BANCO DO BRASIL – 6º CERTAME DE PROVAS

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO

INTERNA EM CONHECIMENTOS

Área 1: Agronegócios

Questão (01)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção A - Existem planos de safra exclusivos para a agricultura familiar e para a agricultura de mercado. São documentos separados, elaborados por ministérios diferentes e divulgados em datas distintas.

Opção D – Os agricultores familiares podem contrair empréstimos do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) para investimento em atividades como artesanato e turismo rural, mesmo que não sejam diretamente ligadas à sua atividade produtiva.

Questão (02)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção B – "Diligência Zero" consta no regulamento do programa Gestão da Safra no item "2. Indicadores e Pesos". O relatório de "acompanhamento de indicadores" do programa, disponível na intranet, tem entre as opções de filtro: "Indicador-Bônus Gestão da Safra". A questão pedia para assinalar a opção que incluísse indicadores do programa Gestão da Safra, não sendo necessário que a opção contivesse todos os indicadores.

Opção E – "Seguro Rural – mitigador" não consta no regulamento do programa Gestão da Safra.

Questão (03)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme a Cartilha de Trabalho Gerentes de Módulo – Produtor rural personalizado (item 4.6, p. 17), a orientação deve ser proativa,

identificando as carências dos clientes e apontando oportunidades e riscos inerentes para a tomada de decisão.

Questão (04)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção A – Conforme o Caderno do Participante, Curso Agricultura Familiar – PRONAF, p.45, havendo identificação de quaisquer desvios na emissão da Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP), o fato deverá ser comunicado ao Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável. O LIC 400-1-2-501.28.d (versão 22) informa que qualquer pessoa pode denunciar a ocorrência de irregularidades no processo de emissão da DAP. A denúncia deve ser formalizada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) ou aos seus órgãos.

Questão (05)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção C – Conforme LIC 400-11-2-585 (versão 6) item 5.a "Espontâneo" – evento que permite o registro de intenções, sem que estejam vinculadas a uma feira ou evento conveniado.

Opção D – "Empresa conveniada" se refere à empresa que produza e/ou comercialize bens e serviços passíveis de financiamento (LIC 400-11-2-585, itens 2."a" e 5."c"). Não confundir com empresas de assistência técnica conveniadas, que têm outra função, além de serem impedidas de comercializar pelo convênio com o Banco (LIC 400-12-2-593.6).

Opção E – Conforme LIC 400-11-2-585.1, estão disponíveis para o ITF apenas linhas de investimento.

Questão (06)

Parecer: Deferido com Anulação

Justificativa: O enunciado da questão deixa subentendido que a colheita já foi concluída em sua totalidade ("houve quebra de safra na região" e "os produtores que conseguiram boa colheita"). O LIC 400-9-2-579.1 informa que "é vedado o recebimento de comunicação de perdas após a época prevista para a colheita". Assim, a opção C é incorreta, pois não é possível acolher pedidos de cobertura do PROAGRO após a colheita concluída. Todas as opções estão incorretas, razão suficiente para anulação da questão.

Questão (07)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção B – Não é necessário explicitar o tipo de cooperativa. A assertiva contida na opção está correta. “Nos convênios negociais, o BB remunera a cooperativa por prestação de serviços”.

Opção D – Convênios negociais podem ser firmados apenas com cooperativas de crédito rural.

Questão (08)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Todas as assertivas constantes das opções estão no texto de apoio “Comercialização Agrícola”, páginas 10 a 13. O assunto comercialização agrícola consta no conteúdo programático da certificação em agronegócios e o texto de apoio foi divulgado na intranet da UNIBB.

Questão (09)

Parecer: Deferido com Anulação

Justificativa: A opção “D” que menciona normativos do BACEN está incorreta, o BACEN deixou de normatizar o assunto que, atualmente, consta apenas nos normativos internos do BB. Por não haver opção correta, opta-se pela anulação da questão.

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme definição inserida em apostila do curso Agronegócio Introdução ao Crédito Rural, da Universidade Banco do Brasil, a definição de Agronegócio engloba as cadeias produtivas desenvolvidas no âmbito da agricultura familiar e da empresarial.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Para se estabelecer o vencimento das operações de financiamento rural, deve ser respeitado o ciclo da atividade.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção “A” é correta. O custo de produção, a produtividade e o preço são os principais itens para apuração do grau de atratividade dos empreendimentos agropecuários no RTA (Texto de apoio divulgado aos certificandos).

A opção “C” é errada, o IVP mede a variação da produtividade, indicando a necessidade de se adotar mecanismos de proteção da produção.

A opção “E” é errada. No PRONAF somente podem ser financiados os empreendimentos agropecuários com grau de atratividade A, B e C, calculado no RTA.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção “D” é errada, pois congrega os itens II, III e V que estão corretos, conforme justificativas abaixo:

- item I está errado, pois não houve mudanças nas políticas e regulações que afetam a atividade agropecuária;

- item II está correto, uma vez que o preço obtido foi menor que o esperado;

- item III está correto. Não houve qualquer problema do ponto de vista pessoal do produtor (saúde, divórcio, morte, invalidez etc) e foi obtida a produção esperada;

- item IV está errado. O BB, ao financiar o produtor, está sujeito ao risco financeiro, particularmente ao risco de crédito;

- item V está correto por definição, conforme texto distribuído aos certificandos.

As argumentações de que o produtor foi submetido ao risco pessoal não estão registradas na situação hipotética. A ocorrência do risco seria em potencial, mas não se confirmou.

O risco de preço pode fazer parte do risco financeiro, porém a situação hipotética não relata que a redução do preço afetou a capacidade do produtor pagar o financiamento com o BB.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção “D” é correta, pois despesas com assistência técnica e pequenos gastos conceituados como investimento podem ser financiados como custeio. O termo “financiáveis” equivale a “podem”.

“A” – errada, o custeio de milho para silagem é custeio pecuário (LIC 400.5.2.300, item 3);

“B” – errada, as aquisições de calcário, sementes e fertilizantes para pastagem, na situação hipotética, destinam-se a formação de pastagem e este é um item de investimento, uma vez que se trata de um cultivo permanente;

“C” – errada, as redes elétricas e de telefonia são financiáveis no crédito rural como investimentos fixos (LIC 400.1.2.300, item 6);

“E” – errada, os equipamentos são classificados como investimentos semifixos (LIC 400.1.2.300, item 6). As doses de sêmen fazem parte do custeio pecuário (LIC 400.5.2.300, item 3).

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O plantio direto e o manejo integrado de pragas, doenças e ervas daninhas são práticas que requerem adaptações locais com resposta positiva na redução de impactos ambientais. (Fonte: Apostila Responsabilidade Socioambiental no Agronegócio, Lei n.o 4.771/1965)

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção C afirma NÃO ser possível recuperar APP’s com sistemas agroflorestais, quando, de fato, a legislação abre essa possibilidade conforme Instrução Normativa MMA nº 5, de 08.09.2009 (propriedades ou posse de agricultor familiar, ou dos povos e comunidades tradicionais). Texto de apoio “Responsabilidade socioambiental no Agronegócio”, página 03.

O produtor, para gozar de isenção do ITR, deve preencher o cadastro no serviço on-line do IBAMA - Ato Declaratório Ambiental – ADA. (www.ibama.gov.br/adaweb).

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Se o produtor comprar uma opção de venda (*put*) e, no vencimento, os preços de mercado estiverem acima do valor da opção (*strike*), o produtor não exercerá o direito de venda e perderá o valor pago pelo prêmio.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O diferencial de base não considera o tempo de contrato, sendo definido como a diferença do preço da *commodity* na localidade do *hedger* (o que busca proteção) e o preço na localidade estabelecida pela bolsa como formadora de preço. Referência ao diferencial de base no texto de apoio "Mitigação de Riscos", página 08.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O arroz não é negociado na BMF, conforme citado na opção B.

Entre os mecanismos de mitigação de riscos está o PGPAF que tem por objetivo, entre outros, o de garantir a sustentação de preços dos produtos da agricultura familiar. O preço é definido pela CONAB com base no **custo variável** de produção médio regional e não nos **custos totais**, como afirma a opção E.

O BB possui linha de crédito específica para clientes que buscam a proteção de preços em bolsas, podendo ser financiados: a margem de garantia, os ajustes diários, os prêmios de opções e as despesas em bolsa. Citado no texto de apoio "Mitigação de Riscos", página 10.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos.

Área 2: Economia e finanças

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Produzir não é uma questão básica a ser respondida pela economia, conforme conceito na p. 18 da apostila.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Para estarem sobre a fronteira todos os fatores precisam estar plenamente empregados. No longo prazo, pode-se atingir pontos fora da cpp. Atinge-se o ponto g somente no longo prazo.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Na opção b, alteração de preço provoca alteração na curva de demanda e não da curva de demanda.

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois expectativas afetam oferta e demanda. Já alterações de preços de bens substitutos alteram demanda e não oferta (produtor).

