

## Processo Seletivo BANCOP

# Cargos: Gerente de Atendimento e Gerente de Relacionamento

## 2.<sup>a</sup> Etapa

# AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS

# CADERNO A

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, confira atentamente se o tipo deste caderno — Caderno A — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém sessenta questões, correspondentes à prova de conhecimentos, corretamente ordenadas de 1 a 60.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros empregados nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 A duração da prova é de **quatro horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 6 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início da prova e poderá levar o seu caderno de prova somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da prova.
- 7 Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de prova.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

### AGENDA (datas prováveis)

- I **21/8/2007**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova de conhecimentos: Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/bancop](http://www.cespe.unb.br/concursos/bancop).
- II **22 e 23/8/2007** – Recursos (prova de conhecimentos): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/9/2007** – Resultado final da etapa de avaliação de conhecimentos: Internet – [www.cespe.unb.br/concursos/bancop](http://www.cespe.unb.br/concursos/bancop) e [www.supes.mz.caixa](http://www.supes.mz.caixa).

### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o Edital CERHU 130/07, de 18/6/2007.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/bancop](http://www.cespe.unb.br/concursos/bancop).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 1 a 60, marque, em 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 da sua prova.

## CONHECIMENTOS GERAIS

### QUESTÃO 1

Em uma repartição, 6 digitadores são capazes de digitar 3.600 páginas em 18 dias de trabalho. Supondo que, nessa repartição, todos os digitadores digitam a mesma quantidade de páginas por dia, é correto concluir que, em 15 dias de trabalho, o número total de páginas que 10 digitadores dessa repartição são capazes de digitar é

- A inferior a 4.000.
- B superior ou igual a 4.000 e inferior a 4.600.
- C superior ou igual a 4.600 e inferior a 5.200.
- D superior ou igual a 5.200 e inferior a 5.800.
- E superior ou igual a 5.800.

### QUESTÃO 2

Considere que Pedro, Maria e Paulo apliquem, mensalmente, quantias que são diretamente proporcionais aos números 5, 7 e 9, respectivamente. Se Maria aplica, mensalmente, R\$ 120,00 a mais que Pedro, então a quantia que Paulo aplica por mês é

- A inferior a R\$ 500,00.
- B superior ou igual a R\$ 500,00 e inferior a R\$ 550,00.
- C superior ou igual a R\$ 550,00 e inferior a R\$ 600,00.
- D superior ou igual a R\$ 600,00 e inferior a R\$ 650,00.
- E superior ou igual a R\$ 650,00.

### QUESTÃO 3

Considere que uma pessoa deseje saldar um título de R\$ 12.000,00 4 meses antes do seu vencimento. Se, nessa situação hipotética, incide a taxa mensal de desconto racional simples de 5%, então o valor que essa pessoa deverá pagar para saldar a dívida é

- A inferior a R\$ 9.000,00.
- B superior ou igual a R\$ 9.000,00 e inferior a R\$ 9.600,00.
- C superior ou igual a R\$ 9.600,00 e inferior a R\$ 10.200,00.
- D superior ou igual a R\$ 10.200,00 e inferior a R\$ 10.800,00.
- E superior ou igual a R\$ 10.800,00.

### QUESTÃO 4

Suponha que um capital  $C$  aplicado por 12 meses à taxa de juros simples de  $i\%$  ao mês se transforme em um montante de R\$ 37.000,00. Esse mesmo capital aplicado à mesma taxa, no mesmo regime de juros, mas por 6 meses se transforma em um montante de R\$ 31.000,00. Nessa situação, a taxa anual equivalente à taxa de  $i\%$  é

- A inferior a 37%.
- B superior ou igual a 37% e inferior a 40%.
- C superior ou igual a 40% e inferior a 43%.
- D superior ou igual a 43% e inferior a 46%.
- E superior ou igual a 46%.

### RASCUNHO

**QUESTÃO 5****RASCUNHO**

Assinale a opção correta a respeito dos índices financeiros.

- A** A TJLP tem periodicidade mensal.
- B** Para o cálculo da TR, são levados em consideração os volumes de captação em CDB/RDB de todas as instituições financeiras nacionais.
- C** A metodologia do cálculo da TBF é idêntica à do cálculo da TR.
- D** O prazo mínimo das operações ativas e passivas do mercado financeiro com remuneração pela TBF é de 2 meses (60 dias).
- E** O IGPM/FGV analisa as variações de preços entre os dias 1.º e 30 do mês de referência.

**QUESTÃO 6**

Considere que uma empresa tome emprestada à CAIXA determinada quantia que deve ser quitada pelo sistema Price (tabela Price) a juros de 36% ao ano. Abaixo, é apresentada parte da planilha de pagamentos em que os espaços marcados com \* podem ser calculados a partir dos valores dados.

mês	prestação	juros	amortização	saldo devedor
0	–	–	–	*
1	R\$ 4.500,00	*	R\$ 1.395,00	*

Com base nas informações apresentadas acima, é correto afirmar que o saldo devedor no mês 1 é

- A** inferior a R\$ 95.000,00.
- B** superior ou igual a R\$ 95.000,00 e inferior a R\$ 98.000,00.
- C** superior ou igual a R\$ 98.000,00 e inferior a R\$ 101.000,00.
- D** superior ou igual a R\$ 101.000,00 e inferior a R\$ 104.000,00.
- E** superior ou igual a R\$ 104.000,00.

**QUESTÃO 7**

Suponha que um veículo que custa R\$ 25.200,00 à vista seja comprado dando-se uma entrada de 10% do seu valor no ato da compra e mais 60 prestações mensais, iguais e consecutivas. A primeira prestação vence em um mês após a compra. Se os juros compostos cobrados são de 2% ao mês e tomando 0,30 como valor aproximado para  $1,02^{-60}$ , então o valor da prestação é

- A** inferior a R\$ 650,00.
- B** superior ou igual a R\$ 650,00 e inferior a R\$ 700,00.
- C** superior ou igual a R\$ 700,00 e inferior a R\$ 750,00.
- D** superior ou igual a R\$ 750,00 e inferior a R\$ 800,00.
- E** superior ou igual a R\$ 800,00.

**QUESTÃO 8**

Uma das maneiras utilizadas para aumentar a taxa de retenção de consumidores é manter altos seus índices de satisfação, o que dificulta a ação dos concorrentes. Ao conjunto de atividades destinado à criação dessa forte lealdade dos consumidores para com a empresa chamamos *marketing* de relacionamento.

Philip Kotler. *Administração de marketing*. 5.ª ed., São Paulo: Atlas, 1998, p. 59 (com adaptações).

Acerca das idéias do texto acima e da definição de *marketing* de relacionamento, julgue os itens a seguir.

- I O *marketing* de relacionamento apresenta semelhanças e diferenças com o *marketing* tradicional. Uma dessas semelhanças é a preocupação com os segmentos de mercado, que se destina a reunir clientes com necessidades parecidas.
- II Uma diferença entre o *marketing* de relacionamento e o tradicional se refere à criação de valor para os clientes, o que, no *marketing* de relacionamento, é feito com os clientes e não exclusivamente pela empresa.
- III Selecionar e rejeitar clientes, utilizar a tecnologia como meio de aproximação com os clientes e distribuir produtos e serviços de terceiros são ações empregadas pelo *marketing* de relacionamento para buscar maior satisfação dos clientes.
- IV O *marketing* de relacionamento focaliza exclusivamente as atividades da empresa voltadas ao contato direto com o cliente.
- V O *marketing* de relacionamento entende que o valor do cliente é resultante do seu período de vida de consumo e não do fruto de uma venda.

A quantidade de itens certos é igual a

- A 1.
- B 2.
- C 3.
- D 4.
- E 5.

**QUESTÃO 9**

Acerca dos componentes do *marketing* de relacionamento, assinale a opção **incorreta**.

- A Os líderes devem se concentrar no interesse dos clientes e no valor a ser gerado.
- B Tornar as informações sobre os clientes disponíveis para o pessoal responsável pelo atendimento é fundamental para a eficácia do *marketing* de relacionamento.
- C Conhecer o cliente e seu histórico de negócios com a empresa, entender suas necessidades atuais e futuras, apresentar alternativas de solução e criar alianças fortes e duradouras com os clientes são atribuições do pessoal da linha de frente das empresas.
- D As empresas que apresentam a cultura de maximização imediata do resultado de seus negócios tendem a fracassar na construção de relacionamentos duradouros.
- E O produto baseado em pesquisa e desenvolvimento adequados deve ser o foco das estratégias de negócios.

