDI e RS-232 utilizam os serviços providos pelo protocolo TCP.
- E** Os padrões e protocolos IEEE 802.3 e IEEE 802.11 são, ambos, utilizados para estabelecimento de enlaces em redes de computadores de escopo local, metropolitano e de longa distância.

**QUESTÃO 56**

Ao se discutir o significado e a definição de qualidade em *software*, as duas principais abordagens são conformidade às especificações e satisfação das necessidades do cliente. Acerca dessas abordagens e dos conceitos de qualidade de *software*, assinale a opção correta.

- A** O modelo CMMI, na versão CMMI 1.2 for Dev, apresenta uma área de processos que contempla, de modo integrado, as duas abordagens mencionadas — verificação e validação —, também denominada V&V.
- B** A norma ISO 12207, padrão que estabelece uma arquitetura de alto nível para definição do ciclo de vida de *software*, agrupa processos em várias classes, os quais incluem os processos fundamentais, relacionados a aquisição, fornecimento, desenvolvimento, operação e manutenção.
- C** A norma ISO 12207 prescreve um conjunto de métodos, ferramentas, treinamentos, métricas e tecnologias relacionadas à verificação de conformidade às especificações, mas não aborda métodos relacionados à validação da satisfação das necessidades do cliente.
- D** Os elementos descritivos de processos empregados na série de normas 12207 são organizados em uma hierarquia de processos, eventualmente divididos em subprocessos, os quais são refinados em disciplinas e, por fim, em artefatos.
- E** A série de normas ISO 15504, conhecida como modelo SPICE, é, atualmente, constituída por sete partes. Uma delas apresenta um modelo para determinação da qualidade de *software* embasado em seis características: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade.

**QUESTÃO 57**

Quanto ao modelo de qualidade MPS.BR, assinale a opção correta.

- A** As normas CMMI DEV, ISO 15504, ISO 12207:2008 e ISO 9126-1:2001 constituem base técnica para o estabelecimento do modelo MPS.BR.
- B** O modelo de referência denominado MR.MPS, do MPS.BR, da mesma forma que o modelo CMMI DEV, é organizado em torno de cinco níveis de maturidade e cinco níveis de capacidade.
- C** O processo de gerência de requisitos no MPS.BR, localizado no nível de maturidade mais baixo do modelo de avaliação, procura atender primariamente a conformidade às especificações para, de forma secundária, buscar a satisfação das necessidades do cliente.
- D** Diferentemente do que ocorre no modelo CMMI-DEV com a área de processos de aquisição, no MPS.BR, não é permitida a exclusão de processos para fins de avaliação.
- E** No modelo MPS.BR, os processos de verificação e de validação devem implementar um conjunto de atributos predefinidos antes dos processos de gerência de projetos e de gerência de recursos humanos, uma vez que os dois primeiros processos devem ser atendidos no nível E, enquanto os últimos devem ser atendidos no nível D.

**QUESTÃO 58**

Acerca da gestão do ambiente de TI e suas relações com os modelos ITIL, assinale a opção correta.

- A** A validação e o teste de serviço são processos típicos da fase de transição de serviço no ciclo de vida de serviços, conforme o modelo ITIL V3.
- B** Em um desenho de serviço no qual se busca recuperação intermediária ou prontidão média, a expectativa de tempo máximo tolerável de interrupção do serviço encontra-se na faixa de tempo que varia de 1 a 60 minutos.
- C** Ponto único de contato e ponto único de falha são duas propriedades desejáveis em uma arquitetura de ambiente de TI.
- D** Falha que ocorre em elemento do ambiente de TI, seja ele um serviço, processo, atividade ou item de configuração, sempre conduz a incidente detectado.
- E** O tempo médio entre falhas é uma métrica usada para medição da confiabilidade de um serviço de TI, que equivale à soma do tempo médio entre incidentes de serviço e do tempo médio para restauração do serviço.