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois ações não interferem nos preços. Quanto às decisões, elas não são tomadas conjuntamente.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A decisão não é tomada pela comparação receita total e custo total.

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Elasticidade renda é positiva para bens normais, independente se o bem é maior ou menor que um e maior que zero. Todo bem superior é normal.

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Bom exemplo significa que podemos citar vários produtos que caracterizam tal mercado.

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não existência de comércio internacional é pressuposto implícito para o fechamento do fluxo circular da renda.

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Pela ótica da renda, o PIB é igual à soma de todas as rendas derivadas do processo produtivo. No caso, PIB = salários totais + lucros totais = (800 + 900 + 700) + (1.200 + 1.200 + 900) = 2.400 + 3.300. Então, PIB = 5.700 (Questão em consonância com exercício na apostila p. 58)

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Tais efeitos justificam a inclinação da curva de demanda agregada. Apostila p. 62.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Tal saldo positivo suficiente para cobrir suas obrigações financeiras leva a poder investir, emprestar ou aumentar suas reservas internacionais. Apostila p. 68.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois a chamada da opção esclarece o conceito utilizado de taxa de câmbio.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois conceito é utilizado na apostila p. 80.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois encaixes voluntários que fazem parte do encaixe total não são definidos pelo Bacen.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conteúdo consta na apostila utilizada. Indeferido, pois o enunciado da questão trata da solução via emissão monetária.

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido, pois a opção não necessita de conceitos complementares para ser verdadeiro.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Redução de gastos ou mesmo aumento de impostos retiram moeda da economia e reduzem a inflação. Porém, freia a economia levando-a a recessão ou sua desaceleração. Apostila p. 109.

Questão (19)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A perda do controle da política monetária para fins tradicionais internos não foi explicitada. Sendo assim, opta-se pela anulação da questão.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Indeferido conforme apostila p. 187. Pois pode ser pré ou pós-fixada conforme o argumento do próprio candidato.

Área 3: Marketing

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção "A" é correta. A empresa deve assimilar as novas tecnologias para substituir ou aperfeiçoar seus produtos. Cabe ressaltar que a opção de orientar um produto pela variável científico-tecnológica não se restringe à sua substituição. A apostila de Marketing do BB cita Kotler: "[...] Atualmente, os cientistas estão trabalhando em uma gama espantosa de novas tecnologias, que revolucionarão os produtos e os processos de produção. Em todos os casos, o desafio é desenvolver versões mais acessíveis desses produtos" (P23 – item 1.5 – habilidade: descrever os ambientes de marketing a partir das variáveis que os integram.)

No caso do Saque Sem, a facilidade do envio de mensagens pelo celular possibilita que saques sejam efetuados em situações de emergência, quando o cliente não está de posse do cartão. O serviço, portanto, orientou-se principalmente pela variável científico-tecnológica, sem a qual não seria possível efetuar-se.

O comando da questão pede que se considerem os ambientes e o composto de marketing. O anúncio que serve de base (e sem o qual não seria possível resolver a questão) traz elementos do composto do BB: o produto (Saque Sem), a promoção (a propaganda em si), a praça (os canais de contato).

A opção “C” é incorreta. Com o Saque Sem, o BB lança um novo produto de modo a atender bem o mercado atual, de serviços bancários – estratégia 2. (p20 - Item 1.4. habilidade: Relacionar as alternativas de atuação de uma organização com objetivos de marketing.) Os clientes “que preferem não carregar consigo seus cartões” ou que utilizam a inovação do SMS continuam a fazer parte do mercado de serviços bancários, e não configuram um novo mercado.

A opção D é incorreta. Valor para o cliente é a diferença por ele percebida entre os benefícios obtidos (não a qualidade) com a troca e os custos envolvidos no processo –– no caso do Saque Sem, o valor agregado é a possibilidade de sacar sem cartão, tendo por custo, entre outros, a obrigatoriedade de fazer a adesão em bancos eletrônicos ou agências (p11 - Item 1.1 habilidade: identificar os elementos centrais do processo de marketing e conceituá-los). A limitação de saque a R$ 100 por dia não se refere NEM ao valor agregado NEM ao custo – trata-se de uma medida de segurança do Saque Sem. Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 1: A.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B é correta. Praça refere-se à disponibilização do produto e inclui canais de distribuição, logística e ponto de atendimento - no caso do BB, a agência, o caixa eletrônico, o telefone e a Internet. (p61 - Item 3.4. habilidade: Conceituar Praça).

A opção D é incorreta. “O produto não se resume somente a ele próprio, havendo outros elementos que o integram. Esses componentes são: marca – é um nome, termo, símbolo, desenho ou uma combinação desses elementos que identificam o produto e o diferenciam dos produtos da concorrência. [...]”. O nome Saque Sem, portanto, é um dos elementos que integram o produto. (p51 - Item 3.2. Habilidade: citar os elementos que integram o produto).

A opção E é incorreta. O mix de produtos é o conjunto de todos os produtos que uma EMPRESA põe à venda e as diferentes maneiras de como ela o fará (p55 - Item 3.2. habilidade: identificar as especificidades do mix de produtos). O Saque Sem é um produto do BB e não uma empresa para oferecer mix de produtos. Além disso, o BB não está vendendo celulares, e sim divulgando o serviço de saque. Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 2: B.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B é correta. O anúncio na Revista Veja encaixa-se no rol de “qualquer forma paga de apresentação não pessoal de produtos por um patrocinador identificado, usando um meio específico.” (p67 - Item 3.5.).

A opção C é incorreta. Não há o conceito de “marketing orientado ao produto”. A orientação para o produto ou para o marketing são abordagens distintas que as empresas podem fazer. A orientação para o produto, inclusive, foi tida por Theodore Levitt (1960) como “miopia em marketing”.

Para além da questão conceitual, o Saque Sem não é meramente focado na tecnologia. Ele usa a tecnologia para atender a uma necessidade dos clientes – sacar em situações de emergência, quando não estão de posse do cartão. Trata-se, portanto, de uma ação com orientação para o marketing, e não para o produto. (p15 - Item 1.2. Habilidade: discorrer sobre a evolução da orientação das organizações, identificando o foco de cada orientação – da produção ao marketing societal). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 3: B.

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A é incorreta. O emissor é a FONTE que emite a mensagem: Banco do Brasil (o “patrocinador identificado”), e não a Revista Veja (que se enquadra no elemento “mídia”, meio de comunicação por meio do qual a mensagem passa do emissor – BB – para o receptor – público-alvo). (p65 - Item 3.5. habilidade: conceituar promoção)

A opção D é incorreta. A mensagem é o conjunto de símbolos que o emissor transmite. No anúncio, fazem parte da mensagem os textos e a imagem que contém a foto da mão com o celular. (p65 - Item 3.5. habilidade: conceituar promoção.)

A opção E é incorreta. A codificação é o processo de transformação de um conteúdo em linguagem simbólica: palavras em língua portuguesa, números, fotos etc. O Saque Sem é o serviço anunciado, e não a codificação. O feedback é parte da resposta do emissor que é comunicada ao emissor. Não é a codificação menos o ruído. (p65 - Item 3.5. habilidade: conceituar promoção). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 4: D

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B é incorreta. O levantamento e estimativa de custos são realizados na etapa de implementação. (p74 - item 4.3. habilidade: Distinguir as etapas do Plano de Marketing).

Sobre o exemplo fornecido na apostila, no último parágrafo da página 73: a CONSTATAÇÃO de que uma medida vai gerar custos não equivale a levantar e estimar esses custos.

A opção D é correta. “A avaliação e o controle permitem reduzir a diferença entre o desempenho esperado e o desempenho real e são realizados ANTES, DURANTE E DEPOIS da implementação do plano” – citação literal da apostila de Marketing do BB, material de referência para o concurso (p74 - item 4.3. habilidade: Distinguir as etapas do Plano de Marketing). Cabe ressaltar que o texto se refere à fase de IMPLEMENTAÇÃO, e não ao plano como um todo.

A opção E é incorreta. A identificação de ameaças e oportunidades é feita na análise do ambiente, na etapa de planejamento. (p72 - item 4.3. habilidade: Distinguir as etapas do Plano de Marketing.). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 5: D

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A é incorreta. No serviço bancário, o cliente apresenta pouca familiaridade com o aspecto abstrato de muitos serviços bancários. (p105 - Item 7.3. habilidade: identificar características específicas ao marketing bancário.)

A opção B é incorreta. Os serviços são produtos de natureza intangível, ou seja, não podem ser vistos, sentidos ou provados antes de serem comprados. (p100 - item 7.2. habilidade: descrever as características dos serviços). Tangibilizar um serviço faz parte do conjunto de estratégias de que um banco pode lançar mão, mas NÃO é um aspecto característico do marketing bancário. Pelo contrário: “o cliente apresenta pouca familiaridade com o aspecto ABSTRATO de muitos serviços bancários” (p106), ou seja, a intangibilidade é típica do marketing bancário.