**QUESTÃO 10**

Ainda acerca do *marketing* de relacionamento, assinale a opção correta.

- A Cultura e lucratividade dos clientes e tempo para atender às suas necessidades são fatores a serem considerados na definição dos investimentos em relacionamentos.
- B Os clientes lucrativos no presente, mas que tendem a não ser no futuro, devem ser tratados pela empresa com recompensas e investimentos.
- C Clientes não-lucrativos no presente e no futuro e que não contribuem com a empresa por outro meio devem ter o relacionamento com a empresa baseado em processos de menor custo, como caixas eletrônicos em bancos, ou no pagamento de taxas adicionais por não fazerem parte do perfil de cliente que a empresa deseja.
- D Produto, preço, praça e promoção são as variáveis a serem administradas pelo *marketing* de relacionamento.
- E Para formar conhecimento sobre os clientes é suficiente ter informações sobre suas compras e sua lucratividade para a empresa.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 11

Julgue os itens a seguir, relativos ao fundo CAIXA FI Ações Ibovespa Ativo.

- I O objetivo do fundo é proporcionar aos seus cotistas a valorização de suas cotas por meio de aplicação dos recursos em carteira de títulos e valores mobiliários, ativos financeiros e modalidades operacionais disponíveis no mercado financeiro e de capitais, visando superar a rentabilidade do índice Bovespa médio no longo prazo, observados os riscos de flutuações desse indicador.
- II O objetivo do fundo é proporcionar aos seus cotistas a valorização de suas cotas por meio de aplicação dos recursos em carteira de títulos e valores mobiliários, ativos financeiros e modalidades operacionais disponíveis no mercado financeiro e de capitais, visando acompanhar a rentabilidade do índice Bovespa médio no longo prazo, observados os riscos de flutuações desse indicador.
- III O fundo tem taxa de administração de 3% a.a. e taxa de desempenho de 20% sobre o valor da rentabilidade que exceder o índice Bovespa médio.
- IV Incidirá, por ocasião do resgate, imposto de renda na fonte sobre os rendimentos auferidos pelo fundo, à alíquota de 15%.
- V O valor mínimo de aplicação inicial é de R\$ 5.000,00.

Estão certos apenas os itens

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

### QUESTÃO 12

Manoel solicitou, às 17 h 30 min de uma sexta-feira, que o gerente efetuasse uma aplicação de R\$ 5.000,00 no Fundo Caixa FI Ações Dividendos.

A partir dessa situação hipotética, assinale a opção correta.

- A Na segunda-feira, logo pela manhã, o gerente deve acessar o SIART e comandar a aplicação com data retroativa de sexta-feira.
- B O gerente deve efetuar a aplicação na segunda-feira com data retroativa de sexta-feira e comandar no sistema a solicitação de ressarcimento da rentabilidade que o cliente deixou de ganhar caso a aplicação tivesse sido efetuada na sexta-feira.
- C O gerente deve informar ao cliente que não será possível fazer a aplicação nesse dia, pois o SIART acata os comandos de aplicação realizados até as 17 h.
- D O gerente efetuará a aplicação, pois o SIART acata os comandos de aplicação, independentemente do horário.
- E O gerente efetuará a aplicação, pois o SIART acata os comandos de aplicação até as 18 h (horário de Brasília).

### QUESTÃO 13

Assinale a opção correta.

- A Os depósitos recursais vinculados à justiça do trabalho podem ser efetuados mediante a geração do ID e a emissão da respectiva TED.
- B Contas de depósitos judiciais (operações 040 e 042) vinculadas a processos que tramitam na justiça estadual ou trabalhista podem ser abertas pela Internet, na página judicial do sítio da CAIXA.
- C Todos os depósitos vinculados a determinado processo que tramita na justiça do trabalho podem ser realizados mediante a utilização de um mesmo ID.
- D O depósito judicial vinculado à justiça trabalhista ou estadual somente pode ser recebido na agência da CAIXA vinculada à vara onde tramita o processo.
- E O comprovante do depósito judicial vinculado à justiça do trabalho, realizado por meio de TED, somente pode ser obtido na agência da CAIXA detentora da conta judicial.

### QUESTÃO 14

Considerando-se as exigências para a contratação dos seguros de vida comercializados nas unidades da CAIXA, é correto afirmar que

- A o CAIXA Seguro Vida Multipremiado Super e o CAIXA Seguro Vida Sênior somente podem ser contratados por correntistas da CAIXA.
- B o NOVO CAIXA Seguro Auto somente pode ser contratado por correntistas da CAIXA.
- C o CAIXA Seguro Fácil Acidentes Pessoais somente pode ser contratado por correntista da CAIXA.
- D o CAIXA Seguro Fácil Residencial somente pode ser contratado por correntista da CAIXA.
- E o CAIXA Seguro Vida Mulher somente pode ser contratado por cliente do sexo feminino, correntista ou não da CAIXA.

### QUESTÃO 15

Julgue os itens subseqüentes, relativos à renegociação de dívidas do crédito comercial.

- I Em uma renegociação de dívidas, o tomador, esteja adimplente ou inadimplente, deverá renegociar todos os créditos que possui, independentemente da sua capacidade de pagamento.
- II A celebração de renegociação em desacordo com a norma vigente enseja a competente apuração de responsabilidade, não eximindo, entretanto, eventual responsabilização do(s) responsável(is) pela operação de crédito original.
- III O PV obrigatoriamente deverá comunicar ao regional acerca de débitos ajuizados que porventura foram liquidados ou indenizados, para as providências de extinção da ação.
- IV Não há impedimento para efetivar renegociação de dívida de tomador que possua ação judicial contra a CAIXA, podendo o tomador manter a ação em curso antes de efetivar a respectiva renegociação.
- V As renegociações de dívidas do SIDEC, para pagamento à vista, podem ser pagas em cheque, estando condicionada a respectiva baixa da dívida, após a compensação do cheque, uma vez que não há rotina de estorno para tal comando.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 16**

O proprietário de uma microempresa procurou o ponto de venda da CAIXA para renegociar suas dívidas, após estar inadimplente há mais de 3 anos. No levantamento das dívidas existentes, o gerente de atendimento identificou que o empresário tinha 3 dívidas pessoais (cheque especial, CDC e CREDOC), cujo montante do valor-base (CA) atualizado era de R\$ 80.000,00, e 3 dívidas vinculadas à microempresa (Cheque Especial Empresarial, PROGER Autônomo e Financiamento de Veículos oriundo do Banco Meridional), cujo montante do valor base (CA) atualizado era de R\$ 300.000,00.

A respeito dessa situação hipotética, assinale a opção correta.

- Ⓐ O gerente de atendimento, ao verificar que o tomador somente tem condições de regularizar duas operações vinculadas à pessoa física (cheque especial e o CDC), cujo montante do valor-base (CA) é de R\$ 13.500,00, e que não houve flexibilização dos parâmetros normativos, tem autonomia para autorizar a renegociação das dívidas.
- Ⓑ O gerente deverá, quando entabulada a renegociação que apresentar flexibilização do prazo de parcelamento, preencher a proposta de renegociação de dívidas – PRCC e encaminhar, devidamente fundamentada, à apreciação da SR de vinculação.
- Ⓒ As operações vinculadas à pessoa física poderão ser renegociadas separadamente das operações vinculadas à pessoa jurídica e autorizadas pelo comitê de crédito e renegociação do PV.
- Ⓓ O instrumento de renegociação poderá ser formalizado pela retaguarda, aprovada a renegociação das dívidas pela alçada competente.
- Ⓔ A autorização para a formalização da renegociação, após análise da proposta de regularização de uma única operação vinculada à pessoa física (cheque especial), cujo montante do valor base (CA) é de R\$ 9.000,00, referente a acatamento de cheque sem fundos autorizado pelo gerente geral, juros de utilização do limite de CROT decorrentes, IOF e tarifa de excesso, é da alçada do comitê de crédito e renegociação do PV.