### Texto para as questões 59 e 60

Na tabela a seguir, apresentam-se os conteúdos iniciais de três mensagens HTTP que circularam em uma rede, capturadas por meio de um *sniffer* de rede. A captura da mensagem 3 ocorre imediatamente após a captura da mensagem 2; os endereços do *host* de origem e do *host* de destino da mensagem 2 estão invertidos na mensagem 3.

| # | conteúdo inicial da mensagem HTTP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | HTTP/1.1 200 OK<br>Content-Type: text/html<br>Connection: close                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2 | GET / HTTP/1.1<br>Host: 200.201.166.200<br>User-Agent: Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 6.0; pt-BR; rv:1.9.2.3) Firefox/3.6.3<br>Accept: text/html,application/xhtml+xml,application/xml;q=0.9,*/*;q=0.8<br>Accept-Language: pt-br,pt;q=0.8,en-us;q=0.5,en;q=0.3<br>Accept-Encoding: gzip,deflate<br>Accept-Charset: ISO-8859-1,utf-8;q=0.7,*;q=0.7<br>Keep-Alive: 115<br>Connection: keep-alive      |
| 3 | HTTP/1.1 200 OK<br>Cache-Control: Private<br>Date: Sun, 18 Apr 2010 12:10:49 GMT<br>Pragma: no-cache<br>Content-Type: text/html; Charset=ISO-8859-1<br>Expires: Sat, 17 Apr 2010 12:10:48 GMT<br>Server: Microsoft-IIS/6.0<br>X-Powered-By: ASP.NET<br>Set-Cookie: ASPSESSIONIDQCBSBRTC=LHCDNBGBNOBLFKPCMMPLKEC; path=/<br>Content-Encoding: gzip<br>Vary: Accept-Encoding<br>Transfer-Encoding: chunked |

#### QUESTÃO 59

Considerando as informações apresentadas no texto, assinale a opção correta acerca de conceitos de arquitetura cliente-servidor e Internet/*intranets*.

- Ⓐ O conteúdo da mensagem 1 indica que o cliente HTTP solicitou ao servidor HTTP o fechamento do *socket* no qual a mensagem foi transmitida.
- Ⓑ O conteúdo da mensagem 1 indica que o *host* cujo endereço IP é a origem da mensagem foi o responsável por iniciar a abertura do *socket*.
- Ⓒ Os conteúdos das mensagens 2 e 3 sugerem que o endereço IP do *host* de origem da mensagem 2, bem como o do *host* de destino da mensagem 3, é 200.201.166.200.
- Ⓓ Os conteúdos das mensagens 2 e 3 sugerem que o *daemon* HTTP é o Firefox/3.6.3, o *browser* HTTP é o IIS/6.0, e ambos os *hosts* são baseados na plataforma Microsoft.
- Ⓔ O conteúdo da mensagem 2 sugere que o *browser* tem expectativa de reutilizar o mesmo *socket* para enviar e receber várias mensagens HTTP, bem como é capaz de aceitar que o corpo da resposta HTTP seja compactado.

#### QUESTÃO 60

Ainda considerando as informações apresentadas no texto, assinale a opção correta.

- Ⓐ O conteúdo da mensagem 2 sugere a preferência do *browser* em receber conteúdo em língua inglesa em vez da língua portuguesa do Brasil.
- Ⓑ O conteúdo da mensagem 3 sugere que o servidor enviou ao *browser* documentos em formato XML e que o *browser* é capaz de entender e aplicar folhas de estilo XSLT a documentos XML.
- Ⓒ O conteúdo da mensagem 3 sugere que a aplicação que é executada no servidor foi desenvolvida na linguagem de programação ASP.
- Ⓓ Se o cabeçalho TCP da mensagem 2 apresentar o valor 80 como porta de destino, então o usuário do *browser* pode ter digitado a URL `http://200.201.166.200/` para navegar pela Web.
- Ⓔ A mensagem 3 pode conter apenas as informações apresentadas na tabela e, mesmo assim, ser uma mensagem HTTP bem formada.