A opção C é incorreta. As instituições financeiras de fato sofrem forte regulamentação, mas nenhum serviço pode ser patenteado. “As implicações decorrentes da intangibilidade são: FALTA DE PROTEÇÃO DE PATENTES – serviços NÃO podem ser patenteados”. (p100 - item 7.2. habilidade: descrever

as características dos serviços). A marca de um determinado serviço pode ser registrada, mas o serviço, não. No caso do Ourocap, por exemplo, o nome pode ser exclusivo do BB, mas o plano de capitalização com as mesmas características pode ser oferecido por qualquer outro banco. A opção da questão é clara: fala de serviços, não marcas.

A opção D é correta. “O marketing bancário possui [...] as seguintes características específicas:

[...] Os bancos podem estabelecer relações permanentes com determinados clientes. [...] As características acima revelam aspectos positivos e negativos. A relação permanente com a clientela, por exemplo [EXEMPLO DAS CARACTERÍSTICAS],é um fato positivo porque permite desenvolver o marketing de relacionamento e a fidelização. Por outro lado, ESSA relação estável [ESTÁ TOMANDO COMO SINÔNIMO] dificulta a conquista de novos clientes da concorrência.” (p106 - Item 7.3. habilidade: identificar características específicas ao marketing bancário.).

A prova foi elaborada considerando estritamente as informações da apostila de Marketing do BB, material de referência.

O aspecto característico é a RELAÇÃO ESTÁVEL (ou permanente, que é usada como sinônimo na apostila) com a clientela. ESSA RELAÇÃO facilita a fidelização e dificulta a conquista de clientes de outros bancos. Mas, de todo modo, A DIFICULDADE de conquistar clientes de outros bancos também é típica do marketing bancário, ou seja, o marketing bancário tem que lidar com esse aspecto negativo como um desafio. Mas, em nenhum momento, a opção afirma que o marketing bancário TEM POR OBJETIVO dificultar essa conquista. A opção pede que se aponte uma característica.

Cabe salientar que a dificuldade ocorre tanto com um determinado banco em relação aos clientes da concorrência (lado negativo), como da concorrência em relação aos clientes deste mesmo banco (lado positivo). Observe-se, ainda, que a questão é genérica: não diz respeito a nenhum banco em particular, nem mesmo ao BB, e também não faz NENHUM juízo de valor.

A relação estável com a clientela é apontada como uma característica do serviço bancário. A opção não afirma que essa relação se dá com TODOS os clientes.

A opção E é incorreta. O marketing de serviços, o que inclui os serviços bancários, considera o mix tradicional (produto/preço/praça/promoção) E TAMBÉM pessoas/processos/evidências físicas/produtividade e qualidade. Não há SUBSTITUIÇÃO, e sim acréscimo. (p99 - Item 7.1. habilidade: conceituar serviço). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 6: D

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B é incorreta. Estabelecer preços de forma independente dos demais componentes do mix de marketing é considerado um erro, sendo um produto sem similar ou não. (p58 - item 3.3. habilidade: conceituar preço e identificar os fatores que afetam as decisões de preço.)

A opção D é correta. Os preços psicológicos dão a impressão de ser menores. R$ 4,99 parece menos, para o consumidor, que R$ 5,00. (p60 - item 3.3. habilidade: Identificar as estratégias de preços que podem ser adotadas pelas organizações.)

O candidato deve ater-se ao texto e tomá-lo como referência para responder a questão. Não está no escopo da prova incluir dados alterados para confundir os candidatos. Com o texto apresentado, é perfeitamente possível resolver a questão, sem a necessidade da informação da data. Somente a título de esclarecimento, o texto reproduz trecho de notícia publicada no Portal do BB na Internet. Disponível no dia 10 de junho de 2010 em <http://www.bb.com.br/portalbb/page251,138,5504,0,0,1,0.bb?codigoMenu=2363&codigoNoticia=24540>. Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 7: D

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção C é incorreta. A promoção de vendas é uma ferramenta de promoção empreendida PELA ORGANIZAÇÃO (BB), que visa a oferecer incentivos de curto prazo para estimular as vendas de um produto (BB Proteção) (p66 - item 3.5. habilidade: dar exemplos das principais ferramentas de promoção do marketing.). A mensagem twittada partiu do público-alvo (internauta). Portanto, não se enquadra como promoção de vendas.

A opção E é incorreta. O e-marketing é uma forma de relacionamento mercadológico via Internet. A Internet oferece oportunidades de concretizar negócios com participantes de comunidades, o que efetivamente ocorreu com a venda do BB Proteção pela rede social Twitter. A mensagem do internauta pode ser considerada propaganda micro-a-micro, ou seja, reflexo de uma ação de e-marketing do BB. (p132 - Item 9.2. habilidade: relacionar as vantagens da Internet como ferramenta de marketing). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 8: E

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A é incorreta. O cliente forma expectativas ANTES de vivenciar o desempenho do serviço. (p107 - item 7.4. habilidade: enumerar os atributos da qualidade dos serviços).

A opção C é correta. Na prova, foi utilizado o conceito de CONFIABILIDADE presente na apostila de Marketing do BB, material de referência para o concurso. Segundo a apostila, uma organização passa confiabilidade quando tem "habilidade de desempenhar o serviço consistentemente conforme prometido. Os clientes querem o serviço desempenhado corretamente na primeira vez." (p 107 - item 7.4. habilidade: enumerar os atributos da qualidade dos serviços).

Foi o caso da aquisição, pelo BB Seguros, do produto BB Proteção pelo Twitter: "O BB Seguros deu show. Contratei um seguro para minha viagem através do twitter sem sair de casa com um atendimento espetacular. Parabéns". A confiabilidade foi um dos fatores utilizados pelo internauta para avaliar o BB Seguros – o serviço de venda foi feito de forma "espetacular" conforme prometido no Twitter. Está correto, ainda que não mencione os outros fatores.

A opção também está clara quando diz: "avaliou o BB Seguros" (que envolve o atendimento, a venda/contratação do serviço), e não "BB Proteção" (restrito ao produto "seguro" em si, que o internauta ainda não utilizou e não pode avaliar). É importante ressaltar que a avaliação de qualidade (que só ocorre depois de utilizar o serviço) não é a mesma coisa que a criação de expectativas (que ocorre antes de utilizar o serviço).

A opção D é incorreta. A definição de qualidade do serviço, ainda que seja um produto intangível, se dá por outros fatores, ligados à satisfação do cliente. (p106 - item 7.4. habilidade:enumerar os atributos da qualidade dos serviços)

A opção E é incorreta. Clientes fiéis geram maiores receitas e reduzem custos promocionais e de atendimento. Referências: p 107, item 7.4. habilidade: enumerar os atributos da qualidade dos serviços. Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 9: C

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção D é incorreta. Satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador (Kotler, 2000). (p13 -. item 1.1. habilidade: identificar os elementos centrais do processo de marketing e conceituá-los)

Expectativas são padrões internos usados pelos clientes pra julgar a experiência com o serviço experimentado. (p107 - Item 7.4. habilidade: enumerar os atributos de qualidade dos serviços). Não faz sentido, portanto, uma relação matemática que subtrai Expectativa de Satisfação.

A opção E é correta. O valor é a diferença percebida pelo cliente entre os benefícios obtidos com a troca e os custos envolvidos no processo, que vão além do aspecto financeiro. (p11 - item 1.1. habilidade: identificar os elementos centrais do processo de marketing e conceituá-los). Confirma-se, portanto, o gabarito da questão 10: E

Questão (11)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: Originalmente foi utilizada a expressão “um segmento de mercado reage de maneira diferente aos estímulos de marketing”, o que torna a assertiva errada, já que um segmento de mercado reage de maneira similar aos estímulos de marketing. Posteriormente, a palavra diferente foi trocada por independente, o que tornou a afirmativa correta, já que segmentos de mercado reagem independente um do outro aos estímulos de marketing. A questão tem duas opções corretas, motivo suficiente para sua anulação.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção correta é realmente A, na medida em que o nível de conhecimento dos clientes é um dos benefícios gerados pelo marketing direto. O aumento das vendas em curto prazo é objetivo da promoção de vendas e não da propagada.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A única opção correta é a B. Um dos recursos é confuso e o segundo confunde steake holders, os públicos prioritários, com obstáculos, exatamente o erro da assertiva.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção correta é a letra E. O e-marketing pode desempenhar um grande número de funções de marketing e possibilita a realização de grupos focais.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Somente a opção D é correta. O marketing interno surge dos programas motivacionais e não de comunicação de produtos, como sugere a opção A e também não é simétrico ao marketing externo, já que possui objetivos não similares. O marketing interno também não é prerrogativa da área de recursos humanos como explicita a opção E.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção correta é a letra C. Os canais de distribuição não têm como objetivo precípuo a disponibilização da comunicação e sim dos produtos.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção correta é a letra C. O conceito de miopia em marketing faz parte da evolução do marketing. A opção B está errada, na medida em que, até hoje, existem organizações voltadas para a produção.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Reforçar a adaptabilidade de uma organização é um dos principais objetivos da estratégia de marketing, conforme explicita a opção A, única correta.