**QUESTÃO 17**

A respeito do consórcio imobiliário, maneira pela qual as pessoas físicas e jurídicas encontram para adquirir, construir, reformar e(ou) ampliar um imóvel, por meio do mecanismo de autofinanciamento, assinale a opção correta.

- Ⓐ O Consórcio Imobiliário CAIXA é regulamentado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda e responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, capitalização, previdência privada aberta e consórcios.
- Ⓑ A quantidade máxima de consorciados em cada grupo é definida em função do tipo de imóvel pretendido, se comercial ou residencial, podendo ser de até 180 meses para imóveis residenciais e de 60 meses para imóveis comerciais.
- Ⓒ No Consórcio Imobiliário CAIXA, não é possível utilizar os recursos para a compra de imóveis adjudicados da CAIXA.
- Ⓓ No Consórcio Imobiliário CAIXA, o crédito contratado varia de R\$ 50.000,00 até R\$ 300.000,00.
- Ⓔ O fundo de reserva é um fundo constituído com a finalidade de cobrir eventuais insuficiências de receita do fundo comum, de forma a permitir a distribuição de, no mínimo, um crédito para a compra do bem, além de possibilitar o pagamento de despesas extraordinárias do grupo.

**QUESTÃO 18**

Acerca da LCI CAIXA com SWAP, assinale a opção correta.

- Ⓐ As aplicações em LCI CAIXA são contratadas com SWAP, em que o cliente troca a rentabilidade estampada no título (TR + juros) por um percentual do CDI (SWAP). Caso ocorra ajuste positivo, ou seja, a rentabilidade do SWAP seja superior à rentabilidade da LCI, essa diferença estará sujeita à incidência de IRRF.
- Ⓑ A LCI tem liquidez diária, permitindo o resgate a qualquer tempo, com crédito de rendimentos *pro rata*.
- Ⓒ A principal vantagem da aplicação em LCI é que os rendimentos auferidos por pessoas físicas ou jurídicas são isentos de IRRF.
- Ⓓ A LCI permite a transferência de titularidade e alteração de agência/conta de vinculação, entretanto, em ambas as situações, ocorre a incidência de CPMF, que deve ser retida manualmente.
- Ⓔ A aplicação em LCI pode utilizar recursos bloqueados (depósitos em cheques) da conta-corrente e Conta Investimento, ficando o valor bloqueado na aplicação.

**QUESTÃO 19**

Julgue os itens subseqüentes, relativos ao CDB/RDB.

- I É permitida a oferta de CDB ou RDB, em todas as modalidades, para qualquer cliente CAIXA, como pessoa física, pessoa jurídica ou mesmo para outras instituições financeiras, desde que titular de conta investimento ou de conta-corrente.
- II O CDB FLEX, atualmente, pode ser contratado por até 5 anos. Esse prazo é vantajoso para o cliente por permitir um maior aproveitamento da tabela regressiva de alíquotas de IRRF, em que, quanto maior o prazo, menor será a tributação — 22,5% para prazo de até 180 dias, chegando a 15% sobre os rendimentos, quando o prazo é superior a 720 dias.
- III Todos os CDBs comercializados na CAIXA permitem a transferência de titularidade e a alteração de agência de vinculação, entretanto somente o CDB FLEX e o CDB TR CAIXA permitem o resgate antecipado.
- IV O RDB PRÉ e o RDB FLEX não permitem a transferência de titularidade, entretanto permitem o resgate antecipado.
- V O CDB PRÉ somente pode ser contratado com prazo superior a 30 dias e, conseqüentemente, não tem incidência de IOF.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 20**

Acerca das matérias apreciadas pelo Comitê de Crédito e Renegociação dos Pontos de Venda, julgue os itens abaixo.

- I As propostas de concessão de crédito a serem incluídas em pauta e examinadas pelo comitê deverão estar instruídas de forma fundamentada e completa e ser apresentadas por meio de voto, pois é com base nos elementos ali constantes que o comitê apreciará a sua conveniência e oportunidade.
- II Cabe ao presidente relatar todos os assuntos submetidos ao comitê, os quais serão deliberados por maioria simples, tendo o presidente, além do voto ordinário, o voto de qualidade.
- III O membro do comitê, caso julgue necessário, poderá pedir vistas das matérias em apreciação, ficando, contudo, obrigado a apresentar seu voto, por escrito, na reunião seguinte.
- IV As atas provenientes das decisões do comitê deverão ser assinadas somente pelo presidente do comitê, no caso o gerente geral, ou um substituto por ele indicado, prévia e formalmente.
- V É necessário que o comitê de crédito mantenha em seus arquivos, pelo prazo de 10 anos, as atas dos assuntos deliberados juntamente com as respectivas resoluções e votos anexos, para fins de acompanhamento dos empréstimos/financiamentos concedidos.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 21**

Assinale a opção correta relativamente ao regulamento de pessoal da CAIXA.

- A O empregado da CAIXA pode manter relação de emprego de natureza técnica ou especializada em empresa concorrente da CAIXA.
- B O gerente pode aplicar a penalidade de advertência aos seus subordinados sempre que necessário.
- C O empregado da CAIXA pode manter vínculo empregatício com escolas e universidades públicas na condição de professor.
- D Ao ressarcir o prejuízo causado à CAIXA, o empregado se exime da penalidade disciplinar cabível.
- E A diferença de caixa não coberta em 48 horas é considerada desfalque.

**QUESTÃO 22**

Os comportamentos que traduzem os valores do Código de Ética da CAIXA incluem

- I sempre atender o cliente no que for preciso, considerando o retorno financeiro a qualquer custo.
- II a auto-promoção por meio do cargo ocupado.
- III a prestação de contas das atividades realizadas, dos recursos geridos e a integridade dos controles.
- IV flexibilização no cumprimento de normativos de forma a satisfazer o cliente.
- V buscar a preservação ambiental nos projetos dos quais se participa.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 23**

Um titular de conta-corrente da CAIXA aberta há cinco anos e com movimentação financeira mensal em torno de R\$ 500,00, referente ao seu salário de cabeleireiro, passou a receber depósitos em espécie com certa frequência, oriundos de diversas cidades, aumentando o volume movimentado mensalmente para R\$ 50.000,00 e totalizando, nos últimos seis meses R\$ 201.000,00 em depósitos.

Com relação à situação descrita acima, assinale a opção correta quanto ao posicionamento do gerente ao verificar que o referido cliente foi detectado pelo Sistema de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (SIPLA).

- A Caso o cliente tenha mudado e não tenha atualizado o endereço e o número de telefone junto à CAIXA, e não tenha sido obtida informação necessária acerca da origem dos recursos e da mudança no volume dos recursos movimentados, o gerente deve acessar o SIPLA e tentar justificar a movimentação financeira, dando um voto de confiança ao cliente, mas deve informar que não conseguiu contato com o cliente.
- B O gerente não deve fazer qualquer pesquisa e deve justificar a movimentação financeira como compatível com a capacidade financeira do cliente, pois não seria bom para a imagem da CAIXA ter clientes envolvidos em lavagem de dinheiro.
- C O gerente deve cadastrar o cliente no SIPLA como suspeito de lavagem de dinheiro, justificando seu posicionamento embasado em manual normativo e descrevendo os motivos que o levaram à suspeita.
- D O gerente deve ter certeza da detecção no SIPLA e deixar para outro gerente resolver o problema, pois dessa forma estará garantindo a imparcialidade nos procedimentos devidos.
- E Caso esteja muito ocupado e sem tempo para entrar em contato com o cliente, o gerente deve justificar a movimentação como originária da venda parcelada de um imóvel, a fim de resguardar a imagem do cliente até que possa realizar as pesquisas necessárias.

**QUESTÃO 24**

O MN CR 032, vigente a partir de 12/1/2007, que normatiza na CAIXA a CPMF, estabelece condições para que a contribuição não incida ou que tenha a alíquota reduzida a zero nas transferências de valores entre contas de mesma titularidade. Considerando tais condições estabelecidas no referido normativo, assinale a opção correta.

