



CÓD: OP-005JL-22  
7908403524686

**BRB**  
BANCO DE BRASÍLIA S.A

Gabaritando- 550 Questões Gabaritadas

**CADERNO GABARITADO**

---

## ÍNDICE

---

1. Língua Portuguesa .....	05
2. Raciocínio Lógico .....	41
3. Matemática .....	55
4. Matemática Financeira .....	69
5. Informática .....	77
6. Probabilidade e Estatística .....	91
7. Governança Corporativa e Compliance .....	95
8. Inovação .....	101
9. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do DF e da RIDE .....	105
10. Conhecimentos Bancários .....	125
11. Defesa do Consumidor .....	43

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LÍNGUA PORTUGUESA

1.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)  
Texto 3 para responder à questão.

A emergência do ciberespaço

Os primeiros computadores surgiram em 1945. Por muito tempo reservado aos militares, seu uso civil disseminou-se durante os anos 1960 C). Já nessa época era previsível B) que o desempenho do hardware aumentaria constantemente, mas que haveria um movimento geral de virtualização da informação e da comunicação, afetando os dados elementares da vida social; ninguém, com a exceção de alguns visionários, poderia prever. Os computadores ainda eram grandes máquinas de calcular, isoladas em salas refrigeradas. A virada fundamental data, talvez, dos anos 1970. O desenvolvimento e a comercialização do microprocessador dispararam diversos processos econômicos e sociais. Eles abriram uma nova fase D) na automação da produção industrial: robótica, linhas de produção flexíveis, máquinas industriais com controles digitais etc. Presenciaram também o princípio da automação de alguns setores, como bancos e seguradoras. Essa tendência continua em nossos dias. A), E)

LÉVY, Pierre. A infraestrutura técnica do virtual. In: Ciberultura. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999, p. 31, com adaptações.

Assinale a alternativa em que o referente semântico do pronome destacado está corretamente indicado.

- (A) “Essa tendência continua em nossos dias.” - automação de alguns setores.
- (B) “Já nessa época era previsível” - em 1945.
- (C) “seu uso civil disseminou-se durante os anos 1960” - dos militares.
- (D) “Eles abriram uma nova fase” - diversos processos econômicos.
- (E) “Essa tendência continua em nossos dias.” - de 1945 até a atualidade.

2.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2021)



De acordo com o sentido das palavras e das expressões empregadas no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Por causa da relação de sinonímia entre os vocábulos deixar e manter, o verbo “deixe” poderia, sem comprometer a ideia original, ser substituído pela forma mantenha.
- (B) O enunciado “Não deixe o seu dinheiro parado” reproduz uma mensagem incompatível com a da construção Movimento o seu dinheiro.
- (C) A forma verbal “poupar”, no contexto, significa economizar e, portanto, tem sentido equivalente ao sugerido pela expressão “dinheiro parado”.
- (D) As construções “que é possível começar” e que se pode começar estabelecem uma relação de antonímia.
- (E) No contexto, o vocábulo “hoje” significa agora e remete a um dia específico, pontual.

## 3.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2021)

Texto associado

E como fica essa situação em que o mercado busca profissionais mais bem preparados, mas não parece querer investir em capacitação?

Algumas empresas já acordaram para o valor de investir em capacitação. Segundo um Head de tecnologia da informação (TI), “investir em treinamento e capacitação, além de permitir o crescimento profissional do colaborador, ainda aumenta o engajamento do profissional e diminui o turnover na área de TI”. Dessa maneira, ainda amplia as chances de atrair bons profissionais. Há empresas que fazem toda a triagem e capacitação de talentos conforme as necessidades dos contratantes. Neste caso, em algumas, houve uma preocupação em valorizar a diversidade do time em um movimento para a formação de pessoas afrodescendentes, mulheres ou que vivam em situação de vulnerabilidade, o que é um grande acerto, uma vez que a diversidade enriquece o ambiente corporativo, permite a inclusão social, traz novos pontos de vista e proporciona uma miscigenação de culturas. No entanto, os critérios para seleção dos profissionais não se alteraram. É necessário ter afinidade com a área, demonstrar alta capacidade de raciocínio lógico, análise e síntese, entre outros critérios inerentes às posições que serão preenchidas. A maioria das empresas, porém, ainda procura profissionais prontos, que cheguem já produzindo. Muitas delas não possuem sequer um plano estratégico para a área de TI, mesmo sabendo que o tempo médio de permanência de um profissional da área é de cerca de um ano e meio.

Assinale a alternativa em que o termo ou a oração sublinhada exerce a mesma função sintática que a palavra “que” em “houve uma preocupação em valorizar a diversidade do time em um movimento para a formação de pessoas afrodescendentes, mulheres ou que vivam em situação de vulnerabilidade”.

- (A) “Algumas empresas já acordaram para o valor de investir em capacitação.” .
- (B) “Dessa maneira, ainda amplia as chances de atrair bons profissionais.” .
- (C) “Há empresas que fazem toda a triagem e capacitação de talentos conforme as necessidades dos contratantes.”.
- (D) “É necessário ter afinidade com a área, demonstrar alta capacidade de raciocínio lógico, análise e síntese, entre outros critérios inerentes às posições que serão preenchidas.”.
- (E) “A maioria das empresas, no porém, ainda procura profissionais prontos, que cheguem já produzindo.”.

## 4.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2019 (E MAIS 2 CONCURSOS))

Texto 4 para responder à questão.

O tempo do virtual

Philippe Quéau

As imagens de síntese formam uma nova escrita que modificará profundamente nossos métodos de representação, nossos hábitos visuais, nossos modos de trabalhar e de criar. Não se trata de mais um gadget, nem de uma moda passageira, e sim de uma revolução escrita profunda. B) Com elas, surge uma nova relação entre imagem e linguagem. D) Agora o legível pode engendrar o visível. E) Novas questões a respeito da nossa capacidade de apreensão da realidade e acerca do próprio impacto dos métodos utilizados do ponto de vista filosófico e epistemológico são colocadas pelos progressos da simulação, pelo realismo crescente das técnicas do virtual, que permitem emancipar, de modo cada vez mais sutil, o real e o virtual. O perigo mais aparente é de acreditar tanto nos simulacros que se acaba por torná-los por reais. C) Mais do que levar a sério o virtual e realizá-lo de algum modo, o grande perigo seria acabar considerando o real como extensão dos mundos virtuais. A)

PARENTE, André. O tempo do virtual. In. Imagem-máquina: a era das tecnologias do virtual. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993, p. 91 – 97, com adaptações.

Assinale a alternativa em que o(s) termo(s) destacado(s) exerce(m) a mesma função sintática que o pronome relativo em “As imagens de síntese formam uma nova escrita que modificará profundamente nossos métodos de representação, nossos hábitos visuais, nossos modos de trabalhar e de criar.”.

- (A) “Mais do que levar a sério o virtual e realizá-lo de algum modo, o grande perigo seria acabar considerando o real como extensão dos mundos virtuais.”.
- (B) “Não se trata de mais um gadget, nem de uma moda passageira, e sim de uma revolução escrita profunda.”.
- (C) “O perigo mais aparente é de acreditar tanto nos simulacros que se acaba por torná-los por reais.”.
- (D) “Com elas, surge uma nova relação entre imagem e linguagem.”.
- (E) “Agora o legível pode engendrar o visível.”.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

### RACIOCÍNIO LÓGICO

1.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2019 (E MAIS 2 CONCURSOS))

Considere a seguinte sentença:

“O bancário será aprovado no concurso, pois é um candidato estudioso e candidatos estudiosos passam no concurso.”

A conclusão do argumento expresso por essa sentença é a de que

- (A) o bancário é estudioso.
- (B) existem candidatos estudiosos.
- (C) o bancário é estudioso ou existem alunos estudiosos.
- (D) candidatos estudiosos passam no concurso.
- (E) o bancário será aprovado no concurso.

2.(IADES - 2019 - CAU-MT - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO)

Um grupo de 3 amigos participa de um jogo de cartas, de modo que cada um possui 10 cartas idênticas à exceção de estarem numeradas de 1 a 10 em apenas um dos lados. Cada rodada do jogo consiste em cada participante escolher uma carta ao acaso (considerando a escolha da carta equiprovável entre as 10 cartas à disposição) e apresentar aos demais participantes. O jogo termina quando todas as cartas apresentadas na mesma rodada tiverem um valor par. Qual é a probabilidade de o jogo terminar na terceira rodada?

- (A) É superior a 10%.
- (B) 25/256.
- (C) 9/128.
- (D) 1/16.
- (E) 49/512.

3.(IADES - 2019 - CAU-MT - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO)

Sejam os seguintes conjuntos:

$$A = \{x \in \mathbb{Z}; |x| \leq 100 \text{ e } x \text{ é par}\}$$

$$B = \{x \in \mathbb{Z}; -93 < x < 102 \text{ e } x \text{ é múltiplo de } 3\}$$

O número de elementos de  $A \cap B$  é igual a

- (A) 201.
- (B) 164.
- (C) 133.
- (D) 101.
- (E) 64.

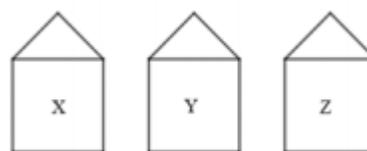
4.(IADES - 2019 - HEMOPA - ASSISTENTE SOCIAL)



As quatro cartas apresentadas possuem um nome próprio de um lado e um número natural do outro. Para verificar se a afirmação “se há um nome masculino em uma face, então há um múltiplo de 3 na outra” é verdadeira, deve-se obrigatoriamente virar as seguintes cartas:

- (A) primeira e segunda.
- (B) primeira e terceira.
- (C) terceira e quarta.
- (D) segunda e terceira.
- (E) segunda e quarta.