A adoção de alternativas de comunicação, propaganda e distribuição estão relacionadas ao marketing tático, e não ao estratégico conforme define a opção B.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O nicho é definido por um reduzido número de pessoas que formam o segmento, definido pela opção correta E.

A diferenciação acontece previamente ao posicionamento, e não o contrário como sugere a opção D, tornando-a incorreta.

Área 4: RSA/DRS

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não se trata de fortalecer qualquer cadeia de valor sempre, para atender a uma demanda local, visto que se trata de um problema macro, que na RSA diz respeito ao cumprimento da adesão do país a Convenção-Quadro de Controle do Tabaco e o impacto do fumo na saúde da população e o impacto dos insumos na saúde do produtor.

Embora o candidato argumente que se possa reutilizar equipamentos, o Programa não reutiliza produto de várias maneiras e várias vezes, pois a ideia é que a fumilcultura deixe de persistir, e não que permaneça e sirva para propósitos diversos. Tal seria se houvesse uma consorciação em que a sombra do pé de fumo servisse para o plantio de outra cultura, ou se utilizasse a palhada para facilitar a germinação ou manutenção da umidade do solo. Tampouco se pensa em utilizar a estrutura de secagem da folha de fumo para outra finalidade. Portanto, trata-se de reciclar no sentido amplo, que é “Transformar, ter capacidade de imaginar, criar, renovar”, conforme página 33. Significa que é preciso transformar a prática produtiva, imaginar novos produtos, criar uma nova cadeia, renovar a economia local, presentemente dependente do fumo, e cujos trabalhadores demonstram vontade de mudar de ramo, rompendo o ciclo vicioso de dependência. Recicla-se a ideia de vínculo com a terra, e a relação com a mesma. É importante lembrar que os três “erres” da ecoeficiência é uma adaptação dos três “erres” da original “Política dos três 'erres'”, e os termos foram adaptados para o contexto da ecoeficiência e analisados à luz da DRS e RSA do BB, onde ecoeficiência combina desempenho econômico e ambiental.

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme é possível verificar na página 141. A problemática da análise do macroambiente integra o capítulo 10 da apostila, que trata da metodologia da estratégia DRS, portanto a cobrança é pertinente e corretamente posicionada no comando da questão.

Nos Planos de Negócios DRS são registradas as ações e, além de outros dados, são também registrados a data prevista para início, o número de dias previstos para sua duração e, portanto, significando datas finais, e a meta, representada pela situação atual, situação final.

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Segundo o candidato, “Nada os impediria de fabricar vinhos, nem de concorrer ou formar aliança com os outros produtores já citados”. No entanto, conforme p.128, as alianças estratégicas são estabelecidas, portanto, entre organizações com similaridades e capacidades centrais, tendo como objetivos: compartilhar riscos e sucessos; obter economia de escala; acessar novas frentes de atuação; acessar novas tecnologias e conhecimento; ampliar a capilaridade (ampliar a atuação territorial). Assim, a opção está errada porque a aliança estratégica não cabe, segundo a conceituação presente na apostila frente à situação descrita, visto que as organizações não apresentam similaridades de porte, estrutura e capacidades centrais, e no caso dos novos produtores, nem apresentam organização.

Conforme p.128 da apostila, pelos conceitos pode-se compreender que nas parcerias busca-se superar necessidades de modo a promover a intercomplementaridade de recursos. Parceria – “é a atuação conjunta de dois ou mais atores sociais, de maneira que a atuação de um deles complemente a atuação do outro (habilidades institucionais distintas). Desse modo, ele pode concatenar suas ações, a fim de atingir um objetivo comum”. No entanto, sem essa visão estratégica e organização, os produtores se tornarão reféns e a parceira será uma relação de aproveitamento de um segmento sobre o outro. É

importante lembrar que o comando da questão informa que os produtores que participaram da conversão de fumicultores para a vitivinicultura dentro da Estratégia Negocial DRS do banco atuarão na produção de uvas e fornecimento regular, dentro dos padrões estabelecidos para as vinícolas, que ainda terá o estabelecimento do valor de compra das uvas segundo a qualidade das mesmas, retomando o modelo de dependência que havia antes dos fumicultores para com a companhia fabricante dos cigarros. Portanto, a relação de parceria é a que se estabelece, e não de aliança estratégica como deseja o candidato. O argumento de que outros autores pensam de maneira diferente daqueles que elaboraram a apostila do BB é um problema interno ao BB, visto que o concurso interno é baseado nesse material.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme p.134 da apostila, o termo “pacto” é aqui entendido como acordos firmados para a superação de desafios comuns, como resultado de uma conjugação de esforços, onde cada ator social desempenha um papel diferente, porém complementar. Não são, portanto, sinônimos: a concertação é o processo, o pacto é o resultado.

Segundo o candidato, entende-se pacto como resultado de uma conjugação de esforços, o que vem de encontro com a opção B de eficiência coletiva. No entanto, o que a opção avalia é se a ideia de eficiência coletiva é o ponto de chegada ou o ponto de partida. Conforme p.134, o ponto inicial do processo são os esforços de disseminação da ideia de eficiência coletiva, portanto a opção está errada. O candidato analisou o ponto de chegada/ponto de partida em relação ao pacto e não em relação ao objetivo do pacto.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Segundo o candidato, a apostila de DRS/RSA fornecida pelo BB em sua pág.98 tem a seguinte redação: SUPER e GEREV assumem o papel de coordenação para integrar esses processos e definir a forma de atuação e o papel de cada agência no desenvolvimento das atividades. Para o candidato, a apostila não menciona que os dois departamentos sejam filtros de consulta. No entanto, mais adiante, nas páginas 166 e 167 esta informação aparece de forma explícita: “As consultas podem ser acessadas em filtros diretos pelas seguintes opções: Regiões Geográficas; Regiões DRS; Super Varejo; Gerev; Agências; Postos de Atendimento Avançado – PAA.”. Portanto, a opção está correta.

Conforme o argumento do candidato, são opções de filtro no aplicativo DRS a gestão da carteira e produtos concedidos nas opções abaixo: APLICATIVO DRS 41-06-13 - Gestão da carteira (Controle de inadimplência); APLICATIVO DRS 41-06-21 - Composição da carteira (Produtos Modalidades). No entanto, para a apostila, páginas 166 e 167, a Gestão de carteira é item monitorado e não um filtro de consulta. O filtro de consulta está relacionado com unidades discriminatórias de vínculo, e o item monitorado está relacionado com objetivos de controle buscados e, normalmente, corretamente modelados e implementados em aplicativos específicos, como menciona o candidato. Aplicativo e filtro dentro do aplicativo são coisas distintas.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O candidato argumentou que falta palavra no texto, prejudicando, assim, a compreensão da opção. Realmente constata-se essa falha, pois falta a preposição “da” ligando “melhoria da qualidade de vida” a “população brasileira”. No entanto, isso não compromete a compreensão das ações que se enquadram na dimensão correspondente ao investimento social privado, conforme figura 5, p.68.