- A As transferências de valores entre contas de mesma titularidade somente são permitidas para contas de caderneta de poupança.
- B As transferências de valores entre contas de mesma titularidade somente podem ser efetuadas dentro de uma mesma instituição financeira.
- C Nas transferências de valores entre contas de dependências de uma mesma empresa, matriz ou filiais, a identificação da titularidade das contas ocorre pelo nome e CPF dos representantes legais responsáveis pela empresa.
- D As transferências de valores entre contas de pessoas físicas sem incidência da contribuição somente podem ser efetuadas de conta individual para conta individual ou de conta conjunta para conta conjunta com, no máximo, dois titulares que, independentemente da ordem, devem ser os mesmos das contas debitadas e creditadas.
- E As transferências de valores entre contas de pessoas físicas sem incidência da contribuição podem ser efetuadas de conta conjunta para conta conjunta, com qualquer número de titulares, desde que as pessoas titulares da conta debitada sejam as mesmas da conta creditada e a natureza dessas contas seja exatamente a mesma.

**QUESTÃO 25**

O Nível de Relacionamento do Cliente (NRC) é a identificação do estágio de relacionamento do cliente com a CAIXA, permitindo a geração de valor adequado a cada etapa de seu ciclo de vida com a empresa. Com relação a esse tema, assinale a opção correta.

- A No nível de retenção, são identificados clientes possuidores de pelo menos um dos produtos CAIXA e com características que indicam a oportunidade de ampliar o relacionamento.
- B Estão enquadrados no nível de ativação os clientes não pertencentes à base de cadastro de Clientes CAIXA – Mercado e aqueles que, apesar de possuírem cadastro na CAIXA, não possuem produtos ativos.
- C O cliente tem dois níveis de classificação, segundo o seu nível de relacionamento: prospecção/ativação e fortalecimento/retenção.
- D A alteração do nível de relacionamento de um cliente, pela efetiva aquisição/cancelamento ou alteração dos valores de recursos, implica alteração automática de carteira.
- E O cliente é considerado fortalecido quando atinge o nível de relacionamento desejado, conforme critérios do segmento ao qual está vinculado, e apresenta potencial de negócios a ser explorado, com o objetivo de consolidar sua preferência à marca CAIXA.

**QUESTÃO 26**

cliente	conceito	classificação de risco de crédito	tempo de relacionamento (em meses)
Alberto	C8	baixo risco	42
Denise	D11	médio risco	65
Francisco	G76	alto risco	65
Raquel	B1	nulo risco	42

Na tabela acima, estão indicados conceitos, classificações de risco de crédito e tempos de relacionamento de alguns clientes submetidos a análise de comportamento. Considerando que a renda de cada cliente seja igual a R\$ 1.000,00, assinale a opção correta.

- A O limite de crédito de Raquel será maior que o de Alberto para o produto cheque especial.
- B O limite de crédito de Denise será menor que o de Francisco para o produto cheque especial.
- C Os limites de crédito de Alberto e Raquel serão iguais para o produto cartão de crédito.
- D O limite de crédito de Francisco será maior que o de Raquel para o produto cartão de crédito.
- E O limite de crédito de Alberto será menor que o de Francisco para o produto cheque especial.

**QUESTÃO 27**

Em relação à concessão de CREDSÊNIOR, julgue os itens que se seguem.

- I É facultada a concessão ao cliente com benefício temporário, desde que o prazo do crédito não ultrapasse o do benefício.
- II O valor do crédito não pode ultrapassar 30% da renda bruta do beneficiário.
- III O cliente deve autorizar a realização do débito na conta em que recebe o benefício.
- IV Caracteriza impedimento para a contratação uma restrição cadastral externa por parte do cliente.
- V A inadimplência da SR pode constituir impedimento para a contratação.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 28**

O programa Pontos CAIXA é um sistema que concede pontos pela utilização dos cartões CAIXA para pessoa física, nas variantes Internacional, Gold e Platinum, inclusive as do cartão Turismo CAIXA e de Marca Compartilhada. Com relação ao programa Pontos CAIXA, assinale a opção correta.

- A A adesão ao programa deve ser solicitada pelo cliente no momento da aquisição do cartão de crédito, por meio do preenchimento de formulário específico.
- B Todas as compras e despesas lançadas, incluindo juros, multa e encargos, em real ou em moeda estrangeira, realizadas com cartões da variante Platinum, são transformadas em Pontos CAIXA, na proporção de um ponto a cada dólar norte-americano gasto.
- C A consulta à quantidade de pontos acumulados no programa Pontos CAIXA é feita apenas em campo específico da fatura mensal.
- D Os pontos acumulados têm prazo de validade indeterminado.
- E Os gastos efetuados pelos cartões adicionais são pontuados para a conta Pontos CAIXA do titular do cartão.

**QUESTÃO 29**

Quanto à utilização de valores do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) aplicados em Fundos Mútuos de Privatização (FMP) para a modalidade amortização/liquidação do saldo devedor de financiamento concedido dentro do SFH, assinale a opção correta.

- A O trabalhador pode utilizar o saldo dos recursos em FMP apenas fora do prazo de carência.
- B Para efetivação do resgate de FMP, o agente financeiro requer previamente a baixa dos valores pretendidos junto à(s) administradora(s).
- C A comprovação do crédito supracitado caberá ao próprio interessado, mediante apresentação do(s) respectivo(s) extrato(s) da conta vinculada ao agente financeiro.
- D Tendo havido desistência formal do interessado de aguardar o retorno de sua aplicação em FMP (total ou parcial), ele poderá alegar sua falta para requerer complementação de saque para a mesma operação de utilização.
- E Em qualquer das situações, a data da operação constante do DAMP deverá ser inferior à efetivação do crédito dos valores aplicados em FMP na conta vinculada do trabalhador.



**QUESTÃO 30**

Julgue os itens subseqüentes, com relação ao benefício abono salarial.

- I O abono salarial é um benefício anual equivalente a um salário mínimo vigente no ato do pagamento, assegurado ao trabalhador cadastrado no programa PIS/PASEP e que satisfaz às condições previstas na Lei n.º 7.998/1990.
- II O abono salarial referente à inscrição vinculada ao PASEP pode ser pago pela CAIXA.
- III Tem direito ao abono salarial o trabalhador cadastrado no PIS/PASEP há pelo menos 5 anos e que tenha trabalhado pelo menos 30 dias no ano-base, consecutivos ou não, para empregador contribuinte do PIS/PASEP, tendo recebido, em média, até 2 salários mínimos mensais no ano-base e que tenha sido informado corretamente na RAIS do respectivo ano-base.
- IV Na hipótese de morte do trabalhador, antes ou depois da concessão do benefício, o saque pelo dependente pode ser efetuado sem a apresentação de alvará judicial.
- V Considere que um trabalhador tenha direito ao abono salarial de exercícios anteriores mas, por problemas de informação ou de processamento da RAIS, não tenha tido o benefício disponibilizado no exercício de pagamento do ano-base de referência. Nesse caso, podem ser disponibilizados para esse trabalhador tantos abonos quantos forem de direito, não existindo uma quantidade limite.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 31**

Com referência ao cheque especial pessoa física à luz do Manual Normativo CO 050, assinale a opção correta.

- A Para as contas-correntes com limite de crédito entre R\$ 200,00 e R\$ 450,00, mesmo que o cliente possua restrição cadastral, poderá ser liberado o talão de cheques, ficando a cargo do gerente a prerrogativa de decidir pela liberação ou não do talão.
- B Para a retificação com redução de limite do cheque especial pessoa física, deve ser realizada nova avaliação de risco no SIRIC e atualização cadastral do cliente, exceto para os casos em que é retirada a garantia de caução de aplicação financeira.
- C Para o cheque especial universitário poderá ser contratado limite de crédito mínimo de R\$ 250,00 e máximo de R\$ 500,00, em múltiplos de R\$ 50,00.
- D Não é permitida a contratação de cheque especial pessoa física a empregado da CAIXA com cargo gerencial no ponto de venda ou superintendência regional, seu cônjuge ou parentes até segundo grau e afins, sem a aprovação do comitê de crédito.
- E A garantia exigida na concessão de cheque especial pessoa física é o aval.