5.(IADES - 2019 - HEMOPA - ASSISTENTE SOCIAL)



Em uma rua, há três casas, como mostra a figura apresentada. Cada casa possui uma moradora e uma cor diferente. Sabe-se que:

Sabe-se que:

- 1) Maria mora à direita de quem mora na casa vermelha;
- 2) Amanda mora na casa Y;
- 3) Daniela mora na casa azul; e
- 4) uma das casas é amarela.

As cores das casas X, Y e Z são, respectivamente,

- (A) azul, vermelha e amarela.
- (B) vermelha, amarela e azul.
- (C) amarela, vermelha e azul.
- (D) vermelha, azul e amarela.
- (E) azul, amarela e vermelha.

6.(IADES - 2019 - HEMOPA - ASSISTENTE SOCIAL)

Assumindo verdadeiras as sentenças “todos os ricos são felizes”, “alguns felizes são pobres”, “alguns militares são ricos” e “o pai de Davi é feliz”, é correto inferir que

- (A) o pai de Davi é rico.
- (B) o pai de Davi é militar.
- (C) alguns militares são pobres.
- (D) alguns militares são felizes.
- (E) algum pobre não é feliz.

7.(IADES - 2019 - HEMOPA - TÉCNICO DE ENFERMAGEM)

Considere como verdadeiras as sentenças a seguir.

- I. Se um gerente quadriplica o próprio patrimônio, então ele é competente e carismático.
- II. Se um gerente não é carismático, então ele não é promovido e não aparece na mídia.
- III. Se um gerente é competente e é promovido, então ele cumpre metas.

Se Carlos é um gerente promovido, então ele

- (A) quadriplica o próprio patrimônio.
- (B) cumpre metas.
- (C) é competente.
- (D) é carismático.
- (E) não aparece na mídia.

8.(IADES - 2019 - SEAP-GO - AGENTE DE SEGURANÇA PRISIONAL)

Suponha que, em uma unidade prisional, após um pequeno motim debelado pelos agentes de segurança prisional, três presos A, B e C tenham sido levados ao interrogatório para esclarecimento do fato. Os três presos trocaram acusações entre si e deram as declarações a seguir.

– O preso B está mentido – disse o preso A. – O preso C está mentindo – disse o preso B. – O preso A e o preso B estão mentindo – disse o preso C.

Com base nessas declarações, é correto concluir que

- (A) apenas C mente.
- (B) A e B mentem.
- (C) apenas A mente.
- (D) A e C mentem.
- (E) apenas B mente.

9.(IADES - 2019 - CRF-RO - CONTADOR)

Considere as proposições a seguir.

p: O perito é contador. q: O jovem é técnico em contabilidade.

Se as proposições p e q têm valor lógico verdadeiro, então a proposição que tem valor lógico verdadeiro é a seguinte:

- (A) se o perito é contador, então o jovem não é técnico em contabilidade.
- (B) O perito não é contador e o jovem é técnico em contabilidade.
- (C) O perito não é contador se, e somente se, o jovem não é técnico de contabilidade.
- (D) O perito não é contador ou o jovem não é técnico em contabilidade.
- (E) O perito é contador e o jovem não é técnico em contabilidade.

10.(IADES - 2019 - CRF-RO - CONTADOR)

Considere hipoteticamente que, para a formação da diretoria do Conselho Regional de Farmácia de Rondônia, serão escolhidos 4 entre os 6 conselheiros que se candidataram. É correto afirmar que o número de diretorias distintas que podem ser formadas é igual a

- (A) 10.
- (B) 15.
- (C) 18.
- (D) 21.
- (E) 36.

11.(IADES - 2019 - CRF-RO - CONTADOR)

A negação da proposição: “Todos os contadores são bons matemáticos.” é a seguinte:

- (A) todos os matemáticos são bons contadores.
- (B) alguns contadores são bons matemáticos.
- (C) nenhum contador é mau matemático.
- (D) todos os contadores são maus matemáticos.
- (E) pelo menos um contador é mau matemático.

12.(IADES - 2019 - BRB - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO)

Considere a seguinte sentença: “O bancário será aprovado no concurso, pois é um candidato estudioso e candidatos estudiosos passam no concurso.” A conclusão do argumento expresso por essa sentença é a de que

- (A) o bancário é estudioso.
- (B) existem candidatos estudiosos.
- (C) o bancário é estudioso ou existem alunos estudiosos.
- (D) candidatos estudiosos passam no concurso.
- (E) o bancário será aprovado no concurso.

# MATEMÁTICA

## MATEMÁTICA

1.(IADES - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO TEMPORÁRIO (FUNPRESP)/2014)

Dados os conjuntos A, B e C. Sabendo que  $A \cap B = \emptyset$  e  $C = A \cup B$ , é correto afirmar que

- (A)  $B \cap C = C$ .
- (B)  $A \cap C = A$ .
- (C)  $A \cup C = A$ .
- (D)  $B \cup C = \emptyset$ .
- (E)  $A \in C$ .

2.(IADES - OPERADOR METROFERROVIÁRIO JÚNIOR (METRO DF)/2014 (E MAIS 1 CONCURSO))

Considere um conjunto formado por 5 números pares sucessivos. A partir dele, construa um novo conjunto B substituindo-se os dois menores elementos de A por números duas unidades maiores, e substituindo-se os três maiores elementos de A por números duas unidades menores. É correto afirmar que

- (A) o número de elementos nos dois conjuntos é o mesmo.
- (B) B tem mais elementos que A.
- (C) B tem menos elementos que A.
- (D) B tem elementos que não pertencem a A.
- (E) todo elemento de A está em B.

3.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2021)

O setor de tecnologia da informação (TI) de um banco de investimentos possui 35 analistas de TI divididos em três áreas: desenvolvimento de sistemas, implantação de sistemas e suporte ao usuário. Há analistas que trabalham em uma única área, mas há outros que trabalham em mais de uma dessas áreas e somente os líderes de equipe trabalham simultaneamente nas três áreas. Sabe-se que 18 analistas trabalham no desenvolvimento de sistemas, 19 analistas trabalham na implantação de sistemas, 18 trabalham no suporte ao usuário, 8 trabalham no desenvolvimento e implantação de sistemas, 7 trabalham no desenvolvimento e suporte ao usuário e 10 trabalham na implantação de sistemas e suporte ao usuário.

Qual é o número de líderes de equipes?

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

4.(IADES - NUTRICIONISTA ASSESSOR TÉCNICO (CRN1 DF)/2021 (E MAIS 1 CONCURSO))

Em uma reunião do Conselho Regional de Nutricionistas, compareceram 30 nutricionistas especialistas em três áreas. Sabe-se que 15 eram especialistas em nutrição esportiva, 10 eram especialistas em nutrição clínica e 5 eram especialistas nessas duas áreas. Os demais nutricionistas eram especialistas somente em alimentação coletiva. Quantos nutricionistas especialistas em alimentação coletiva compareceram à reunião?

- (A) 5
- (B) 8
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 15

5.(IADES - AUXILIAR ADMINISTRATIVO (CAU AC)/2019)

Em determinada empresa na qual trabalham 50 pessoas com nível superior de escolaridade, 23 delas são formadas em administração, 17 são formadas em economia e 8 têm formação nessas duas áreas. Quantos são os colaboradores dessa empresa formados em outras áreas diferentes dessas duas?

- (A) 10
- (B) 18
- (C) 2
- (D) 13
- (E) 8

6.(IADES - AGENTE DE FISCALIZAÇÃO (CAU MT)/2019)

Um laboratório de sangue recebeu 72 doadores em determinado dia. Todos os doadores tinham tipo sanguíneo "O" ou fator Rh positivo (Rh+). Verificou-se que, no mínimo, 43 doadores tinham fator Rh+ e, no máximo, 21 tinham tipo sanguíneo "O" com fator Rh+. Desse modo, o número de doadores com tipo sanguíneo "O" que compareceu no laboratório nesse dia foi equivalente a

- (A) mais de 21 doadores.
- (B) 29 doadores.
- (C) o máximo de 50 doadores.
- (D) exatamente 21 doadores.
- (E) menos de 22 doadores.

7.(IADES - PERITO MÉDICO (SEAD PA)/2019 (E MAIS 1 CONCURSO)

Determinada empresa pretende oferecer café da manhã diariamente para os respectivos servidores. Em uma pesquisa realizada com esses servidores, constatou-se que 60% deles tomam café, 50% tomam leite e 10% não tomam nenhuma dessas bebidas. Nessas condições, que porcentagem dos servidores toma as duas bebidas?

- (A) 10%
- (B) 20%
- (C) 16%
- (D) 30%
- (E) 15%

8.(IADES - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO (CAU MT)/2019)

Sejam os seguintes conjuntos:

$$A = \{x \in \mathbb{Z}; |x| \leq 100 \text{ e } x \text{ é par}\}$$

$$B = \{x \in \mathbb{Z}; -93 < x < 102 \text{ e } x \text{ é múltiplo } 3\}$$

O número de elementos de  $A \cap B$  é igual a

- (A) 201.
- (B) 164.
- (C) 133.
- (D) 101.
- (E) 64.

9.(IADES - PROFISSIONAL ANALISTA SUPERIOR (CFM)/ADVOGADO/2018 (E MAIS 3 CONCURSOS)

Em uma pesquisa com candidatos de um concurso no Distrito Federal, foram feitas as seguintes perguntas para que eles respondessem "sim" ou "não": Gosta de estudar matemática? Gosta de estudar português? Entre os candidatos entrevistados, 220 candidatos responderam "sim" à primeira pergunta; 200 responderam "sim"

à segunda; 75 responderam "sim" a ambas; e 90 responderam que não gostam de estudar nenhuma das duas matérias.

Quantos candidatos foram entrevistados?