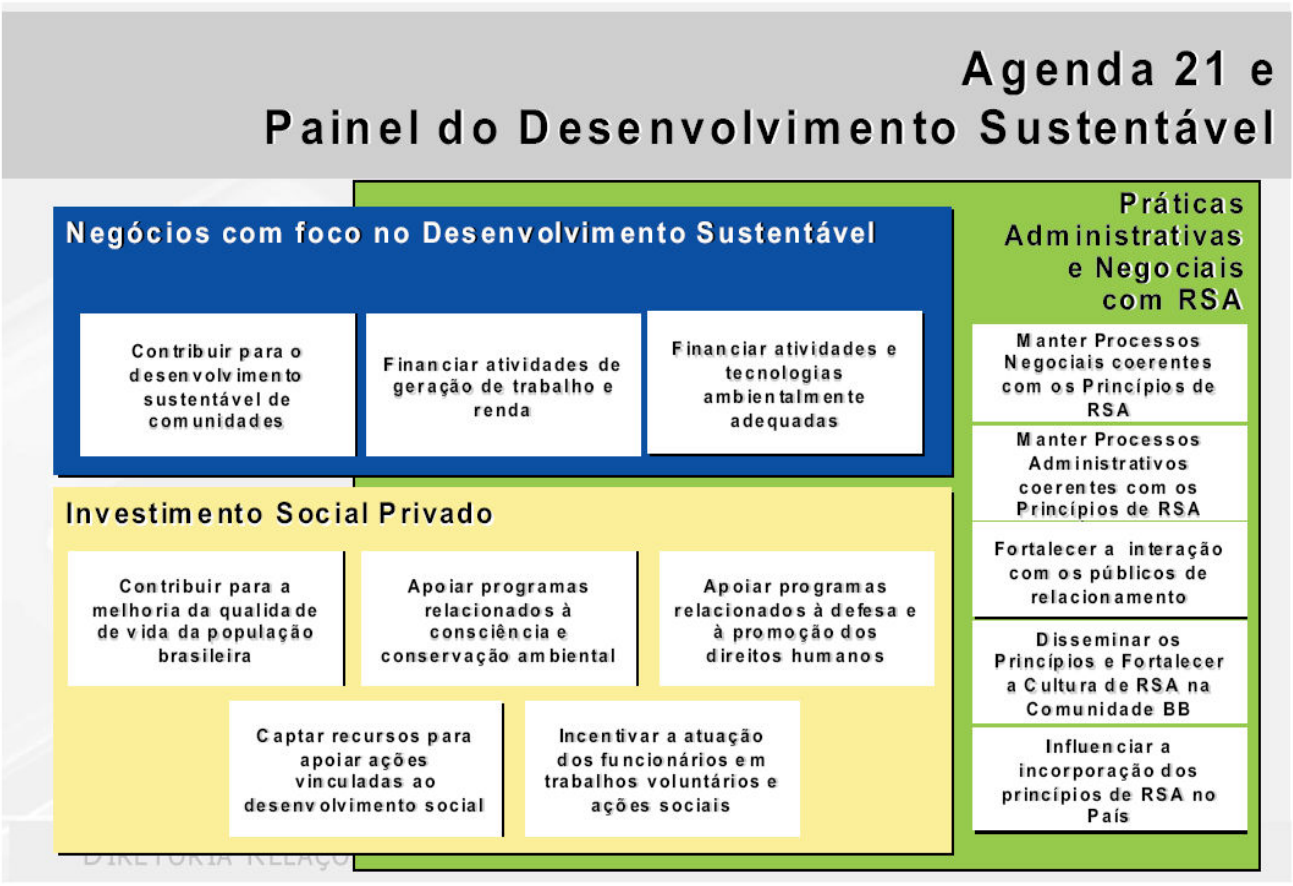

Figura 5. Página 68 da apostila.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O recurso do candidato traz o seguinte argumento: A redação da questão 18, opção b da prova RSA e DRS, apresenta no corpo da questão (4ªlinha) a expressão “seria plenamente aceitável” que é sinônimo de afirmativa da situação proposta, porém não se pode afirmar algo que é uma incerteza, pois depende de aprovação em instâncias superiores. Portanto, o texto apresenta redação indevida, gerando dúvidas ao candidato. Nesta questão, sugerimos que a referida expressão deveria ter sido substituída, por exemplo, por: teria grande possibilidade de aceitação... Note-se que o candidato faz um recurso de retórica para fugir do foco do problema. Ele concorda que se trata de uma situação hipotética, portanto, a situação descrita não apresenta garantias de realização. Nesse aspecto, não há diferença entre “seria plenamente aceitável” e “teria grande possibilidade de aceitação”. Caso o candidato tivesse o real interesse de analisar o conteúdo da situação e verificar sua plausibilidade quanto ao correto enquadramento em face da dimensão das práticas administrativas e negociais com RSA das relações com o público interno. Para outro argumento de que “Nas Práticas administrativas e negociais com RSA no BB, não consta a instituição de programa de incentivo de viagens de turismo nacional em férias aos funcionários com seus familiares de maneira privilegiada”, cabe ao candidato compreender o conteúdo dos conceitos

trazidos na apostila. Considera-se a opção correta porque o lazer em família, além de investir na Qualidade de vida do Trabalhador, que não apenas no Trabalho, investe na formação dos funcionários.

O candidato, em seu recurso, informa que “Não somente o Tomador, como também, quem empresta o dinheiro, o Agente Cedente; onde irá avaliar o potencial de retorno do tomador do crédito, bem como os riscos inerentes a concessão do crédito. Tanto o Tomador quanto o Agente Cedente deve analisar todos os riscos inerentes ao negócio. SCHRICKEL, 2000, P27”. O conteúdo do recurso parece desconectado da prova, pois a questão 18, opção D, trata do patrocínio financeiro a eventos ligados a RSA, como o prêmio Ethos Valor e outros, e a exclusividade da iniciativa pelo BB sem admitir parcerias, sendo que a opção D está errada porque, conforme página 79 da apostila, são patrocinados pelo Banco do Brasil: desde 2003, o prêmio Ethos Valor; desde 2004, a Conferência Nacional do Ethos; desde 2006, o “Seminário Nacional Nós Podemos”, em parceria com a Caixa Econômica Federal, ou seja, não se trata de iniciativa exclusiva do BB que não admite parceria.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Segundo o candidato, “A QUESTÃO FICOU COM DUPLO SENTIDO UMA VEZ QUE QUEM EXIGE A DOCUMENTAÇÃO AMBIENTAL, SEGUNDO A QUESTÃO, PODE SER TANTO O PROTOCOLO VERDE QUANTO O BB.
SENDO O BB, O CORRETO É A OPÇÃO “D”, SENDO O PROTOCOLO, A OPÇÃO CORRETA É A “E”.

Deve-se dizer que a OPÇÃO D está Certa, conforme página 52, onde consta que o Banco do Brasil estabeleceu algumas medidas, como por exemplo, tornar obrigatória a apresentação de documentação do órgão ambiental competente para financiamento de:
1)desmatamento, destoca ou custeio agropecuário, objetivando a incorporação de novas áreas no processo produtivo [IV- instalação de projeto agropecuário novo no Acre];
2)comercialização de produtos extrativos de origem vegetal e pescado *in natura* [I-Comercialização de lagostas *in natura*];
3)operações de investimento em atividades que utilizam recursos ambientais ou empreendimentos capazes de causar degradação ambiental;
4)operações de investimentos em atividades que requerem Estudo Prévio de Impacto Ambiental (EIA) e Relatório de Impacto ao Meio Ambiente (RIMA) [III- exploração de petróleo na plataforma continental];
5)operações de investimento em atividades que utilizam recursos hídricos, inclusive, agricultura irrigada (outorga de água) [II- aquisição de maquinário para bombeamento de água de cursos d' água vizinhos para fins de irrigação de lavoura de arroz];

Em recurso que alega que a prova, no item III, afirma que o Banco do Brasil pede documentação ambiental para exploração de petróleo e o BB não pede, pois não explora a atividade, tal alegação é improcedente, pois a questão, em seu enunciado, trata das situações em que o BB exige a

apresentação, para fins de financiamento, da documentação do órgão ambiental, na situação de exploração de petróleo na plataforma continental.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O argumento de que o BB não financia exploração de petróleo é improcedente, tendo em vista que tal atividade pode vir a ser apoiada em qualquer momento, sendo que a questão cobra, em conformidade com a apostila, as situações em que o BB exigirá documentação ambiental seguindo as diretrizes da adesão ao protocolo Verde. O recurso que faz menção à Instrução Normativa (IN) Interministerial nº 6/2010 do Ministério da Pesca e Aquicultura e do Ministério do Meio Ambiente, em que considera a excepcionalidade para o ano de 2010, alega que não é necessária nenhuma licença por parte do órgão ambiental para que o BB financie projeto de comercialização de lagostas in natura, claro que observando a citada Instrução Normativa. Assim alega ainda que os itens II, III e IV, apenas, estariam corretos e como não há opção com esses itens, pede-se a anulação da questão. A referida IN 6/2010. Há que se esclarecer que a referida IN trata da suspensão antecipada de alguns dias do defeso da lagosta excepcionalmente para o ano de 2010 e estabelece regramentos para o esforço de pesca, mas a Instrução Normativa do Ibama nº 206/08 traz as normas básicas a respeito da matéria, que visa proteger o período de reprodução da lagosta, a partir do dia 1º de dezembro de 2009 e até o dia 31 de maio de 2010 de cada ano. A Instrução Normativa do Ibama nº 206/08 proíbe neste período, nas águas sob jurisdição brasileira, o exercício da pesca das lagostas Vermelha e Verde. Determina ainda que o desembarque das referidas espécies soment e será tolerado até o dia 30 de novembro de cada ano, data em que as embarcações deverão retornar da faixa pesqueira, com todos os covos conduzidos em sua última saída. É dado ainda o prazo de três dias, após esta data, para que o produto da última pesca da lagosta seja encaminhado até os frigoríficos e empresas processadoras legalmente constituídas. No que se refere à documentação, as pessoas físicas que atuam na captura, conservação, beneficiamento, industrialização ou comercialização de lagostas (bares e restaurantes) deverão fornecer à Superintendência Estadual do Ibama mais próxima e até o dia 07 de dezembro, a relação detalhada do estoque de lagostas existente no dia 03 de dezembro e indicando os locais de armazenamento. Portanto, qualquer iniciativa do BB de financiar um empreendedor neste ramo deve levar em consideração o período, o tamanho, e a comprovação do cumprimento das exigências de informação requeridas pelo Ibama. Portanto, considerando que a prova não fala de licença exigida como alega o candidato, mas trata de documentação ambiental, que é um termo mais amplo que envolve o conjunto de comprovações exigidas e que podem a qualquer tempo ser solicitada pelo

BB como tendo sido atendida, o que lhe dá salvaguarda no financiamento segundo as diretrizes do Protocolo Verde, o recurso é indeferido.