**QUESTÃO 32**

Entre as operações de crédito parcelado, a CAIXA disponibiliza aos seus clientes o Crédito Pessoal, operação 105 – modalidade 000. De acordo com o Manual Normativo CO 053, assinale a opção correta a respeito dessa operação.

- A As garantias obrigatórias dessa operação são o aval ou a caução de depósitos/aplicação financeira, exceto fundo de renda variável e cambial.
- B O público-alvo para essa operação são os clientes que recebem seus salários ou proventos em conta de depósitos na CAIXA.
- C A critério do cliente, essa operação de crédito pode ser contratada com taxas de juro prefixadas ou pós-fixadas.
- D Para essa operação não são previstas amortizações extraordinárias de saldo devedor.
- E As formas de pagamento previstas são o débito em conta-corrente ou pagamento avulso, não se contemplando o pagamento por meio de bloqueto.

**QUESTÃO 33**

Julgue os itens seguintes, relativos aos prazos nas modalidades de utilização do FGTS na moradia própria.

- I Para aquisição de imóvel com utilização dos recursos da conta vinculada do FGTS, o imóvel deverá ser avaliado em até R\$ 380.000,00.
- II Um imóvel adquirido com recursos do FGTS somente poderá ser objeto de nova aquisição com recursos do FGTS após decorridos três anos.
- III Para aquisição de imóvel com utilização dos recursos da conta vinculada do FGTS, o imóvel não poderá ultrapassar a avaliação de R\$ 350.000,00.
- IV Um financiamento que foi amortizado para redução do saldo devedor com recursos do FGTS poderá ser objeto de nova amortização para redução do prazo de financiamento antes de decorrido o período de 2 anos.
- V Um financiamento que foi objeto de amortização para redução do prazo de financiamento no ano de 2004 poderia ser liquidado em 2005.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 34**

Quanto aos títulos de capitalização, assinale a opção **incorreta**.

- A Não há limite de quantidade de títulos a adquirir.
- B Podem ser vendidos tanto para pessoa física quanto para pessoa jurídica.
- C Prazo de capitalização é o período de validade do título, durante o qual o capital/provisão é formado, também chamado de prazo de vigência.
- D Condições gerais são as cláusulas nas quais se determinam os direitos e deveres entre a CAIXA CAPITALIZAÇÃO e o subscritor/titular.
- E É permitido o débito do valor do título de um cliente em conta de outra titularidade.

**QUESTÃO 35**

Em 2002, a CAIXA lançou a conta denominada conta CAIXA AQUI, posteriormente alterada para conta CAIXA FÁCIL. Esse produto teve seu pico em 2004, quando se atingiu 1 milhão de contas abertas. Em 2007, ultrapassou-se o número de 5 milhões de contas abertas, mantendo-se ativas cerca de 3,8 milhões de contas. Com relação a esse novo tipo de conta da CAIXA, assinale a opção correta.

- A) Esse tipo de conta focaliza o público de baixa renda, mas pode ser aberto por qualquer pessoa física brasileira ou estrangeira domiciliada no Brasil, maior de 16 anos, desde que esta não possua outra conta-corrente em qualquer banco e obedeça aos limites de movimentação de até R\$ 1.000,00.
- B) Esse tipo de conta foi criado exclusivamente para o público de baixa renda que recebe benefícios do governo federal e que, por isso, possui isenção de CPMF.
- C) As contas CAIXA FÁCIL podem ser abertas em qualquer ponto de venda da CAIXA sem necessidade de comprovação documental.
- D) Na CAIXA, esse tipo de conta pode ser aberto para menores de 16 anos, desde que assistidos pelo responsável legal.
- E) Para abertura desse tipo de conta, são exigidos, obrigatoriamente: comprovante de inscrição no CPF do próprio titular, documento de identidade, comprovante de residência e comprovante de renda.

**QUESTÃO 36**

Julgue os itens subseqüentes, relativos à abertura e movimentação de conta-corrente pessoa física na CAIXA.

- I Pode ser aberta apenas na modalidade individual.
- II Tem por finalidade captar depósitos, permitindo a livre movimentação dos recursos disponíveis por meio de cheques, cartão magnético, canais alternativos de atendimento e de outros meios de pagamentos disponíveis.
- III Não é permitida a abertura dessas contas para deficientes visuais nem para analfabetos.
- IV A realização de um depósito inter-agência pode ocorrer a qualquer hora do dia, mesmo que a unidade destino esteja sem comunicação. Nesse caso, o depósito somente será efetivado à noite, após o processamento do movimento do dia, e o cliente só poderá visualizar o depósito em sua conta no dia seguinte.
- V A movimentação acima de R\$ 10.000,00 pode ser realizada apenas por meio de cheque e de cartão magnético.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 37**

Com relação às características comuns às aquisições de imóvel novo ou usado na Carta de Crédito FGTS ou na Carta de Crédito SBPE, julgue os próximos itens.

- I O imóvel objeto do financiamento deve estar localizado na malha urbana e estar livre e desembaraçado de ônus.
- II A concessão de financiamento é precedida de avaliação do imóvel pela engenharia da CAIXA, consignada em laudo próprio.
- III Somente pode ser adotada a garantia alienação fiduciária.
- IV Adota-se o sistema de amortização constante (SAC).
- V Pode ser concedido financiamento para aquisição de imóvel novo ou usado, residencial ou comercial.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 38**

Os requisitos a serem atendidos pelo proponente que deseje utilizar os recursos da conta vinculada do FGTS na aquisição de imóvel residencial urbano, nas operações apenas intermediadas pela CAIXA, isto é, sem financiamento junto à instituição, incluem

- I ter, no mínimo, três anos de trabalho sob o regime do FGTS, somados os períodos trabalhados, consecutivos ou não.
- II ser detentor de conta-corrente ou poupança na CAIXA.
- III possuir capacidade de pagamento.
- IV não ser detentor de financiamento ativo no SFH firmado em qualquer parte do país.
- V possuir idoneidade cadastral.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 39**

Acerca da emissão, reemissão, renovação do cartão de débito pessoa física e das despesas, encargos, taxas e tributos cobrados pela geração desse cartão, assinale a opção correta.

- A) Um dos motivos de reemissão do cartão de débito pessoa física sem custo para o cliente é a ocorrência de recebimento de cartão com defeito físico ou de personalização.
- B) Toda a emissão de cartão de débito é cobrada do cliente, com débito em conta, no décimo quarto dia útil após a solicitação do cartão.
- C) Não é cobrada tarifa, em nenhuma circunstância, na renovação do cartão de débito pessoa física.
- D) A renovação automática do cartão de débito ocorre após dez anos de utilização do cartão anterior, sendo obrigatória a ida do cliente à agência para digitar uma nova senha para validar o novo cartão.
- E) O cartão de débito da CAIXA é sempre enviado para o ponto de venda detentor da conta, para ser entregue ao cliente, pelo gerente ou caixa executivo, após a devida identificação.

**QUESTÃO 40**

Acerca da operação de penhor da CAIXA, julgue os itens abaixo.

- I O cliente deve ser maior de 18 anos ou emancipado, para realizar a operação.
- II Essa operação exige avaliação cadastral.
- III As garantias dessa operação ficam retidas na CAIXA até a liquidação do contrato e sujeitam-se a venda em licitação quando as prestações estiverem em atraso por mais de 30 dias.
- IV Tal operação possui seguro para cobertura no caso de morte do titular do contrato.
- V Penhor é a única operação de crédito que pode ser concedida por empregado da CAIXA que seja ocupante da carreira gerencial.
- VI Essa operação aceita como garantia jóias e metais nobres e seminobres, que são avaliados por avaliador executivo.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 41**

A movimentação da conta vinculada do FGTS destina-se ao trabalhador, trabalhador avulso, trabalhador doméstico, diretor não-empregado ou aos seus dependentes e ao empregador, podendo ocorrer pelo seu valor total ou parcial. Acerca das hipóteses de saque na conta vinculada do FGTS, de acordo com a legislação vigente, assinale a opção correta.