- (A) 435
- (B) 510
- (C) 420
- (D) 345
- (E) 585

10.(IADES - ESPECIALISTA EM SAÚDE (SES DF)/ ADMINISTRADOR/2018 (E MAIS 10 CONCURSOS)

Em uma triagem, passaram 65 pacientes: 40 deles estavam com dores; 50, com febre; e 50, com pressão alta. Se cada paciente apresentou pelo menos dois desses sintomas, quantos apresentaram os três sintomas?

- (A) 25
- (B) 15
- (C) 10
- (D) 5
- (E) 20

11.(IADES - ANALISTA I (CRF DF)/ ADMINISTRADOR/2017 (E MAIS 3 CONCURSOS)

Ao conferir os dados de impedimento de doação de sangue do último mês de fevereiro, o funcionário do banco de sangue percebeu que, dos 48 impedimentos, 18 foram de doadores portadores do vírus HIV, 28 foram de doadores que já tiveram hepatite B e 6 foram de doadores que se enquadraram nos dois casos.

Com base nos dados dessa situação hipotética, quantos dos doadores analisados não se enquadraram nos dois casos citados?

- (A) 2.
- (B) 6.
- (C) 8.
- (D) 10.
- (E) 14.

12.(IADES - OFICIAL POLICIAL MILITAR (PM DF)/ ESPECIALISTA/AUXILIAR DE SAÚDE/2017 (E MAIS 3 CONCURSOS)

Ao ser questionado quanto ao número de motoristas abordados durante uma operação de blitz da Lei Seca, o comandante informou ao repórter:

— Hoje foram abordados 70 condutores, dos quais 18 foram autuados por dirigir sem habilitação, 22 foram autuados por alcoolemia e 12 foram autuados pelas duas infrações simultaneamente.

# MATEMÁTICA FINANCEIRA

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

### 1. (IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Certo cliente contratou um empréstimo de R\$ 10.000,00 a uma taxa nominal de 80% ao ano, capitalizados trimestralmente. Ficou acertado que ele pagaria em duas vezes, a cada semestre, metade do valor do empréstimo mais os juros incidentes sobre o saldo devedor. Assim, o valor pago na segunda e última prestação é igual a

- (A) R\$ 7.000,00.
- (B) R\$ 5.000,00.
- (C) R\$ 9.000,00.
- (D) R\$ 7.200,00.
- (E) R\$ 9.400,00.

### 2. (IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

A tabela Price, ou sistema francês de amortização, é caracterizada por prestações constantes. Caso determinado cliente contrate um empréstimo de R\$ 2.000,00 a uma taxa efetiva de 10% ao mês pelo sistema francês, sem entrada e em duas parcelas, cada uma dessas parcelas será

- (A) um valor entre R\$ 1.250,00 e R\$ 1.500,00.
- (B) um valor entre R\$ 1.000,00 e R\$ 1.100,00.
- (C) superior a R\$ 1.100,00, mas inferior a R\$ 1.210,00.
- (D) superior a R\$ 1.500,00.
- (E) igual a R\$ 1.000,00.

### 3. (IADES - CONTADOR (CRF RO)/2019)

Suponha que, na data  $t = 0$ , um investidor aplicou R\$ 1.000,00 à taxa de juros simples. Seis meses depois, em  $t = 6$ , o investidor fez outra aplicação de mesmo valor. Sabendo que, na data  $t = 12$ , o investidor resgatou R\$ 2.180,00, a taxa de juros ao ano foi de

- (A) 1%.
- (B) 3%.
- (C) 6%.
- (D) 12%.
- (E) 18%.

### 4. (IADES - TÉCNICO (IGEPREV PA)/ESTATÍSTICA E ATUÁRIA/2018)

Determinado investidor aplicou R\$ 1.500,00 por um período de 20 dias, à taxa de 0,5% ao dia, no regime de capitalização simples. Se a taxa de juros cair para 0,1% ao dia, por qual prazo  $n$ , em dias, o investidor deverá manter o capital aplicado para obter o mesmo montante?

- (A) 50
- (B) 75
- (C) 100
- (D) 125
- (E) 150

### 5. (IADES - ESPECIALISTA EM SAÚDE (SES DF)/CONTADOR/2018)

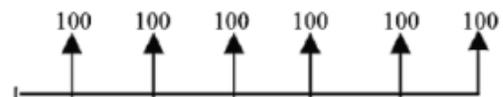
Considere hipoteticamente que João aplicou R\$ 10.000,00 pelo prazo de 45 dias, a uma taxa de juros de 3% ao mês, pelo regime de capitalização simples. Maria, a esposa dele, aplicou um capital não revelado pelos mesmos prazo, taxa e regime de capitalização, e obteve um ganho de R\$ 540,00.

Com base nas informações apresentadas, assinale a alternativa correta.

- (A) João aplicou um capital maior que a esposa dele.
- (B) João ganhou mais de R\$ 500,00 de juros.
- (C) O total de juros ganho pelo casal foi de R\$ 1.080,00.
- (D) O capital aplicado pelo casal totalizou R\$ 23.000,00.
- (E) No vencimento, o casal resgatou um montante de R\$ 22.990,00.

### 6. (IADES - PERITO CRIMINAL (PC DF)/CIÊNCIAS CONTÁBEIS/2016)

Considere hipoteticamente que um investidor aplicou, durante seis meses, sempre no final de cada período, a quantia de \$ 100, conforme fluxo de caixa a seguir.



A taxa da aplicação foi de 3% a.m. (juros simples) até o final do quarto mês e, a partir de então, a taxa subiu para 4% a.m. (juros simples).

Na situação apresentada, o total de juros obtido com essa aplicação, no final do sexto mês, foi

- (A) \$ 24.
- (B) \$ 30.
- (C) \$ 45.
- (D) \$ 50.
- (E) \$ 74.

7. (IADES - AUXILIAR MOTORISTA (MPE GO)/2013)

Por quanto tempo se deve aplicar o capital de R\$ 500,00 à taxa de juros simples de 36% ao ano para se obter um lucro final de R\$ 270,00?

- (A) 1,8 meses.
- (B) 1,8 anos.
- (C) 1,5 meses.
- (D) 1,5 anos.
- (E) 1,2 anos.

8. (IADES - CONTADOR (CAU BR)/2013)

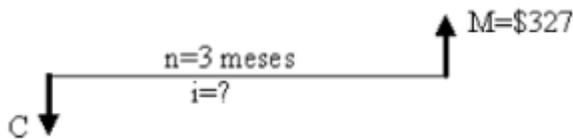
Um capital  $C_0 = X$  foi aplicado a uma taxa de juros 240% ao ano, em regime de capitalização simples.

Em quantos meses  $C_t = 2X$ ?

- (A) 1 mês.
- (B) 5 meses.
- (C) 9 meses.
- (D) 12 meses.
- (E) 24 meses.

9. (IADES - TESOUREIRO (CAU BR)/2013)

Observe a figura a seguir.



Com base na figura apresentada, considere que determinado investidor fez uma aplicação a juros simples por um prazo de três meses, tendo resgatado, no final do período, \$327,00. Sabendo que os juros ganhos na operação foram de \$27,00, a taxa de juros da aplicação foi de

- (A) 3% ao trimestre.
- (B) 9% ao mês.
- (C) 18% ao semestre.
- (D) 27% ao mês.
- (E) 27% ao trimestre.

10. (IADES - TESOUREIRO (CAU BR)/2013)

Para atuar com eficiência no mercado financeiro, é preciso conhecer os termos e conceitos utilizados e a relação que se estabelece entre eles. Uma aplicação financeira qualquer, basicamente, envolve a aplicação de um capital

(C) no tempo  $t$  para resgate de um montante ( $M$ ) em um tempo  $t+1$ . Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) Quanto maior a taxa de juros ( $i$ ) da operação, menor será o montante ( $M$ ) resgatado.
- (B) O montante ( $M$ ) é igual ao capital ( $C$ ), multiplicado pela taxa de juros ( $i$ ) e pelo prazo da operação ( $n$ ).
- (C) A diferença entre o capital aplicado e o montante resgatado, nessa ordem, corresponde aos juros da operação.
- (D) Os juros ganhos em uma aplicação dependem, exclusivamente, do capital ( $C$ ) aplicado inicialmente.
- (E) Quanto maior o prazo de aplicação ( $n$ ), maiores os juros ganhos na operação.

11. (IADES - CONTADOR (CAU BR)/2013)

Um título com valor de face  $N = \$1.000$  tem vencimento em seis meses. Dada uma taxa de desconto simples  $i = 24\%$  ao ano, se o título for antecipado em três meses ( $n=3$ ), o valor descontado do título ( $V_d$ ) será

- (A)  $V_d = \$60$ .
- (B)  $V_d = \$240$ .
- (C)  $V_d = \$940$ , no caso de desconto bancário (por fora).
- (D)  $V_d < \$940$ , no caso de desconto racional (por dentro).
- (E)  $V_d = \$760$ , no caso de desconto racional (por dentro).

12. (IADES - CONTADOR (CAU MS)/2021)

Um título de valor nominal de R\$ 5.000,00 foi descontado 60 dias antes do seu vencimento a uma taxa mensal de 2% ao mês, desconto simples. Sabendo que o desconto "por fora" é R\$ 200,00, e que o desconto "por dentro" é R\$ 192,30, então o valor descontado do título, calculado pelo desconto comercial, é de

- (A) R\$ 5.200,00.
- (B) R\$ 5.192,30.
- (C) R\$ 5.000,00.
- (D) R\$ 4.807,60.
- (E) R\$ 4.800,00.

13. (IADES - ANALISTA DE ATIVIDADES DO HEMOCENTRO DF/CONTABILIDADE/2017)

Uma nota promissória com valor nominal de R\$ 12.000,00, descontada a uma taxa comercial simples de 6% ao mês, três meses antes do respectivo vencimento, tem valor atual de

- (A) R\$ 9.840,00.
- (B) R\$ 8.400,00.
- (C) R\$ 6.480,00.
- (D) R\$ 2.800,00.
- (E) R\$ 2.160,00.