Área 5: Gestão de segurança

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A não é correta porque a "aplicação [da segurança]" não garante "a plena rentabilidade dos produtos". A opção C não está correta porque embora a Internet seja hoje um espaço para a realização de vários crimes, o "Internet Banking" não é o "o principal canal por meio do qual as organizações criminosas cometem crimes."

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção C é correta porque a administração também é uma ciência, e seus princípios e métodos são aplicados à segurança, que é uma disciplina de gestão, portanto enquadrada nas ciências administrativas. O fato da apostila de segurança do BB não citar explicitamente o termo "administração" não torna errada a afirmação. A opção E está errada porque não é plausível que as mudanças recentes, nos governos, tenham provocado a globalização (um fenômeno ocorrido nos últimos 500 anos), a proliferação da internet (um fenômeno cujas origens são técnicas e econômicas). Também não se estabeleceu relação direta entre as profundas mudanças nos governos terem provocado a modernização do crime organizado.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está errada porque a ausência de planejamento faz com que os riscos aumentem, e a falta de padrões torna menos previsível as consequências das ações dos criminosos, aumentando também a incerteza. A opção D é correta porque quaisquer informações sobre como se organiza a segurança, inclusive no contexto indicado (exame dos processos de uma organização, o monitoramento do negócio, a percepção de cenários e a manutenção permanente das pessoas mobilizadas) podem ser usadas para o

planejamento de ações criminosas, de modo que essas informações devem ser tratadas com cuidado devido.

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção C está errada porque, por definição, toda perda, “quando medida e quantificada”, expressa prejuízos pecuniários. De outra forma, se não fosse medida e quantificada, poderia ser uma perda (como imagem) e não expressar prejuízos pecuniários. A opção E está correta porque as diretorias de gestão de risco, de controles internos e de gestão da segurança constituem parte da estrutura de gestão do risco operacional do BB, a qual para estar funcionalmente e estruturalmente completa precisa da participação das auditorias interna e externa. Tal estrutura é exposta no quadro 3, página 26. Não obstante, cabe esclarecer que há distinção entre “parcial” e “parte”, pois conforme o dicionário Houaiss e a matemática, uma parte é “qualquer porção de um todo”, inclusive o próprio todo. Desta forma, mesmo que a estrutura fosse composta apenas pelas diretorias citadas ainda assim a opção estaria correta do ponto de vista lógico, embora falha do ponto de vista estrutural-funcional de gestão de risco operacional.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A está incorreta porque a gestão de segurança de pessoas e ambientes não atua nos aspectos reativo e corretivo da segurança, cabendo tais focos a outras áreas da segurança. A opção B está incorreta porque as gradações de segurança indicadas aplicam-se a apenas aos ambientes e não às pessoas. A opção C está correta porque, na página 31 da apostila de gestão de segurança do BB há explícita indicação de que “Na elaboração da matriz de vulnerabilidades são considerados com maior ênfase os dados relativos ao limite de numerário da dependência, quantidades e valores de ocorrências criminosas na unidade e na região, entre outros fatores de análise.” Desta forma, a orientação indica que ela pode ser usada no sentido de personalização de processos aplicados a um ambiente específico. Isto não impede que, por questões de ordem prática o emprego da matriz de vulnerabilidades tenha sua aplicação mais comum no sentido de padronização de processos aplicáveis a um conjunto de ambientes.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está incorreta porque “A constatação pela comissão de vistoria de irregularidades nos quesitos de segurança do plano de segurança de uma dependência gera autuação do BB.” Pode ser gerada apenas uma notificação. A existência e composição da comissão com características indicadas na opção C é um procedimento obrigatório, estabelecendo-se associação lógica entre o comando e a opção.

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está errada porque não há proibição da entrada de prestadores de serviço, mas uma restrição de que tal entrada seja feita apenas quando necessária, e nestes casos, com acompanhamento de funcionário do banco. Por exemplo, eventualmente será necessário fazer manutenção física em um ambiente como tesouraria, caixas e SAO, o que exigirá, mesmo que raramente, necessidade da entrada de um prestador de serviço. A opção C está errada porque, ao se dirigir a um posto policial, quando em trânsito, por suspeita de estar sendo seguido, o funcionário deve manter a calma e evitar despertar suspeitas. A opção E está correta, pois o conceito “periodicamente” incorpora o conceito “diariamente.” Desta forma, mesmo que a verificação de obstrução de câmeras ou sensores na sala de autoatendimento seja, por definição, efetuada diariamente, ao procedimento também pode ser dito ter ocorrência periódica, sem prejuízo de entendimento. A segurança depende da participação de todos, e desta forma, mesmo que existam pessoas especificamente designadas para verificar se há obstrução de câmeras e sensores na sala de autoatendimento, isto não exime o funcionário que atua em agência acerca do conhecimento da norma e observância periódica de seu cumprimento.

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está errada porque nem todos os ativos de informação passam pelo referido ciclo. Por exemplo, pessoas que são um ativo de informação, por definição.

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está correta porque, na apostila de segurança do BB, página 55, é dito explicitamente que “procedimentos de segurança não devem ser implementados sem uma política formalmente definida, sob perda de uniformidade e coesão dos processos.” Ocorre que a perda de uniformidade e coesão nos processos os leva inevitavelmente ao aumento da variabilidade. O conceito de política de segurança da informação pressupõe seu amplo conhecimento por todos na organização, não apenas do ponto de vista de leitura de um documento, mas de compreensão do direcionamento estratégico fornecido pela PSI. Cabe também indicar que procedimentos de segurança são instrumentos formalmente definidos no modelo de cadeia normativa do BB, descrito na página 56. De modo que a opção D está incorreta porque “normativos que apresentam os passos para a realização de uma atividade de nível operacional” são considerados procedimento e não norma.

Questão (10)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A opção E está errada porque, segundo a apostila, página 59, um sistema de classificação ideal deve ser “aplicável uniformemente por toda a organização.”, de modo que não pode permitir a cada área de negócio “estabelecer sistema próprio de classificação da informação.” A aposição de rótulos é parte integrante do processo e da prática de classificação, e não é um conceito obscuro. O uso do termo como diretamente relacionado ao exercício desta prática no BB não prejudica o julgamento da opção. No entanto, há pertinência em julgar que informação classificada (e rotulada) como $10 não demande seu monitoramento contínuo, de modo que a opção D também está errada. Devido ao exposto, opta-se pela anulação da questão.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: não houve recursos

Questão (12)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A complexidade do assunto quebra de sigilo e as várias questões relacionadas ao entendimento legal da matéria dificultam o julgamento da opção correta, não contribuindo para aferição do conhecimento acerca de segurança corporativa do BB. Sendo assim, opta-se pela anulação da questão.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A questão parte da premissa de que o email foi não solicitado. Deste modo não é informação confiável e pode-se deduzir que não foram os Correios que enviaram tal email (Opção E). Ao apresentar a informaçãohttp://correios.com.br/encomendas/sedex10.asp?go=postBR5977598323 associada a um hiperlink torna-se implausível que o hiperlink leve a uma legítima página do sítio dos correios, a não ser que o sítio dos correios tivesse sido atacado. É comum em ataques de phishing a colocação de um texto cujo hiperlink leva a endereço distinto da URL textualmente apresentada. Se há um hiperlink no email ele poderá levar a algum outro sítio cuja finalidade só pode ser uma de duas possíveis: (i) coleta de informações sobre o usuário; (ii) instalação de algum software no computador do usuário. Não se enquadra neste cenário nem em outras opções de interpretação do hiperlink: (i) o recebimento de SPAM (ver apostila pág. 76), cuja finalidade é marketing; (ii) a atual presença de malware instalado no computador do usuário, visto tratar-se apenas de um email recebido e não uma ação iniciada pelo computador do usuário; (iii) engenharia social dirigida ao computador, quando por definição é ataque aplicado ao ser humano; nem (iv) email legítimo dos correios, por definição. Restam as alternativas SCAM (pág 75) ou PHISHING (pág 75), enquadrando-se o cenário na definição dos ataques indicados na opção B.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A não é correta porque disponibilidade e não repúdio são características não cobertas pelo uso da criptografia simétrica. A opção B não está correta porque a chave privada da autoridade certificadora não é passada aos sistemas do banco quando um cliente faz uso do internet banking. A opção D é correta porque segundo a apostila, “O Banco do Brasil, seguindo recomendações da FEBRABAN adota a entrega aos clientes e usuários certificados ICP-Brasil armazenados em cartão inteligente – smartcard”. Desta forma, as informações sobre o certificado digital de um cliente do BB estão em um Smartcard e não em outro dispositivo. Como o Banco do Brasil possui cliente pessoa física, tal condição se aplica aos clientes desse tipo. A opção C está errada porque o BB não é autoridade certificadora Raiz da ICP-Brasil.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A não está correta porque o documento pode não conter rasuras ou os dados podem estar íntegros, de modo que não se pode dizer que os dois tipos simultâneos de não autenticidade estão presentes: (i) quanto à integridade e (ii) quanto à integralidade, com as informações fornecidas. A opção B é correta porque a falta das características físicas indica não autenticidade quanto à origem.