- A** A conta vinculada do FGTS poderá ser movimentada por meio do código de saque 01 quando ocorrer a rescisão antecipada, sem justa causa, pelo empregador, do contrato de trabalho firmado nos termos das Leis n.º 6.019/1974 e n.º 9.601/1998.
- B** A conta vinculada do FGTS, em nome de titular aposentado, referente ao contrato de trabalho firmado após o advento da aposentadoria, poderá ser movimentada por meio do código de saque 05, sem o desligamento efetivo do vínculo empregatício.
- C** A conta vinculada do FGTS poderá ser movimentada por meio do código de saque 04 quando ocorrer o término do mandato do diretor não-empregado que tenha sido reconduzido ao cargo.
- D** A conta vinculada do FGTS poderá ser movimentada por meio do código de saque 19L-Lei n.º 10.878/2004, sem o reconhecimento por meio da publicação de portaria do ministro de Estado da Integração Nacional.
- E** A conta vinculada do tipo não-optante do FGTS poderá ser movimentada por meio do código de saque 10, ainda que o empregador não comprove o pagamento da indenização relativa ao período anterior a 5/10/1988 ao trabalhador não-optante.

**QUESTÃO 42**

Julgue os itens subseqüentes, relativos ao cadastramento da Senha Cidadão.

- I É necessário, para cada cartão gerado pelo SICID, o cadastramento de uma Senha Cidadão.
- II Somente o PV que solicitou o cartão pode cadastrar a Senha Cidadão.
- III Não é permitido o cadastramento da Senha Cidadão para menores de 18 anos e maiores de 14 anos de idade, sem a presença do responsável legal.
- IV O termo de responsabilidade para cadastramento da Senha Cidadão – MO31055 é o documento emitido pela CAIXA, que deve ser exigido e conferido pelo empregado responsável, no ato do cadastramento da senha.
- V Não é permitido o cadastramento da Senha Cidadão por procuração, exceto para os casos de beneficiários do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), com procuração reconhecida por aquele órgão, conforme procedimentos contemplados no CO225.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 43**

O mercado de consignação tem-se mostrado bastante competitivo e uma das formas de concorrência é a compra de dívida junto a outras instituições financeiras. Como forma de enfrentar essa prática, a CAIXA definiu alguns mecanismos de atuação. Acerca desses mecanismos, assinale a opção correta.

- A** Independentemente da instituição financeira que detenha o empréstimo, havendo acordo entre a CAIXA e a convenente, o cliente poderá solicitar à CAIXA um empréstimo para liquidar a sua dívida no outro banco, com crédito em sua conta de poupança, pois o seu crédito será feito na conta de cheque administrativo.
- B** A liquidação de dívidas em outras instituições financeiras não necessita de manifestação ou concordância da convenente, bastando, para tanto, que o cliente seja detentor de conta operação 001 e que apresente o seu saldo devedor junto à outra instituição financeira.
- C** Manifestado o interesse da convenente e divulgado pelos PV/SR, centralizadores das rotinas operacionais a serem adotadas para a compra de dívida, o empregado/servidor da convenente poderá se dirigir à agência da CAIXA ou ao correspondente bancário, cliente de que o seu empréstimo somente poderá ser creditado em conta-corrente 001.
- D** Uma vez manifestado o interesse da convenente e divulgado pelos PV/SR, centralizadores das regras a serem seguidas para a compra de dívida, o empregado/servidor da convenente poderá se dirigir à agência da CAIXA. O valor do empréstimo será depositado em conta 001 ou 013. Será emitido cheque administrativo pelo valor apresentado pelo cliente para a liquidação da dívida. Caso o cliente não liquide a dívida no dia em que recebeu o cheque administrativo, ele se responsabilizará pela diferença diretamente com a instituição financeira.
- E** Feito o acordo entre a CAIXA e a convenente, que permitirá a compra de dívida de outras instituições financeiras, o cliente, de posse de demonstrativo da sua margem consignável e do saldo devedor, se dirigirá à CAIXA. Realizado o empréstimo, a agência da CAIXA emitirá cheque administrativo no valor a ser liquidado na outra instituição financeira. Uma vez confirmada pelo cliente a liquidação da dívida, a agência da CAIXA libera o valor remanescente do empréstimo, bloqueado no dia da concessão.

**QUESTÃO 44**

A previdência privada é uma das formas existentes de acumulação de recursos visando a obtenção de uma renda futura ou para a realização de um projeto de longo prazo. Sendo assim, considerando apenas os produtos de previdência privada (Preinvest, Viver e Crescer) comercializados nas agências da CAIXA, assinale a opção correta.

- Ⓐ A modalidade Plano Gerador de Benefícios Livres (PGBL) é mais indicada às pessoas isentas de imposto de renda.
- Ⓑ O benefício de proteção denominado pecúlio tem como característica principal a indenização sob a forma de renda mensal e vitalícia ao(s) beneficiário(s).
- Ⓒ A taxa de carregamento é um percentual incidente sobre cada contribuição, ou aporte, paga pelo participante, e varia de 5% até 0% conforme a Provisão Matemática de Benefício a Conceder (PMBC) do participante.
- Ⓓ A qualquer momento, o participante pode modificar o regime tributário, passando do regime de alíquotas regressivas para o regime de alíquotas progressivas e vice-versa.
- Ⓔ O primeiro resgate da PMBC só pode ser feito após 60 dias da contratação para os planos PGBL e 12 meses para os planos Vida Gerador de Benefícios Livres (VGBL).

**QUESTÃO 45**

As vantagens oferecidas pela Poupança da CAIXA – Pessoa Física incluem segurança,

- Ⓐ rentabilidade e liquidez mensal.
- Ⓑ liquidez imediata, saques e depósitos por cartão de débito, isenção de CPMF.
- Ⓒ liquidez imediata, isenção de tributos, saques e depósitos por cartão de débito, restituição de CPMF para depósitos efetuados por mais de 90 dias, sem tarifa de manutenção de conta.
- Ⓓ liquidez imediata, saques e depósitos por cartão de débito, dispensa de depósito mínimo, isenção de tributos e de CPMF, sem tarifa de manutenção, e transferências de recursos por meio de DOC ou TED.
- Ⓔ liquidez imediata, isenção de tributos, saques e depósitos por cartão de débito, restituição de CPMF para depósitos efetuados por mais de 6 meses, sem tarifa de manutenção de conta.

**QUESTÃO 46**

Julgue os itens subsequentes, relativos à Conta Investimento.

- I A Conta Investimento foi instituída pela Lei n.º 10.892/2004, com o objetivo de permitir a realização de aplicações de renda fixa, renda variável e em poupança integrada com alíquota zero de CPMF.
- II A transferência de recursos entre uma Conta Investimento e outra é possível somente entre contas de idêntica titularidade e sem limitação na quantidade de titulares.
- III O ingresso de recursos novos na Conta Investimento pode ser realizado por meio de débito em conta de depósito à vista, individual ou conjunta, de emissão exclusiva de um dos titulares da Conta Investimento, por meio de TED, TEV ou depósito em cheque, cruzado não à ordem.
- IV Os recursos da Conta Investimento podem ser movimentados para aplicações financeiras, pagamentos de contas, transferências para Conta Investimento de mesma titularidade de outra instituição e para caderneta de poupança não integrada.
- V A retirada de recursos da Conta Investimento, não destinados às aplicações financeiras, pode ser efetuada por meio de TEV, TED ou débito para emissão de cheque administrativo nominativo, cruzado, intransferível e com identificação dos titulares da Conta Investimento no verso.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 47**

Julgue os itens abaixo, referentes ao crédito CAIXA Fácil Rotativo.