# INFORMÁTICA

## INFORMÁTICA

### 1.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Uma das causas mais comuns da perda de dados é a ocorrência de picos e falta de energia elétrica, que podem simplesmente desligar os computadores ou até mesmo causar danos físicos aos equipamentos. A esse respeito, assinale a alternativa correspondente a uma ação que previne a perda de dados para essa situação.

- (A) Realização de back-ups dentro de uma mesma máquina.
- (B) Ativação da função de salvamento automático dos arquivos em edição na máquina em que estão sendo editados.
- (C) Uso de no-breaks com filtros de linha.
- (D) Instalação de antivírus.
- (E) Adoção de senhas de acesso fortes.

### 2.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Acerca da Internet das Coisas, assinale a alternativa correta.

- (A) Internet das Coisas é uma forma mais econômica de acesso à internet, a qual permite que dispositivos como geladeiras ofereçam internet a celulares e computadores de usuários, dispensando a necessidade de aquisição de roteadores ADSL à parte.
- (B) Como exemplo de Internet das Coisas, é correto citar um dispositivo que mede a temperatura ambiente interna de um escritório e envia essa informação pela internet.
- (C) Um exemplo de Internet das Coisas é o bitcoin, que é uma moeda virtual e iniciou a era da Internet das Moedas, com bancos virtuais sem agências.
- (D) A Internet das Coisas opera separadamente da Internet das Pessoas e, por isso, não é possível enviar os dados coletados por dispositivos conectados à Internet das Coisas para a nuvem.
- (E) A Internet das Coisas tem grande aplicação em ambientes domésticos e escritórios, mas pouca em ambientes industriais.

### 3.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Há diversos softwares e aplicativos, conectados ou não à internet, que podem ser utilizados dentro do ambiente corporativo.

Com relação à utilização de tecnologias nos ambientes de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) A utilização de navegadores web é estritamente proibida em ambientes de trabalho corporativos.
- (B) O acesso à internet somente pode ser feito por meio de navegadores web, como Google Chrome e Internet Explorer.
- (C) Existem alternativas de aplicativos móveis para a edição de documentos.
- (D) Os softwares do pacote Office são usados apenas por meio de autenticação de usuários.
- (E) O objetivo principal do Outlook é a edição de documentos.

### 4.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

No que se refere à computação em nuvem e a ferramentas com base nesse modelo, como Microsoft OneDrive e Google Drive, assinale a alternativa correta.

- (A) Documentos armazenados em nuvem podem ser visualizados em computadores desktop e laptops, mas não em celulares.
- (B) Ferramentas em nuvem permitem que mais de um usuário edite o mesmo documento, mas nunca simultaneamente.
- (C) Uma desvantagem da computação em nuvem é que os arquivos ficam disponíveis em servidores na internet, podendo ser acessados livremente por qualquer pessoa.
- (D) Ferramentas em nuvem podem permitir o download de documentos para visualização posterior.
- (E) Ferramentas em nuvem permitem compartilhar documentos exclusivamente por meio de anexos de e-mail.

5.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

No contexto da segurança da informação, há três pilares essenciais que devem ser considerados: confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica a medida que reforça o pilar de integridade.

- (A) Implementar um plano de recuperação de desastres em caso de perda de dados importantes.
- (B) Definir acesso a informações somente para pessoas autorizadas.
- (C) Implementar processos de manutenção rápida de hardware.
- (D) Conscientizar os funcionários para que não violem regras e para que sigam os procedimentos de sigilo de dados.
- (E) Permitir a reversão de arquivos para versões anteriores, para casos de edições acidentais.

6.(IADES - ASSISTENTE TÉCNICO (CRN 3)/I/2019 (E MAIS 4 CONCURSOS)

No que se refere a hardware e software e aplicativos para Windows 10, assinale a alternativa que contém apenas hardware.

- (A) Teclado e e-mail.
- (B) Antivírus e sistema operacional Windows 10.
- (C) E-mail e mouse.
- (D) Mouse e pendrive.
- (E) Sistema operacional Windows 10 e pendrive.

7.(IADES - SECRETÁRIO (CRN 3)/2019)

Um dos componentes de um computador é a parte lógica, que é criada por um programador e executada pelo processador. A essa parte lógica é dado o nome de

- (A) gabinete.
- (B) hardware.
- (C) CPU.
- (D) software.
- (E) circuitos integrados.

8.(IADES - AUXILIAR ADMINISTRATIVO (CRESS 6)/2016)

O sistema computacional (SC) é um

- (A) programa (software) que processa dados de acordo com um dispositivo eletrônico (hardware).
- (B) conjunto de dispositivos eletrônicos (hardware) capaz de processar dados de acordo com um programa (software).
- (C) computador de baixo custo, que se destina ao uso individual ou por um pequeno grupo de pessoas.
- (D) computador pequeno que permite o acesso de diversos usuários, simultaneamente.
- (E) assistente digital pessoal utilizado em tarefas mais simples.

9.(IADES - PROFISSIONAL DE SERVIÇOS TÉCNICOS (CRQ 21)/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2014 (E MAIS 2 CONCURSOS)

A utilização de equipamentos de informática tornou-se comum tanto nas empresas quanto nas residências. O equipamento mais utilizado por empresas e que permite mobilidade aliada a maior poder de processamento é o

- (A) notebook.
- (B) tablet.
- (C) smartphone.
- (D) desktop.
- (E) de grande porte.

10.(IADES - TÉCNICO EM SAÚDE (SES DF)/TÉCNICO ADMINISTRATIVO/2014)

Em relação ao uso de equipamentos de escritório, assinale a alternativa correta.

- (A) O coversheet, no aparelho de fac-símile (fax), transmite sinais eletrônicos sonoros e audíveis que indicam a transmissão de uma mensagem entre o emitente e um ou mais destinatários.
- (B) O handshake, no aparelho de fac-símile (fax), é destinado a registrar os dados do destinatário (nome, endereço, cargo), o número de páginas e a respectiva mensagem.
- (C) O acionamento simultâneo, no microcomputador, das teclas CapsLock e home permite acionar outros periféricos conectados, como, por exemplo, expedir mensagens de fax.
- (D) No microcomputador, a tecla BackSpace é usada para incluir um espaço à direita do texto, tal como a tecla "barra".
- (E) No microcomputador, a tecla Shift é utilizada para digitar caracteres de 2ª Função. Para acentuações, pontuação, isto é, os símbolos de teclas com duas funções, para a função superior, utiliza-se Shift.

11.(IADES - ASSISTENTE (CAU BR)/INFORMÁTICA/2013)

Hardware e software são, respectivamente, a parte física e a parte lógica de um computador. Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, exemplos de hardware e de software.

- (A) Ubuntu e Memória Buffer.
- (B) Mouse e Processador.
- (C) Impressora e Linux.
- (D) Windows e Debian.
- (E) Programas e Placa Mãe.

# PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

## PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

1.(IADES - 2021 - BRB - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO)

O aplicativo móvel de uma instituição financeira pode ser acessado no smartphone utilizando-se o leitor de impressão digital ou o reconhecimento facial, o que aumenta a chance de o usuário esquecer a senha cadastrada. Verificou-se que a probabilidade de um usuário esquecer a senha de acesso ao app do banco é de 12,5%. Após três tentativas incorretas, o aplicativo fica bloqueado. Qual é a probabilidade de um cliente que utiliza a senha de acesso ter o próprio aplicativo bloqueado?

Alternativas

- (A) 1/512
- (B) 1/256
- (C) 1/128
- (D) 1/64
- (E) 1/32

2.(IADES - 2021 - CAU - MS - PROFISSIONAL DE SUPORTE TÉCNICO)

Um servidor de suporte técnico do Conselho de Arquitetura e Urbanismo deve digitalizar os relatórios técnicos de arquitetura (RTA) e os relatórios técnicos urbanísticos (RTU) que estão em uma gaveta de arquivos. Ele sabe que a quantidade de RTA é 1/4 (um quarto) da quantidade de RTU. Qual é a probabilidade de ele escolher aleatoriamente um relatório e ele ser RTU?

Alternativas

- (A) 1/4
- (B) 1/5
- (C) 3/4
- (D) 3/5
- (E) 4/5

3.(IADES - 2021 - CAU - MS - ANALISTA DE COMUNICAÇÃO)

A Comissão de Ensino e Formação Profissional do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CEF-CAU) é composta por cinco arquitetos, sendo três homens e duas mulheres. Um processo deve ser analisado por dois arquitetos escolhidos aleatoriamente mediante sorteio. Qual é a probabilidade de serem sorteadas as duas mulheres?

Alternativas

- (A) 1/10
- (B) 2/5
- (C) 2/3
- (D) 3/10
- (E) 1/2

4.(IADES - 2021 - BRB - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO)

O aplicativo móvel de uma instituição financeira pode ser acessado no smartphone utilizando-se o leitor de impressão digital ou o reconhecimento facial, o que aumenta a chance de o usuário esquecer a senha cadastrada. Verificou-se que a probabilidade de um usuário esquecer a senha de acesso ao app do banco é de 12,5%. Após três tentativas incorretas, o aplicativo fica bloqueado. Qual é a probabilidade de um cliente que utiliza a senha de acesso ter o próprio aplicativo bloqueado?

Alternativas

- (A) 1/512
- (B) 1/256
- (C) 1/128
- (D) 1/64
- (E) 1/32

5.(IADES - 2019 - CAU - AC - ANALISTA DE FISCALIZAÇÃO ( ARQUITETO E URBANISTA)

Considere hipoteticamente que o CAU/AC designou determinada equipe para realizar a fiscalização em uma obra de grande porte na capital do estado. Sabendo que, para esse tipo de obra, a probabilidade de encontrar irregularidades referentes ao Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) é de 30% e de encontrar irregularidades referentes à placa de identificação da obra e responsáveis técnicos é de 40%, assinale a alternativa que indica a probabilidade de se encontrar as duas situações na obra a ser visitada.