Questão (16)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A questão pede que se faça a identificação dos procedimentos incorretos. A opção A não contém dois procedimentos incorretos, pois a "ativação da fechadura de retardo após o cofre ser trancado" é um procedimento correto. A opção B não contém dois procedimentos incorretos pois "o controle de saldo da unidade e o reforço ou alívio do numerário" são procedimentos adequados. A opção C contém apenas um procedimento inadequado, que é o "trancamento do cofre após duas horas do encerramento do expediente externo", que deveria ser feito antes de decorridas duas horas. O outro procedimento descrito na opção C: "abastecimento de envelopes dos terminais por um único funcionário, sob o alerta da vigilância", seria um procedimento adequado, visto que os envelopes dos terminais ficam fora do terminal de autoatendimento e é uma atividade de baixa criticidade. Na opção D, o rodízio da chave e do segredo do cofre são procedimentos adequados. Na opção E, "a distribuição do numerário nas várias prateleiras do cofre." é um procedimento correto. Não há enunciado de dois procedimentos simultaneamente inadequados, motivo pelo qual se opta pela anulação da questão.

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: "A entrega de cheques a um cliente mediante coleta de sua assinatura ou do uso de senha" não exclui a possibilidade de que sejam exigidos assinatura e uso de senha.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B está errada porque, independentemente da classificação das fraudes como eletrônicas ou documentais, são adotados, junto ao cliente, os mesmos procedimentos, conforme apostila. Na opção C, a

possibilidade do cliente realizar “alterações de cadastro em ambiente online” não implica que essas alterações sejam exaustivas ou plenas, havendo a possibilidade de alteração de endereço, mesmo que com comprovação posterior. Ainda na opção C, a eventual instalação dos complementos de segurança na máquina do cliente só pode ser efetuada por meio da aceitação do cliente. Desta forma, o cadastramento do computador para uso do internet banking depende da aceitação do cliente. Não foi colocado em discussão o fato do cadastramento de computador ser obrigatório para clientes dos segmentos jurídico e governo, mas sim que, ao ser aceito o cadastramento do computador (condição opcional apenas a clientes pessoa física, já que nos outros segmentos não se é dado opção, por ser procedimento obrigatório) tem-se possibilidade de realizar transações com valores mais elevados. A apostila de segurança do BB indica, na sua página 109, que “O cliente pessoa física que adere ao cadastramento de computadores tem compensações... e, além disso, ganham limites mais elevados para realizar essas transações [financeiras]”.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Todos os aspectos mencionados na opção A (realização cíclica, conhecimento da organização, identificação de necessidades estratégicas, atividades essenciais, conhecimento dos níveis de resiliência, avaliação de tempo de retomada em relação a objetivos de recuperação e ao custo da estratégia, desenvolvimento, implementação, teste e manutenção de respostas de continuidade que estabeleçam papéis e aloquem responsabilidades) aderem aos conceitos macroscópicos e norteadores da GCN, conforme o modelo descrito na Apostila. Não há objeção à adoção de nenhum deles, bem como são estimulados seus empregos.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A substituição de “no mínimo” por “minimamente” não altera o sentido da afirmação, que mostra-se correta conforme a apostila de segurança do BB.

<u>Área 6: Gestão organizacional e de pessoas</u>

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os candidatos alegam que a opção E não está incorreta, porém diante do caso em tela, que se relaciona com os afetos e vínculos dos profissionais com o trabalho e com as organizações, a opção D é a escolha mais apropriada. A opção D afirma que O caso ilustra como o aumento da complexidade dos cargos e a magnitude da variação humana no desempenho das tarefas têm um impacto sobre o resultado do trabalho.

A opção E afirma que o processo de socialização de Andréia no banco deverá enfatizar as possibilidades de desenvolvimento na carreira, as suas competências e características pessoais, bem como as possibilidades de crescimento dentro do banco em curto, médio e longo prazo.

A opção D está incorreta porque á medida em que os cargos se tornam mais complexos, as diferenças individuais têm um impacto maior sobre o resultado do trabalho. Contudo, o caso não ilustra o aumento da complexidade dos cargos. Não há aspecto da questão que envolva a complexidade dos cargos.

A opção E está correta porque o processo de socialização deve ter por objetivo essa discussão e orientação do empregado quanto as perspectivas de crescimento, além mostrar as competências necessárias ao desempenho dos cargos no banco.

A opção A está incorreta porque não há indícios que sustentem que a situação ocorre por falta de comprometimento com a organização. Há vários aspectos a serem analisados como condições de trabalho, localização da agência, escopo das metas estipuladas, falta de treinamento para os funcionários, inadaptação funcional.

A opção B está incorreta porque não há indícios no caso de que a visão de Andréia é errada. A agência está passando por uma situação de baixa motivação e do clima na unidade de trabalho estar apresentando problemas.

A opção C está incorreta porque os fatores de motivação, satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional não são suficientes para a realização do trabalho e produtividade na função, pois há uma necessidade de desenvolvimento de habilidades para desempenhar a função, condições e suporte da organização para desempenho das tarefas são imprescindíveis para o desempenho e a produtividade.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção D está correta, pois, na prática, líderes eficazes exibem ampla variedade de comportamentos, sendo possível concluir que alguns traços aumentam a probabilidade de sucesso como um líder, mas nenhum dos traços garante o sucesso. Conclusões possíveis a partir das pesquisas sobre traços e liderança, sobre as teorias comportamentais e situacionais. Alguns traços aumentam a probabilidade de sucesso como um líder, mas nenhum traço é capaz de garantir o sucesso de um líder.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os itens I e III estão certos. O item I apresenta uma das propriedades das culturas. O item II está incorreto porque a cultura possui fundamentação no que é compartilhado coletivamente e no mito ou lenda de origem do grupo fundador. A cultura organizacional não está alicerçada nas diferenças individuais. O item III está correto porque a socialização provê a possibilidade de aculturação. E o item IV está incorreto porque existe relação entre cultura organizacional, clima organizacional e desempenho dos trabalhos. Existem ainda pesquisas que sustentam a relação entre a cultura organizacional e os indicadores financeiros.

Existem várias definições de cultura. Uma das definições abarca a noção de crenças, valores e idéias compartilhadas entre os membros de uma organização. A outra noção está nos significados compartilhados que unem as pessoas. Esses significados envolvem o que as pessoas pensam sobre a organização. A cultura organizacional pode ser entendida como o que as organizações significam para as pessoas ou como um sistema complexo que aglomera e une vários pontos de vista.

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção A é incorreta porque a desconfiança não envolve somente a liderança, envolve todo o processo e todos os envolvidos no processo. O cinismo ocorre em relação às intervenções a serem realizadas.

A opção B é incorreta porque os autores mencionam a cultura como antecedente da resistência à mudança, e dificuldade de lidar com alterações ou instabilidade no ambiente organizacional.

A opção C é correta porque esse resultado é recorrente na literatura sobre os processos de mudança organizacional. As avaliações da mudança

organizacional costumam demonstrar que, embora os resultados financeiros pretendidos no início do processo possam ter sido alcançados, o processo tende a ser interrompido antes da consolidação dos novos comportamentos na cultura da organização, comprometendo sua sustentabilidade no longo prazo.

A opção D é incorreta porque os gerentes de linha são representantes da cultura da organização, e por tal motivo, devem ser considerados agentes de mudança na organização.

A opção E é incorreta porque a complexidade do processo de mudanças organizacionais está relacionada ao grau em que as mudanças podem envolver aspectos mais conceituais da organização como cultura, visão e estratégia. Mudanças nos aspectos conceituais são mais complexas.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A gestão estratégica de pessoas envolve a formulação de estratégia e não deve se alinhar a uma estratégia formulada externamente. A idéia da gestão estratégica de pessoas é que a área de gestão de pessoas participe da formulação da estratégia da organização e, por conseqüência, formule estratégias internamente para a gestão de pessoas. Não existe uma idéia da gestão estratégica de pessoas se adaptar a uma estratégia já formulada por outros atores que desconsiderem a gestão de pessoas.