- I Um cliente que possua uma conta poupança há apenas 3 meses, com saldo entre R\$ 20,00 e R\$ 100,00 nos últimos 2 meses, e uma conta CAIXA Fácil há 30 dias, com saldo inferior a R\$ 100,00, poderá ser avaliado para contratação da operação de crédito CAIXA Fácil Rotativo, independentemente da data de abertura da conta CAIXA Fácil.
- II Uma das normas para a concessão da operação do crédito CAIXA Fácil Rotativo é que o cliente deve ser aprovado na avaliação de risco efetuada por empregado CAIXA no SIRIC.
- III O pagamento das prestações mensais do crédito CAIXA Fácil Rotativo é efetuado por meio de boletos de cobrança com código de barra, enviados pelo SIDEC à residência do cliente. Esses boletos podem ser pagos em toda a rede bancária até a data de vencimento das prestações. Após o vencimento, o pagamento somente pode ser efetuado nas agências da CAIXA.
- IV O proponente que possuir operação de empréstimo comercial ativa na CAIXA fica impedido de contratar a operação de crédito CAIXA Fácil Rotativo.
- V Por se tratar de crédito que possui o objetivo de consolidar o processo de bancarização dos clientes pessoa física do segmento de baixa renda no âmbito da política de microfinanças do governo federal, o cliente que possui restrições cadastrais no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) não fica impedido de contratar a operação de crédito CAIXA Fácil Rotativo.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 48**

O desconto de títulos é uma operação em que a CAIXA efetua a compra de títulos de crédito, passando a ser a proprietária desses títulos. Ao cedente é disponibilizado um limite de crédito para a concessão das operações de desconto, que são realizadas mediante apresentação de borderô específico para cada tipo de título a ser descontado e dos respectivos títulos de crédito. No caso da concessão de desconto na forma escritural, é entregue o borderô com a relação dos títulos a serem descontados, sendo o cedente o fiel depositário dos títulos de crédito. Com relação a essa operação e aos títulos que são permitidos para desconto, julgue os itens abaixo.

- I A duplicata de prestação de serviços é permitida para desconto, com ou sem aceite, e o recebimento de duplicata sem aceite fica condicionado à apresentação de cópia autenticada ou original do contrato de prestação de serviço ou da cópia da nota fiscal de prestação de serviço e o original do canhoto assinado pelo sacado.
- II É um título permitido para desconto a duplicata de venda mercantil, com ou sem aceite, sendo que o recebimento de duplicata sem aceite fica condicionado à apresentação de comprovante de entrega da mercadoria.
- III Cheques pré-datados de emissão de terceiros, da própria empresa ou dos sócios são títulos permitidos para desconto.
- IV Permitem-se para desconto cheques pré-datados emitidos exclusivamente por pessoas jurídicas.
- V São permitidas para desconto duplicatas cuja emissão e(ou) endosso foram efetuados mediante autenticação por processo mecânico, chancela mecânica, e triplicata que tenha os mesmos efeitos e requisitos e que obedeça às mesmas formalidades da duplicata, em caso de perda ou extravio desta.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 49**

A conta garantida CAIXA é um empréstimo sob a forma de limite de crédito rotativo que está vinculado a uma conta-corrente separada da conta-corrente de livre movimentação. Acerca da conta garantida CAIXA, assinale a opção correta.

- A Como se trata de um empréstimo sob a forma de limite de crédito rotativo, a agregação de garantias é uma premissa do cliente, não sendo obrigatória para a negociação de taxas de juros, que poderá ocorrer com base no nível de relacionamento do cliente com a CAIXA e no conceito definido pelo sistema de risco de crédito.
- B Entre as cauções aceitas como garantia do produto incluem-se a caução de depósito e(ou) aplicação financeira, de duplicatas mercantis, de cheques pré-datados, de direitos creditórios sobre faturas de cartões de crédito Visa e Mastercard, de alienação fiduciária de veículos, de máquinas e(ou) equipamentos, de imóveis.
- C Não é permitida caução em fundos de renda variável ou cambial e caução de depósitos e(ou) aplicações financeiras em nome de pessoa física.
- D Os cheques pré-datados recebidos em caução da conta garantida são incluídos na custódia caução até seu vencimento, sendo finalizados por meio de depósito na conta garantida de não-livre movimentação, para recomposição do limite utilizado.
- E Quando caucionada por máquinas ou equipamentos empregados na atividade principal da empresa, a operação é destinada a investimento.

**QUESTÃO 50**

O GiroCAIXA Fácil é uma linha de crédito sem destinação específica, disponibilizada na forma de limite de crédito pré-aprovado, para utilização total ou parcial, conforme a necessidade de capital de giro do cliente. O limite total disponibilizado ao cliente é calculado de acordo com a capacidade de pagamento mensal (CPM), o prazo máximo e a taxa de juros do produto, conforme fórmula abaixo, de modo que o valor é sempre arredondado para a centena superior pelo sistema de risco:

$$L = \frac{\text{CPM} \left[ 1 - \left( 1 + \frac{i}{100} \right)^{-N} \right]}{\frac{i}{100}}$$

em que:

- L = limite GiroCAIXA Fácil (limitado ao parâmetro máximo da operação);
- i = taxa máxima da operação;
- N = prazo máximo da operação.

O limite disponível, após efetivação de utilizações, é calculado subtraindo-se a CPM comprometida com a utilização da CPM definida pelo SIRIC. À diferença encontrada são aplicados os parâmetros definidos na fórmula e procede-se ao cálculo do limite de acordo com a tabela Price.

Acerca da operação acima, julgue os itens que se seguem.

- I O ponto de venda pode efetuar avaliação da operação com prazo de pagamento menor que 12 meses, aumentando, assim, o valor da CPM, possibilitando a reutilização do limite.
- II Caso efetue avaliação de risco de crédito da operação com prazo inferior a 12 meses, o cliente poderá utilizar o limite apenas pelo mesmo prazo informado para a realização da avaliação, por exemplo: se o prazo informado na avaliação de risco foi de 6 meses, o cliente poderá utilizar o limite por esse prazo.
- III Considerando-se um limite de R\$ 20.000,00, CPM de R\$ 3.685,83, valor da prestação de R\$ 2.003,24, sem considerar o valor de TAC, IOF e juros de acerto que são incorporados à prestação, o valor da CPM restante é de R\$ 1.682,59.
- IV Considerando-se um limite de R\$ 20.000,00, totalmente utilizado no primeiro mês, CPM de R\$ 3.685,83, valor da prestação de R\$ 2.003,24, juros de R\$ 590,00, após o pagamento da primeira prestação, sem considerar o valor de TAC, IOF e juros de acerto que são incorporados à prestação, o valor do limite será recomposto em R\$ 1.413,24.
- V Considerando um limite de R\$ 20.000,00, totalmente utilizado no primeiro mês, CPM de R\$ 3.685,83, valor da prestação de R\$ 2.003,24, juros de R\$ 590,00, sem considerar o valor de TAC, IOF e juros de acerto que são incorporados à prestação, após o pagamento da primeira prestação, o valor do limite será recomposto em R\$ 1.682,59.

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 51**

A empresa Aluguel Ltda. é proprietária dos imóveis onde estão instaladas duas agências da CAIXA no estado de São Paulo. Ela tem idoneidade cadastral, e o sistema de risco definiu que possui capacidade de pagamento mensal para contratar até R\$ 5.000.000,00 em operações parceladas com recursos CAIXA.

Essa empresa, então, pretende contratar operação parcelada garantida pelo fluxo dos aluguéis que tem com a CAIXA, considerando as características de cada operação de aluguel, descritas abaixo.

Imóvel 1:

- valor líquido mensal do aluguel: R\$ 20.000,00
- data de início do contrato: 1/2007
- prazo do contrato: 60 meses
- dia de vencimento do aluguel: dia 2 de cada mês

Imóvel 2:

- valor líquido mensal do aluguel: R\$ 30.000,00
- data de início do contrato: 1/2007
- prazo do contrato: 60 meses
- dia de vencimento do aluguel: dia 2 de cada mês

Considerando-se o caso hipotético apresentado acima, sem se levar em conta a cobrança de tarifas e de tributos, e supondo-se que hoje fosse 3/8/2007, é correto afirmar que a empresa Aluguel Ltda. poderia contratar uma operação de GiroCAIXA – Recursos CAIXA, na modalidade de empréstimo locação, em condições específicas. Assinale a opção que apresenta as condições específicas dessa modalidade, respectivamente, para prazo máximo e valor máximo da operação.

- A** 60 meses R\$ 1.650.000,00
- B** 53 meses R\$ 1.650.000,00
- C** 60 meses R\$ 2.650.000,00
- D** 53 meses R\$ 2.650.000,00
- E** 53 meses R\$ 1.457.500,00

**QUESTÃO 52**

O produto Cheque Empresa CAIXA é um limite de crédito rotativo, com taxas de juros prefixadas e encargos cobrados de forma *postecipada*, sendo debitados mensalmente na conta-corrente do cliente em que se encontra implantado o produto. O valor mínimo do limite de crédito é de R\$ 800,00 e o valor máximo é limitado ao valor obtido por meio da avaliação de risco de crédito da operação; para clientes cuja avaliação de risco de crédito da operação foi aprovada pela política de exceção, o valor máximo permitido também é de R\$ 800,00. Acerca desse produto, julgue os itens abaixo.