Alternativas

- (A) 70%
- (B) 1,2%
- (C) 0,07
- (D) 10%
- (E) 0,12

6.(IADES - 2019 - CAU - AC - AUXILIAR ADMINISTRATIVO)

Antes de realizar uma cirurgia, o paciente perguntou ao médico qual era a probabilidade de a cirurgia dar certo e resolver o problema de saúde apresentado. O médico respondeu que a probabilidade de sucesso da cirurgia era de 99%. Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que a chance de a cirurgia não dar certo era igual a

- Alternativas  
 (A) 0,99.  
 (B) 0,1.  
 (C) 1.  
 (D) 0,001.  
 (E) 0,01.

7.(IADES - 2018 - SES-DF - ECONOMISTA)

Suponha que um posto de saúde tem, em estoque, 600 doses de vacina contra gripe. Dessas doses, 30% são importadas e o restante, nacional. Quando aplicada em um paciente, a vacina importada tem 20% de probabilidade de causar reação alérgica, enquanto a vacina nacional tem 30% de probabilidade. Considerando que, após tomar a vacina, um paciente apresente reação alérgica, a probabilidade de que ele tenha tomado a vacina nacional é de

- Alternativas  
 (A) 126/420.  
 (B) 420/600.  
 (C) 7/9.  
 (D) 27%.  
 (E) 21%.

8.(IADES - 2018 - CAU-RO - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO)

Estado	Quantidade de arquitetos e urbanistas na região Norte
Roraima	128
Amapá	337
Amazonas	1.290
Pará	1.979
Acre	294
Rondônia	503
Tocantins	488
<b>Total</b>	<b>5.019</b>

MANUAL DO ARQUITETO.  
 Disponível em: <<http://www.caubr.gov.br>>. Disponível em: 28 ago. 2018.

Em 2015, o CAU/BR contabilizou mais de 131 mil arquitetos e urbanistas e mais de 18 mil empresas de arquitetura e urbanismo atuantes no País. A quantidade de arquitetos e urbanistas por estado da região Norte está exposta no quadro apresentado.

Considerando-se os dados de 2015, qual é a probabilidade de se escolher um arquiteto e urbanista da região Norte e de ele ser do estado de Rondônia?

- Alternativas  
 (A) 488/5.019  
 (B) 294/5.019  
 (C) 503/5.019  
 (D) 12/1.673  
 (E) 337/5.019

9.(IADES - 2018 - APEX BRASIL - ASSISTENTE)

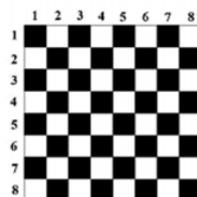


Figura 1

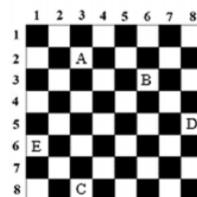


Figura 2

Dois tabuleiros de xadrez serão utilizados para a criação de um jogo de sorteio. Inicialmente as linhas e as colunas desses tabuleiros foram numeradas conforme a figura 1. Em seguida, cada casa do tabuleiro será associada ao número que é a soma dos números da linha e da coluna dessa casa. Participarão do sorteio 5 pessoas, e cada uma delas deverá escolher uma das casas do tabuleiro. Em seguida, outra pessoa, chamada juiz, que não tenha visto a escolha dos 5 jogadores, deverá escolher, no outro tabuleiro, uma casa qualquer e realizar a soma da linha e da coluna relativas a essa casa. Será considerado ganhador aquele que tenha escolhido a casa cuja soma do número da linha com o número da coluna coincida com a soma do número da linha com o número da coluna da escolha do juiz.

Se os 5 jogadores escolherem as casas indicadas pelas letras A, B, C, D e E, conforme a figura 2, o jogador que tem maior probabilidade de vencer o sorteio é o que escolher a casa com a letra

- Alternativas  
 (A) A.  
 (B) B.  
 (C) C.  
 (D) D.  
 (E) E.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE

## GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE

### 1.(IADES - ADVOGADO (BRB)/2019)

O compliance envolve questão estratégica [...] para a consolidação de um novo comportamento por parte das empresas, que devem buscar lucratividade de forma sustentável, focando no desenvolvimento econômico e socioambiental na condução dos seus negócios.

MONKS, Robert A. G.; MINOW, Nell. Ownership-Based Governance: Corporate Governance for the New Millennium, 1999. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=6148>>. Acesso em: 14 jun. 2019, tradução livre.

O objetivo da governança é maximizar a geração de riqueza na medida em que ela seja compatível com os interesses gerais da sociedade.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; DINIZ, Patrícia Dittrich Ferreira. Compliance e lei anticorrupção nas empresas. In: Revista de Informação Legislativa, v. 52, n. 205, p. 87-105, 2015. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/>>. Acesso em: 14 jun. 2019.

Com base no exposto, assinale a alternativa que indica uma prática ou atividade na qual os objetivos da governança corporativa se consorciaram ao conceito de compliance.

- (A) Publicidade e propaganda
- (B) Participação social na gestão
- (C) Modelos colaborativos de tomada de decisão
- (D) Desenvolvimento e capacitação
- (E) Responsabilidade socioambiental corporativa

### 2.(IADES - ADVOGADO (BRB)/2019)

O compliance envolve questão estratégica [...] para a consolidação de um novo comportamento por parte das empresas, que devem buscar lucratividade de forma sustentável, focando no desenvolvimento econômico e socioambiental na condução dos seus negócios.

MONKS, Robert A. G.; MINOW, Nell. Ownership-Based Governance: Corporate Governance for the New Millennium, 1999. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=6148>>. Acesso em: 14 jun. 2019, tradução livre.

O objetivo da governança é maximizar a geração de riqueza na medida em que ela seja compatível com os interesses gerais da sociedade.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; DINIZ, Patrícia Dittrich Ferreira. Compliance e lei anticorrupção nas empresas. In: Revista de Informação Legislativa, v. 52, n. 205, p. 87-105, 2015. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/>>. Acesso em: 14 jun. 2019.

Práticas de compliance contribuem para gerenciar riscos internos e externos que podem comprometer os resultados organizacionais. Entre os riscos externos que podem afetar a instituição e que são passíveis de gerenciamento por práticas de compliance, é correto destacar

- (A) a perda da reputação e os prejuízos à imagem institucional.
- (B) os desperdícios operacionais na execução de serviços.
- (C) o aumento de conflitos interpessoais na equipe.
- (D) a redução de produtividade
- (E) o aumento dos custos de transação

## 3.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Assinale a alternativa que indica os objetivos da função de compliance em uma instituição financeira.

- (A) Assegurar que a instituição atue em conformidade com a legislação, com as normativas dos órgãos reguladores e com os regulamentos internos, de modo a garantir a eficiência, a eficácia e a confiabilidade organizacional.
- (B) Garantir que as estratégias empresariais se completem segundo o cronograma planejado.
- (C) Incrementar o acesso a novos clientes por meio do aumento da gama de serviços ofertados.
- (D) Assegurar o retorno financeiro dos investimentos de clientes e acionistas por meio de redução da burocracia e extinção de atividades-meio com finalidade de controle interno.
- (E) Completar o quadro de pessoal com ações de recrutamento, seleção e contratação de mão de obra especializada e capacitada para atividades relacionadas ao core business da instituição.

## 4.(IADES - QUÍMICO (CFQ)/ÊNFASE EM QUÍMICA FUNDAMENTAL E APLICADA/2021 (E MAIS 7 CONCURSOS)

Compliance, ou conformidade, pode ser definido como “um conjunto de medidas internas, adotadas por um determinado agente econômico, que permite a esse agente prevenir ou minimizar os riscos de violação às leis decorrentes de sua atividade ou detectá-los mais rapidamente, caso se concretizem”.

Disponível em: <<https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2021, com adaptações.

Acerca de compliance, assinale a alternativa correta.

- (A) Inexiste um modelo único de compliance, motivo porque um programa de compliance raramente abarcará a legislação pertinente a apenas um setor, sendo comum que os programas tratem simultaneamente de diversos aspectos e diplomas normativos.
- (B) Apesar de prejudicial ao valor e aos interesses da própria empresa, a adoção de programas de compliance beneficia terceiros, entre eles investidores, consumidores e parceiros comerciais, na medida em que garante que os mercados permaneçam competitivos, previne a ocorrência de infrações e os danos delas resultantes.
- (C) A conscientização promovida pelos programas de compliance permite que os funcionários identifiquem sinais de infrações legais nas companhias em que trabalham, mas previne que o façam em relação a outras organizações, como concorrentes, fornecedores, distribuidores ou clientes.
- (D) Entre as vantagens dos programas de compliance, está a possibilidade de identificação antecipada de problemas, permitindo-se que a empresa infratora firme acordos com as autoridades, sejam de leniência ou não, que podem implicar substancial elevação da pena, vedada a imunidade na esfera criminal para pessoas físicas.
- (E) Os programas de compliance concorrencial e de anticorrupção, previstos em diplomas legais distintos, devem ser administrados por áreas diferentes da companhia, uma vez que a integração de áreas gera ineficiências na correta fiscalização e prejudica a apuração de infrações.

## 5.(IADES - QUÍMICO (CFQ)/ÊNFASE EM QUÍMICA FUNDAMENTAL E APLICADA/2021 (E MAIS 7 CONCURSOS)

A governança não se confunde e nem se restringe ao governo (a organização do setor público responsável pela direção política do Estado). É o processo de direção e controle que ocorre quando o governo dirige politicamente o Estado, assim como quando as empresas dirigem seus empregados ou os parceiros de uma rede fixam regras de deliberação e implementação de suas decisões.

Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/>>. Acesso em: 12 mar. 2021, com adaptações.

# INOVAÇÃO

## INOVAÇÃO

### 1.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2021)

O Manual de Oslo é uma publicação que estabelece conceitos relacionados à inovação, que são adotados pela maioria dos países industrializados. Em sua terceira edição, o Manual de Oslo classifica os tipos de inovação existentes da seguinte forma:

- (A) de produto, de processo e digital.
- (B) de produto, de processo, de marketing e organizacional.
- (C) de produto, de processo, de marketing e digital.
- (D) de produto, de marketing e organizacional.
- (E) de processo, de marketing e organizacional.

### 2.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

O processo de inovação requer, como ponto de partida, novas ideias que representem algo novo ou uma melhoria significativa, capaz de gerar algum tipo de vantagem competitiva para a empresa. A rigor, não existe um caminho predeterminado para que uma nova ideia seja concebida. O método científico, ou seja, a experimentação tem sido um recurso adotado normalmente quando se trata da busca de soluções baseadas em pesquisa científica ou tecnológica.

Com base no exposto, no que se refere ao conceito de ICT, assinale a alternativa correta.

- (A) As empresas, cada vez mais dependentes de recursos tecnológicos, restringem, na própria organização, a geração de novas ideias para o respectivo departamento de P&D.
- (B) A geração de ideias tem sido um recurso cada vez mais valioso de uma empresa no respectivo processo de inovação.
- (C) A tecnologia embarcada em equipamentos e sistemas não requer um esforço de geração de ideias, posto que o processo de inovação decorre do bom uso de recursos tecnológicos preexistentes.

(D) A geração de novas ideias no seio de uma empresa deve ser cuidadosamente resguardada como algo sigiloso e, portanto, da competência exclusiva de pessoas, de preferência com formação de pós-graduação, que assumam compromisso formal de confidencialidade com a empresa.

(E) Por ser um processo criativo referente a cada pessoa, não é possível montar esquemas, dentro de uma empresa, para acelerar a geração de novas ideias com potencial de serem usadas no processo produtivo ou no sistema gerencial da empresa.

### 3.(IADES - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (BRB)/2019 (E MAIS 2 CONCURSOS)

As mudanças nos processos de inovação no século 21 assinalam um deslocamento da “Economia da Gestão” para a “Economia do Empreendedorismo” (Thurik, 2009; Audretsch e Thurik, 2004). Inicialmente, a ciência e a pesquisa e desenvolvimento (P&D), implementadas nas grandes empresas, tiveram uma importante contribuição para as economias. Nos dias atuais, o empreendedorismo passa a ser considerado um dos principais focos para a inovação. Thurik (2009) distingue três fases históricas dessas mudanças nos processos de inovação, enfatizando, em um contraponto, a crescente valorização das micro e pequenas empresas (MPE):

I. Schumpeter (1934) atribuiu ao empreendedor um papel central na produção do desenvolvimento econômico, a desafiar e desequilibrar a ordem econômica existente, viabilizando a introdução de inovações nas empresas, o que foi chamado de “destruição criativa”.

II. Schumpeter (1942) enfatizou o papel da gestão – Economia da Gestão – na qual eram as grandes empresas que dominavam os processos de inovação, em função da respectiva capacidade de investir em P&D.

III. A partir do final da década de 1970, observa-se gradativamente a redução da importância da economia de escala e um reposicionamento do papel das MPE na forma como novos processos de inovação se desenvolvem.

Com base nessas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) Observa-se que apenas as grandes empresas com forte capacidade de gestão têm um papel importante no processo de inovação tecnológica.
- (B) A sofisticação do desenvolvimento tecnológico atual não permite que as MPE participem significativamente do desenvolvimento de produtos, processos e serviços inovadores com impacto nos mercados.
- (C) Evidencia-se que o foco do esforço de inovação evoluiu da figura do empreendedor como indivíduo, passando pela liderança do grande capital industrial e chegando a uma situação em que as MPE assumem papel importante nesse processo.
- (D) Evidencia-se que o empreendedor individual tem um papel indispensável na condução do processo de inovação no setor produtivo.
- (E) Por força do poderio econômico e pela consequente capacidade de investimento das grandes empresas, estas terão sempre vantagem em relação às MPE no tocante ao desenvolvimento de produtos e processos inovadores.

4.(IADES - ANALISTA (APEX)/ASPECTOS ORGANIZACIONAIS INTERNOS/2018)

Para se garantir competitividade, inovação e mudanças culturais nas organizações, há dois fatores que devem ser perseguidos, visando ao crescimento organizacional e à adaptação ao mundo dos negócios.

Acerca do exposto, assinale a alternativa que indica o incentivo a esses dois fatores.

- (A) Intolerância para com atitudes joviais.
- (B) Medo do ridículo.
- (C) Estímulo à flexibilidade intelectual.
- (D) Rigidez na organização.
- (E) Falta de tempo para pensar.

5.(IADES - ANALISTA METROFERROVIÁRIO (METRO DF)/ADMINISTRATIVA/ADMINISTRADOR/2014)

De acordo com os conceitos modernos de administração, a inovação leva as organizações e (ou) a nação a uma situação de

- (A) aumento de arrecadação.
- (B) aumento de competitividade.
- (C) aumento da máquina pública.
- (D) aumento do custo de vida.
- (E) diminuição de processos.

6.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

A Lei nº 10.973/2004 foi modificada pela Lei nº 13.243/2016, e uma das modificações mais importantes foi a do conceito de ICT, que passou a ser Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação. Acerca do conceito de ICT, assinale a alternativa correta.

- (A) É considerada ICT qualquer órgão ou entidade pública ou privada, sem fins lucrativos, que inclui, na respectiva missão, a pesquisa básica ou aplicada e o desenvolvimento tecnológico de novos produtos, serviços ou processos.
- (B) ICT é toda e qualquer entidade pública que se dedique ao ensino e à pesquisa.
- (C) ICT é toda e qualquer universidade e centro de pesquisa e desenvolvimento.
- (D) ICT é toda e qualquer instituição, pública ou privada, que se dedique a Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (P&D&I).
- (E) É considerada ICT, para os fins da Lei nº 10.973/2004, a universidade ou centro de pesquisa, sem fins lucrativos, que tenha acordos de cooperação firmados com empresas brasileiras, para atividades de P&D.

7.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

A Lei nº 10.973/2004, com redação dada pela Lei nº 13.243/2016, estabeleceu, no art. 16, que a Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT) pública deverá dispor de Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) próprio, ou em associação com outras ICT. A principal finalidade desses NIT é

- (A) coordenar e acompanhar as atividades de alunos de pós-graduação da ICT em programas de cooperação internacional.
- (B) promover a seleção de alunos de mestrado e doutorado para a política de inovação da ICT.
- (C) comercializar os produtos resultantes de atividades de inovação das quais a ICT participe.
- (D) apoiar administrativamente a ICT no estabelecimento das grades das disciplinas relacionadas com as respectivas atividades de pesquisa e desenvolvimento
- (E) apoiar a gestão da política de inovação da ICT pública.

8.(IADES - 2019 - BRB - ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO)

A Lei nº 10.973/2004 foi modificada pela Lei nº 13.243/2016, e uma das modificações mais importantes foi a do conceito de Instituição Científica e Tecnológica (ICT). Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica a modificação do conceito de ICT.

- (A) Permite a inclusão de universidades estrangeiras no conceito de ICT.
- (B) Amplia o conceito de ICT para incluir pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos.

# REALIDADE ÉTNICA, SOCIAL, HISTÓRICA, GEOGRÁFICA, CULTURAL, POLÍTICA E ECONÔMICA DO DF E DA RIDE

REALIDADE ÉTNICA, SOCIAL, HISTÓRICA,  
GEOGRÁFICA, CULTURAL, POLÍTICA E ECONÔMICA DO  
DF E DA RIDE

1.(IADES - QUÍMICO (CFQ)/ÊNFASE EM QUÍMICA FUNDAMENTAL E APLICADA/2021 (E MAIS 7 CONCURSOS))

Apenas 3,4% da população do Distrito Federal (DF) residem na área rural. Desde a década de 1999, o produto interno bruto (PIB) de Brasília está entre os primeiros no ranking e atualmente é o terceiro do País, se comparado aos municípios brasileiros (o primeiro é São Paulo, seguido do Rio de Janeiro), e o oitavo se comparado aos estados, fato que mostra a potencialidade econômica e, ao mesmo tempo, a necessidade de inovação e de mudanças de políticas e gestão para que esse potencial seja refletido em desenvolvimento e redução das desigualdades sociais.

Disponível em: <<http://codesedf.org.br/arquivos/>>. Acesso em: 10 mar. 2021, com adaptações.

Em relação aos aspectos políticos, econômicos e sociais relativos ao DF, assinale a alternativa correta.

- (A) Entre as unidades da federação brasileira, o DF é a que apresenta o menor coeficiente Gini, quando se trata de desigualdade de distribuição de renda.
- (B) O crescimento demográfico no DF recuou logo após o tombamento de Brasília como Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco, em 7 de dezembro de 1987, e foi um fator importante para a preservação da vegetação do cerrado, principalmente nas regiões administrativas.
- (C) A Estrutural tornou-se, em 2020, a região administrativa (RA) do DF com o maior número de habitantes, superando a RA do Plano Piloto.
- (D) A concentração de investimentos, ao longo do tempo, na região conhecida como Plano Piloto, reforçou as desigualdades sociais atualmente existentes entre a região administrativa I (RA I) e as demais RAs do DF.
- (E) Quando se sai dos limites do DF e abarca-se o conjunto da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), as desigualdades sociais são imperceptíveis, quando comparadas com a região do Plano Piloto.