- I Desde que haja capacidade de pagamento e a avaliação de risco de crédito da operação esteja válida, pode ser feita a retificação do valor de qualquer limite de crédito de Cheque Empresa CAIXA, para maior ou para menor.
- II Exceto no caso de operação com estruturação de garantias, pode ser concedida a um mesmo cliente mais de uma operação de Cheque Empresa CAIXA, desde que a soma dos limites não ultrapasse o valor definido pelo SIRIC.
- III Para a obtenção desse produto, é obrigatório o comparecimento dos principais sócios e dirigentes da empresa — os únicos que podem ser co-devedores — à agência da CAIXA.
- IV Para a troca de sócios que figurem como co-devedores na CCB, é necessária a realização de nova avaliação de risco de crédito da empresa e da operação.
- V A renovação da operação que tiver sido realizada de forma automática pelo SIDEC não está sujeita ao regime de alçada.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 53**

Relativamente ao produto Cobrança Bancária CAIXA, assinale a opção correta.

- A** O objetivo desse produto é fornecer aos clientes da CAIXA os meios para racionalizar o processo de contas a receber, abrangendo todo o controle de títulos em carteira, como: entrega de bloquitos ao sacado, recebimento da dívida em todos os pontos de atendimento da CAIXA e agências da rede bancária, crédito do numerário na conta-corrente do cliente e informações sobre a movimentação dos títulos.
- B** Contratando a Cobrança Sem Registro, o cedente pode optar entre a devolução ou o protesto de títulos vencidos e não pagos.
- C** No tipo Cobrança Convencional, o trânsito de informações entre a CAIXA e o cedente ocorre por meio da transmissão eletrônica de dados, com a intermediação de uma empresa terceirizada (VAN).
- D** É uma exigência para a contratação do produto que o cedente mantenha conta de poupança na CAIXA, nas operações 013 ou 022.
- E** O aplicativo Gerador de Bloquitos é uma ferramenta que pode ser instalada no sítio do cedente, viabilizando que seus bloquitos das carteiras da Cobrança Registrada sejam emitidos por seus sacados, via Internet.

**QUESTÃO 54**

Em relação ao CO012, julgue os itens abaixo.

- I São consideradas de pequeno porte as empresas com faturamento anual entre R\$ 244.433,01 e R\$ 1.200.000,00.
- II São consideradas de médio porte as empresas com faturamento anual entre R\$ 2.133.222,01 e R\$ 60.000.000,00.
- III Entre as garantias não aceitas está a alienação fiduciária de imóveis rurais.
- IV A CND e o CRF são documentos obrigatórios na composição de dossiê de pessoa jurídica para a contratação de qualquer crédito com a CAIXA.
- V É vedada a contratação de operação de crédito a cliente que tenha empresa controlada/controladora que seja concordatária.
- VI Quando existir mais de uma garantia obrigatória para o mesmo produto, todas essas garantias deverão ser informadas/cadastradas, necessariamente.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 55**

Um empresário foi selecionado por uma franqueadora para instalação de uma franquia. A GIRIS atribuiu nível de qualificação 2 ao franqueador. O projeto apresentado pelo empresário é composto de investimento fixo: R\$ 100.000,00; taxa de franquia: R\$ 80.000,00 e capital de giro associado: R\$ 40.000,00, totalizando R\$ 220.000,00. Nessa situação, o valor máximo financiável pela CAIXA, no referido projeto, é de

- A R\$ 70.000,00.
- B R\$ 100.000,00.
- C R\$ 105.000,00.
- D R\$ 110.000,00.
- E R\$ 188.000,00.

**QUESTÃO 56**

O Seguro Vida Empresarial

- A somente pode ser contratado por pessoa jurídica com relação de trabalho regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e desde que cliente da CAIXA.
- B garante a cobertura para doenças graves, sem carência.
- C pode ser contratado por pessoa física, desde que empregador e cliente da CAIXA.
- D dá direito a sorteios mensais de R\$ 10.000,00.
- E pode ser contratado por pessoa jurídica, regida ou não pela CLT, desde que cliente da CAIXA.

**QUESTÃO 57**

Acerca do credenciamento de estabelecimento REDECARD, assinale a opção correta.

- A A guarda, pela CAIXA, de uma via da proposta de credenciamento a estabelecimento REDECARD é opcional, uma vez que o sistema SICAC registra o envio da proposta.
- B O PV pode enviar, por meio eletrônico, proposta de credenciamento de pessoa física de qualquer ramo de atividade, desde que seja com utilização de *wireless* (POS sem fio).
- C Credenciamento de médicos somente é permitido por meio de formulário de papel, uma vez que há necessidade de enviar documentos de autorização de órgão competente para o exercício da profissão.
- D A CAIXA tem permissão para enviar proposta de credenciamento de estabelecimentos lotéricos, uma vez que estes já são credenciados para operar com jogos legais.
- E Igrejas e templos constituem um dos tipos de estabelecimentos não aceitos pela REDECARD.

**QUESTÃO 58**

Quanto aos cartões de crédito destinados a empresas, julgue os itens subsequentes.

- I O cartão BNDES CAIXA pode ser utilizado em todas as lojas credenciadas ao sistema REDECARD.
- II A taxa de juros aplicados ao cartão BNDES CAIXA é definida pela CAIXA, mensalmente, de acordo com a flutuação de mercado, após aprovação do BACEN, e deve estar disponível em local de fácil acesso aos clientes.
- III O cartão CAIXA empresarial é destinado a micro e pequenas empresas que possuem faturamento bruto anual de até 15 milhões de reais, incluindo as empresas de construção civil.
- IV As entidades sem fins lucrativos (ESFL) não podem adquirir o cartão CAIXA Empresarial, mas podem adquirir o cartão BNDES CAIXA, uma vez que essa aquisição depende somente da aprovação do BNDES.
- V A inadimplência de cartão pode implicar responsabilidade gerencial se for constatada a inobservância das normas e dos procedimentos para a concessão desse cartão.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 59**

Acerca da reversão do crédito de salário, assinale a opção correta.

- A O PV detentor da conta creditada recebe da contratante a solicitação por escrito de reversão de crédito de salário e a autorização de débito do creditado ou determinação judicial.
- B Os órgãos públicos federais não podem solicitar a reversão de crédito de salário de servidor já falecido.
- C O PV detentor da conta creditada mantém arquivado o documento original de reversão de crédito de salário.
- D A reversão de crédito de salário para a empresa pública federal poderá ocorrer mesmo sem a existência de saldo disponível na conta-corrente, conforme contrato de prestação de serviços.
- E O PV centralizador recebe da contratante a solicitação por escrito de reversão de crédito de salário fundamentada com a autorização de débito do creditado ou determinação judicial.

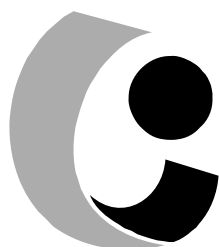
**QUESTÃO 60**

Julgue os itens a seguir, relativos a agendamento de compromissos.

- I O contrato de prestação de serviços poderá ser formalizado para pessoas físicas e pessoas jurídicas, públicas ou privadas, clientes da CAIXA.
- II O sistema não permite o cadastramento de históricos específicos, que possibilita identificar os lançamentos no extrato da contratante.
- III Será cobrada tarifa cheia, ou seja, sem desconto, quando previsto no contrato de prestação de serviços, toda vez que forem utilizados serviços fora dos parâmetros contratados.
- IV O sistema no ambiente Web dispõe de um simulador que permite incluir situações que atendam de maneira satisfatória às necessidades da contratante.
- V O débito da tarifa é efetuado na conta-corrente da contratante, quando da recepção do agendamento e em data fixa estabelecida no contrato de prestação de serviço.

Estão certos apenas os itens

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



**cespe**UnB

Centro de Seleção e de Promoção de Eventos