2.(IADES - ADVOGADO (BRB)/2019)

Em 1934, a Constituição colocou o Distrito Federal entre os estados e os territórios, constituindo assim os Estados Unidos do Brasil. Fazia parte da união indissolúvel e perpétua dos estados, do Distrito Federal e dos territórios.

Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/>>. Acesso em: 4 jul. 2019, com adaptações.

Desde 1934, muitas alterações se sucederam quanto à participação e à autonomia do Distrito Federal (DF) no cenário nacional. Assinale a alternativa que indica uma dessas alterações.

- (A) Em 1937, a Constituição Federal determinou que o DF fosse administrado por um governador nomeado pelo presidente da República.
- (B) A Lei Máxima democrática de 1946 alçou o DF a uma posição diferenciada em relação aos estados, sui generis, com autonomia para eleger democraticamente o próprio governador.
- (C) A Constituição de 1967 concedeu ao DF o status de partícipe dos Estados Unidos do Brasil, podendo formar uma câmara legislativa local e escolher livremente o próprio governador.
- (D) Pela Emenda Constitucional no 3/1961, o DF passaria novamente a ser administrado por um prefeito nomeado pelo presidente da República, mediante aprovação do Senado da República.
- (E) A Emenda Constitucional no 1/1969, contrariando a Constituição de 1967, concedeu ao DF o status de estado sui generis, pois o presidente da República nomearia um prefeito e não mais um governador.

3.(IADES - ADVOGADO (BRB)/2019)

Ele foi um dos homens de confiança de Juscelino Kubitschek, trabalhava ininterruptamente das seis horas da manhã até a noite, fosse no escritório ou fiscalizando obras. O engenheiro, que já tinha bastante prestígio na carreira, foi o grande esteio da construção. Foi presidente da Novacap e também foi o primeiro prefeito de Brasília (Distrito Federal).

Disponível em: <<http://especiais.correiobraziliense.com.br/>>. Acesso em: 4 jul. 2019, com adaptações.

O trecho apresentado refere-se a

- (A) Bernardo Sayão.
- (B) Lúcio Costa.
- (C) Israel Pinheiro.
- (D) Roberto Burle Marx.
- (E) Joaquim Cardoso.

4.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

A marca de Brazlândia ainda é a vida pacata. O asfalto tomou conta das ruas, o comércio se expandiu, os setores residenciais também, só que basta uma circulação pelas quadras para respirar tranquilidade.

A Região Administrativa de Brazlândia ficou regionalmente conhecida

- (A) pelo respectivo polo industrial de roupas.
- (B) por concentrar atividades de alta tecnologia ligadas à informação.
- (C) por ser a maior região produtora de pecuária leiteira do Distrito Federal.
- (D) por concentrar toda a produção de soja da região do entorno.
- (E) por ser a maior produtora de morango do Distrito Federal.

5.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

O Distrito Federal registrou, de 2000 a 2010, uma das menores taxas de fecundidade do País. A principal queda está entre as mulheres de 15 a 24 anos de idade. As brasilienses passaram a dar à luz mais velhas.

Disponível em: <[https://www.correiobraziliense.com.br](https://www.correiobraziliense.com.br/)>. Acesso em: 23 maio 2019, com adaptações.

Com base no exposto, assinale a alternativa correspondente ao fator que justifica a baixa taxa de fecundidade no Distrito Federal.

- (A) O baixo nível de instrução das mulheres quando comparado ao dos homens.
- (B) A maior participação da mulher no mercado de trabalho.
- (C) O aumento gradual da preferência por parto natural.
- (D) A priorização da vida doméstica para as mulheres mais jovens.
- (E) A adoção de políticas restritivas por parte do Estado.

6.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

No que se refere aos aspectos físicos do Distrito Federal, assinale a alternativa correta.

- (A) No Distrito Federal, localiza-se o ponto de união entre duas grandes bacias hidrográficas brasileiras: a Bacia Amazônica e a Bacia do Atlântico Leste.
- (B) As precipitações pluviométricas no Distrito Federal, em geral, são bem distribuídas ao longo do ano, alcançando o maior índice no mês de julho.
- (C) A dispersão de águas no Distrito Federal é muito acentuada, dada a composição dos solos, a formação de cangas e o relevo planáltico.
- (D) Quanto ao clima do Distrito Federal, a latitude elevada compensa a baixa altitude, contribuindo para que predominem temperaturas sempre baixas, mesmo no verão.
- (E) Durante o período de inverno, no Distrito Federal, verifica-se maior concentração de chuvas, o que garante o suprimento de água no período de estiagem.

7.(IADES - SOLDADO POLICIAL MILITAR (PM DF)/COMBATENTE/2018)

No início da década de 1970, o cerrado se apresentava como uma região de poucas possibilidades de desenvolvimento econômico ligado à atividade agrícola. Ao longo do tempo, por incentivos fiscais e desenvolvimento tecnológico, a região se transformou e virou um dos celeiros brasileiros, contribuindo imensamente para a economia do País e, conseqüentemente, do Distrito Federal (DF).

Disponível em: <[http://www.ibram.df.gov.br](http://www.ibram.df.gov.br/)>. Acesso em: 20 mar. 2018, com adaptações.

Entre as atividades agrícolas existentes no DF, uma se destaca por ser extremamente produtiva e compor pauta de exportação do DF para outras Unidades Federativas e para o exterior. Essa atividade é o cultivo de

- (A) frutas cítricas.
- (B) soja.
- (C) cana-de-açúcar.
- (D) hortaliças.
- (E) sorgo.

8.(IADES - SOLDADO POLICIAL MILITAR (PM DF)/COMBATENTE/2018)

O Lago Paranoá é uma das belezas paisagísticas do Distrito Federal (DF). Foi inaugurado em abril de 1960 por Juscelino Kubitschek e apresenta área de aproximadamente 48 km<sup>2</sup> e profundidade máxima de 38 metros. Essa condição atrai muitos turistas e as respecti-

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

### CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRES P)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

Em relação à definição de Customer Relationship Management (CRM), assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se do gerenciamento organizacional das informações gerais de todos os clientes, objetivando o melhor atendimento a um grupo de clientes priorizado pela empresa.
- (B) Permite que as empresas ofereçam um excelente atendimento ao cliente em tempo futuro.
- (C) Possibilita que os clientes ofereçam uma excelente expectativa de consumo para as empresas em tempo futuro.
- (D) Trata-se do gerenciamento das informações detalhadas sobre cada cliente e de toda análise de contato com ele, com o objetivo de maximizar a fidelidade dos clientes.
- (E) É o valor agregado das empresas.

2.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRES P)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

É correto afirmar que o objetivo da gestão do relacionamento com o cliente é

- (A) analisar que quanto mais fiéis forem os clientes, menor será o valor do cliente.
- (B) produzir o valor parcial de cada cliente.
- (C) produzir um alto valor do cliente.
- (D) obter o valor parcial de todos os clientes.
- (E) alcançar o valor total de cada cliente ao longo do prazo.

3.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRES P)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

Considerando que, atualmente, os clientes são mais independentes e tendem à valorização de serviços confiáveis e ágeis, a cada dia, demanda-se, com mais intensidade, um bom relacionamento com eles. Com

base nessas informações, assinale a alternativa correta quanto à estratégia que melhor desenvolve a lealdade de clientes.

- (A) Comunicação em via única.
- (B) Visão em 90° do cliente e da empresa.
- (C) Multicanal de contato.
- (D) Serviço ao cliente.
- (E) Técnicas generalizadas de marketing.

4.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRES P)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

Observe o conceito a seguir: “Um processo de análise dos padrões de comportamento dos consumidores ou visitantes online, objetivando manter clientes ou buscar novos consumidores por meio de relacionamento.” Tendo em vista que, no mercado, surgem frequentemente novas siglas, e intensificam-se os propósitos, assinale a alternativa que corresponde à definição apresentada e à respectiva sigla.

- (A) Gestão de Marketing de Relacionamento Social (CRM Social).
- (B) Sistema de Informação Gerencial (SIG).
- (C) Sistema de Apoio à Decisão (SAD).
- (D) Sistema de Gestão Empresarial (ERP).
- (E) Marketing de Relacionamento na Internet (E-CRM).

5.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRES P)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

Em relação à retenção de clientes, assinale a alternativa correta.

- (A) A conquista de novos clientes pode custar até cinco vezes menos que satisfazer e reter os já existentes.
- (B) A indução de clientes satisfeitos a deixarem de contratar os próprios fornecedores é uma estratégia fácil de ser realizada.
- (C) As empresas perdem em média 10% dos próprios clientes por ano.
- (D) A redução de 5% no índice de perda de clientes pode reduzir os lucros de 25% a 85%.
- (E) A taxa de lucro por cliente tende a ser reduzida ao longo do tempo de permanência do cliente retido.

6.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRESP)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

O atendimento resulta, diretamente e indiretamente, em um diálogo com o consumidor. Considerando, por exemplo, as formas de comunicação, é correto afirmar que propaganda é

- (A) a forma paga de apresentação e promoção não pessoais de ideias, mercadorias, serviços por um anunciante identificado.
- (B) uma variedade de incentivos de curto prazo para estimular a experimentação ou a compra de um produto ou serviço.
- (C) uma atividade e programa patrocinados pela empresa.
- (D) uma variedade de programas elaborados para promover ou proteger a imagem de uma empresa.
- (E) a utilização de correio, telefone, fax, e-mail ou internet para se comunicar diretamente com clientes específicos.

7.(IADES - ANALISTA TÉCNICO TEMPORÁRIO (FUNPRESP)/RELACIONAMENTO-ATENDIMENTO/2014)

Os padrões de consumo são moldados de acordo com as características dos consumidores, ou seja, de acordo com a idade e o sexo. É importante considerar transições ou mudanças na vida das pessoas, quando se faz necessário conhecer os clientes. Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta características relacionadas ao fator pessoal.

- (A) Ocupação e circunstâncias econômicas.
- (B) Personalidade e autoimagem.
- (C) Idade e estágio no ciclo de vida.
- (D) Estilo de vida e valores.
- (E) Papéis e status.

8.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Assinale a alternativa que indica objetivo(s) das ações de marketing de relacionamento com o cliente.

- (A) Satisfação, fidelização e lealdade do cliente e incremento na percepção de valor da marca.
- (B) Identificação de nichos de mercado e segmentação do público-alvo.
- (C) Diminuição da margem de lucro do vendedor ou prestador de serviço.
- (D) Modificações no produto para adequá-lo às peculiaridades da clientela.
- (E) Praça, preço, promoção e produto.

9.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Ao dirigir-se ao atendimento de uma empresa, o cliente espera que o comportamento do atendente seja pautado em cordialidade e presteza, como rege a etiqueta empresarial. Com base no exposto, assinale a alternativa que condiz com as práticas de etiqueta empresarial, pelas quais se almeja construir uma boa imagem organizacional, promover o bom convívio e evitar constrangimentos no ambiente profissional.

- (A) No caso da apresentação de um cliente com dificuldade de locomoção, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para priorizar o atendimento do cliente com necessidades especiais.

- (B) Quando o cliente busca por informação, mas não por atendimento propriamente dito, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para conceder a informação que permita ao cliente melhor direcionar-se à via de atendimento que lhe seja conveniente.

- (C) Com vistas a primar pela eficiência e agilidade no atendimento, na comunicação entre o cliente e o atendente, convém evitar as fórmulas de cortesia, tais como cumprimentos e agradecimentos, pois esses elementos podem onerar em tempo o processo de atendimento.

- (D) Seja na concessão de informações ou na prestação de serviços, o atendimento ao cliente deve se pautar pela atenção, comunicação clara e assertiva, solicitude e celeridade.

- (E) No caso de espera por atendimento de mulheres em condições de aleitamento, cabe ao atendente transmitir a informação, de forma clara e amigável, de que a amamentação infantil deve ser evitada nos espaços de atendimento, uma vez que tal prática pode constranger outros clientes.

10.(IADES - ESCRITURÁRIO (BRB)/2019)

Buscando superar o desafio de mensurar a satisfação dos clientes de serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram uma escala multidimensional de mensuração da qualidade em serviços percebida pelos clientes – a escala SERVQUAL, que se tornou referência na literatura de marketing de serviços. Os autores afirmam que maior será a percepção de qualidade – e, conseqüentemente, a satisfação do cliente – quanto menores forem as lacunas das expectativas do cliente e as entregas efetivas do serviço pela organização.

Com relação às premissas da teoria que fundamenta a escala SERVQUAL, assinale a alternativa correta.

## DEFESA DO CONSUMIDOR

### DEFESA DO CONSUMIDOR

1. (IADES - 2019 - BRB - ADVOGADO) Segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), acerca das características e dos princípios, da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e reparação de danos, da proteção contratual, da defesa do consumidor em juízo e do entendimento dos tribunais superiores nas relações de consumo, assinale a alternativa correta.

(A) O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, salvo os advindos da prestação de serviço público.

(B) A recusa de cobertura securitária, sob a alegação de doença preexistente, é lícita, mesmo que não tenha havido a exigência de exames médicos prévios à contratação ou a demonstração de má-fé do segurado.

(C) A inversão do ônus da prova do CDC não se aplica aos casos de degradação ambiental.

(D) A embriaguez do segurado não exige a seguradora do pagamento da indenização prevista em contrato de seguro de vida.

(E) É subjetiva a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos crimes ocorridos no interior do estabelecimento bancário por ela agir com culpa no exercício da atividade econômica.

2. (IADES - 2019 - BRB - ESCRITUÁRIO) Conforme o Código de Defesa do Consumidor, acerca da natureza, das regras e dos princípios que regem as relações de consumo e dos direitos básicos do consumidor, daqueles(as) que integram as relações de consumo, assinale a alternativa correta.

(A) O Código de Defesa do Consumidor estabelece enunciados normativos de proteção e de defesa do consumidor, enquadrados como de ordem privada e de interesse social.

(B) Consumidor é toda pessoa humana que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

(C) O Código de Defesa do Consumidor apresenta, de forma expressa, como um dos direitos básicos do(a) consumidor(a) a efetiva reparação de danos materiais, extramateriais, individuais, coletivos e difusos, sem prever expressamente a efetiva prevenção de danos materiais, extramateriais, individuais, coletivos e difusos.

(D) Todo(a) aquele(a) que seja enquadrado(a) como consumidor(a) possui vulnerabilidade em relação ao (à) fornecedor(a) nas relações de consumo.

(E) A inversão do ônus da prova nas relações de consumo em favor do(a) consumidor(a) será admitida quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando o (a) consumidor(a) for vulnerável, segundo as regras ordinárias de experiências.

3. (IADES - 2019 - BRB - ESCRITUÁRIO) Buscando superar o desafio de mensurar a satisfação dos clientes de serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram uma escala multidimensional de mensuração da qualidade em serviços percebida pelos clientes – a escala SERVQUAL, que se tornou referência na literatura de marketing de serviços. Os autores afirmam que maior será a percepção de qualidade – e, conseqüentemente, a satisfação do cliente – quanto menores forem as lacunas das expectativas do cliente e as entregas efetivas do serviço pela organização. Com relação às premissas da teoria que fundamenta a escala SERVQUAL, assinale a alternativa correta.

(A) Embora os clientes possam dispor de informações com base na experiência pessoal ou nas avaliações de outros clientes, é a propaganda feita pelo ofertante que determinará a expectativa dos clientes quanto ao serviço.

(B) A percepção que um consumidor tem da qualidade de serviço depende da discrepância entre o serviço esperado (SE) e o serviço percebido (SP).

(C) Clientes com poucos conhecimentos técnicos quanto ao serviço tendem a ter baixas expectativas, fato que propicia maior grau de satisfação.

(D) As especificações de qualidade do serviço se traduzem no serviço prestado, mas podem se distinguir do serviço esperado pelo cliente.

(E) As discrepâncias entre a prestação do serviço e a comunicação com o cliente – sob a forma de promessas exageradas e (ou) ausência de informação a respeito de aspectos da prestação que têm por objetivo bem servir o cliente – podem afetar as expectativas do cliente, mas não as percepções do consumidor acerca da qualidade do serviço.

4. (IADES - 2019 - BRB - ESCRITUÁRIO) Ao dirigir-se ao atendimento de uma empresa, o cliente espera que o comportamento do atendente seja pautado em cordialidade e presteza, como rege a etiqueta empresarial. Com base no exposto, assinale a alternativa que condiz com as práticas de etiqueta empresarial, pelas quais se almeja construir uma boa imagem organizacional, promover o bom convívio e evitar constrangimentos no ambiente profissional.

(A) No caso da apresentação de um cliente com dificuldade de locomoção, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para priorizar o atendimento do cliente com necessidades especiais.

(B) Quando o cliente busca por informação, mas não por atendimento propriamente dito, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para conceder a informação que permita ao cliente melhor direcionar-se à via de atendimento que lhe seja conveniente.

(C) Com vistas a primar pela eficiência e agilidade no atendimento, na comunicação entre o cliente e o atendente, convém evitar as fórmulas de cortesia, tais como cumprimentos e agradecimentos, pois esses elementos podem onerar em tempo o processo de atendimento.

(D) Seja na concessão de informações ou na prestação de serviços, o atendimento ao cliente deve se pautar pela atenção, comunicação clara e assertiva, solicitude e celeridade.

(E) No caso de espera por atendimento de mulheres em condições de aleitamento, cabe ao atendente transmitir a informação, de forma clara e amigável, de que a amamentação infantil deve ser evitada nos espaços de atendimento, uma vez que tal prática pode constranger outros clientes.

5. (IADES - 2019 - AL-GO - PROCURADOR) Em relação à jurisprudência sumulada do Superior Tribunal de Justiça, no que se refere aos contratos, assinale a alternativa correta.

(A) A indenização securitária é devida quando ausente a comunicação prévia do segurado acerca do atraso no pagamento do prêmio, por constituir requisito essencial para a suspensão ou resolução do contrato de seguro.

(B) Quando não houver premeditação do segurado, o suicídio é coberto, ainda que tenha ocorrido nos dois primeiros anos de vigência do contrato de seguro de vida.

(C) A penhora de bem de família pertencente a fiador de contrato de locação é inválida.

(D) Na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao Código de Defesa do Consumidor, deve ocorrer a restituição integral das parcelas pagas pelo promitente comprador, ainda que este tenha dado causa ao desfazimento do negócio.

(E) Os contratos de locação são submetidos prioritariamente ao Código de Defesa do Consumidor.

6. (IADES - 2011 - PG-DF - ANALISTA JURÍDICO - DIREITO E LEGISLAÇÃO) O Direito do Consumidor trata de direito de ordem pública e interesse social, o que implica a proteção judiciária do consumidor, ainda que ex officio, em qualquer tempo e grau jurisdicional. Assinale a alternativa incorreta acerca do tema.

(A) Consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire produto ou utiliza serviço como destinatário final.

(B) É aceito como consumidor, aquele que estiver exposto às práticas comerciais tais como publicidade, oferta, cláusulas dos contratos e práticas comerciais abusivas.

(C) A bipartição da responsabilidade civil contratual e extracontratual contida no Código Civil, também é aceita pelo Código de Defesa do Consumidor quanto à responsabilidade do fornecedor.

(D) Podem ser responsabilizados o fabricante, o produtor, o construtor e o importador, respondendo todos solidariamente e independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.

(E) O fornecedor poderá não ser responsabilizado quando comprovar que não colocou o produto no mercado; que embora haja colocado o produto no mercado o defeito inexiste e, que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.