A opção B é incorreta porque uma força de trabalho altamente habilidosa e altamente motivada não garante a vantagem competitiva da organização e facilita a gestão do desempenho. Uma força de trabalho altamente habilidosa e motivada fornece condições para que a vantagem competitiva da organização ocorra. Uma força de trabalho altamente motivada é 50% mais produtiva do que uma força de trabalho desmotivada, contudo essa produtividade precisa gerar uma diferenciação no mercado que caracteriza a vantagem competitiva. O estudo foi conduzido em 15 países e envolveu 30 mil empregados. A vantagem competitiva da organização envolve outros fatores.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os candidatos alegam que a opção A está correta. Alegam que a opção C está correta e a opção B está incorreta.

A opção B está correta porque de acordo com Prahalad e Hammel, apenas quatro ou cinco competências são centrais para a organização. E apenas as competências centrais garantem vantagem competitiva. A questão A está incorreta porque a gestão por competências envolve todo um processo de estabelecimento de objetivos estratégicos, identificação das competências necessárias para o alcance de tais objetivos, mapeamento das competências e identificar gaps de competências, sanar gaps de competências e apurar resultados e compará-los com os esperados. A opção C também está incorreta porque a avaliação por competência utiliza a competência como indicador de desempenho por meio da especificação dos comportamentos que traduzem a competência.

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os candidatos alegam que embora o gabarito aponte para a opção A como a opção correta, opção B não pode ser considerada incorreta. A opção A está correta porque a comunicação diagonal envolve transmissão de mensagens em departamentos diferentes e níveis diferentes.

A opção B está incorreta porque os avanços da tecnologia da informação têm influenciado a quantidade das comunicações interpessoais no local de trabalho, e conseguem afetar a qualidade também. O afetar a qualidade da comunicação pode ser de forma negativa. A Tecnologia da Informação pode gerar o empobrecimento das comunicações face a face. A tecnologia pode gerar a explosão da informação, e pode gerar a explosão da informação errada e mal organizada. A revolução digital pode apenas agravar os problemas de comunicação nas organizações. O item não afirma que o afetar ocorre de maneira positiva

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os candidatos alegam que as opções A, C e E estão corretas. A opção A está incorreta porque uma estratégia importante para aprimorar a motivação é tornar o cargo tão desafiador e o empregado tão responsável que ele será motivado apenas pelo fato de estar desempenhando o trabalho. O desenvolvimento do comprometimento organizacional afetivo está associado aos programas motivacionais da organização.

A opção C está correta porque os programas motivacionais atuam diretamente sobre a qualidade do relacionamento que se estabelece dentro da organização. A situação ilustra em que medida a construção das relações entre empregados de uma organização é favorecida ou desfavorecida pelas ações para promover a motivação e a satisfação com as condições físicas do trabalho apresentado por esses empregados.

A opção E está incorreta porque não há informações no caso sobre o modelo de gestão de pessoas do banco. Não há como afirmar que esse modelo se caracteriza por programar ações que permitam conhecer, potencializar, integrar e subsidiar a gestão das competências individuais e institucionais visando à auto-realização das pessoas e a excelência no cumprimento da missão empresarial. Não há como saber que os programas motivacionais foram baseados em competências. Não há informações no caso que permitam realizar tal afirmativa sobre o modelo de gestão de pessoas.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A palavra modelo diz respeito a sistematização geral do conhecimento, no campo do comportamento organizacional, sobre o efeito da situação (contingências) entre os fatores individuais e o comportamento humano no trabalho. Não há incorreção no uso do termo, pois o mesmo usualmente é utilizado nas publicações do comportamento organizacional com vistas a explicitar tais relações.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O elemento central da definição de liderança carismática, pactuada por autores da área, diz respeito à percepção dos liderados de que o líder possui capacidades heróicas e extraordinárias. A alternativa da questão não entra no mérito dos antecedentes de tal percepção. Em relação à

construção de percepção fonte de informação para tal processo sócio-psicológico é a observação do comportamento do alvo da percepção.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O jargão é barreira semântica, e por isto não pode ser considerada barreira pessoal. Recepção e codificação são etapas distintas do processo de comunicação. A dissonância cognitiva ocorre devido a inconsistências entre cognições do indivíduo e conteúdo de mensagens.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A literatura da área estabelece a interdependência de tarefas como critério central para a definição do que seja uma equipe de trabalho.

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Cultura e personalidade dizem respeito a níveis de análise diferentes, com antecedentes diferenciados. Existem diversos tipos de conflitos e a alternativa qualifica qual conflito que se está abordando no item. Conflitos multiculturais têm causas específicas que não são resolvidos pelo aumento do distanciamento entre os mesmos.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Como largamente demonstrado na literatura científica em comportamento organizacional, não há relação de causalidade entre satisfação e desempenho, como informa a alternativa D.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos.

Área 7: Setor Público

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Com efeito, os curdos não têm um Estado próprio, mas tratá-los apenas como um grupo separatista parece reduzir indevidamente a questão. Por outro lado, a falta de um território próprio, exclusivo, é precisamente a falta do elemento constitutivo essencial para configurar a existência do Estado.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A redução pura e simples das alíquotas do IR não está relacionada à função distributiva. O item é claro quando menciona a redução como fator de estímulo ao consumo privado (e não, por exemplo, ao consumo dos produtos da cesta básica). Neste caso, portanto, trata-se de função estabilizadora.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A insuficiência de recursos para suprimento/fornecimento de bens/serviços públicos não exclui automaticamente parte da população de sua utilização. O atendimento tende a tornar-se insatisfatório para o conjunto da população. Por outro lado, o transporte coletivo também pode atingir o ponto de congestão (veja-se, a propósito, o exemplo do DF e Entorno). Os bens semipúblicos ou meritórios estão sujeitos ao princípio da exclusão. O governo costuma atuar, nesses casos, em caráter supletivo, complementar, paralelo. O acesso indiscriminado a esses bens/serviços, mencionado na Constituição Federal, é um princípio (de ordem geral). A questão é eminentemente doutrinária; não se trata propriamente de saber como a CF tratou do assunto. Não fosse assim, tais serviços não seriam fornecidos e demandados pelo mercado. Ver, a propósito, REZENDE, Fernando. Finanças Públicas. S. Paulo: Atlas. Parte II, cap. 4.1.

Questão (4)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A descentralização territorial ou geográfica é própria dos Estados unitários, em que, mesmo existindo capacidade legislativa, ela é exercida sem autonomia. É relevante a distinção entre descentralização e desconcentração – distribuição externa ou interna de competências. Ver, a propósito, DI PIETRO, Mª Sylvia Zanella. Direito Administrativo. S. Paulo: Atlas. Cap. 10.1.1/10.1.2/10.1.3. Devido ao exposto, opta-se pela anulação da questão.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O princípio da não-exclusão no consumo de bens públicos torna a solução de mercado (sistema de preços) ineficiente para garantir a produção de quantidade adequada de bens públicos necessários à sociedade. A obrigatoriedade de publicação das informações econômico-financeiras das empresas de grande porte não se restringe às companhias abertas.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (13)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A única hipótese de renúncia de receita é a de isenção de tributo sobre determinado produto, cujas vendas haviam sofrido queda substancial; satisfaz às condições de caráter geral e tratamento diferenciado. Não é o caso,

por exemplo, de remissão de dívidas de pequeno valor, nem o rebaixamento da alíquota do Imposto de Importação em geral. Devido ao exposto, opta-se pela anulação da questão.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A aquisição de controle de empresa constitui inversão financeira. Não se cogitou de aumento de capital. A integralização de capital de empresa industrial cuja constituição foi aprovada representa Investimento. Aquisição de imóveis novos constitui Investimentos.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A licitação pode ser dispensada no caso de compra de medicamentos de uso contínuo (que não podem ser interrompidos, sob pena, inclusive, de risco de vida), em virtude da suspensão do fornecimento habitual, dado o impasse na negociação dos preços. (Ver, a propósito, apostila do BB, item 3.3, e PISCITELLI, Roberto B. e TIMBÓ, Mª Zulene Farias. Contabilidade Pública. S. Paulo: Atlas. Cap. 11.4.) Não pode ser a opção C, pois uma das condições para a dispensa é justamente a compatibilidade dos preços de mercado. O término de contrato de manutenção de equipamentos de segurança – opção B – não caracteriza imprevisibilidade.

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O excesso de endividamento municipal – e não se faz menção ao coeficiente de 1,2 – deve estar totalmente eliminado nos três quadrimestres seguintes ao encerramento do exercício financeiro. O exercício financeiro abrange três quadrimestres, respondendo a recursos de alguns candidatos.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção B não está correta, pois a verificação do cumprimento do limite das despesas com pessoal é quadrimestral. A única opção correta é a E: os 180 dias mencionados na LRF, anteriores ao final de mandato, correspondem a seis meses (mês comercial) (Ver LRF, cap. IV, seção II e apostila BB, item 3.4.). Por outro lado, se os atos são nulos, as despesas não geram efeitos (não são computadas).

Questão (19)

Parecer: Deferido com anulação

Justificativa: A questão apresenta duas opções corretas. Desse modo, opta-se pela sua anulação.

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A questão é pertinente, tanto que objeto da própria apostila do BB, item 3.6.

Área: Aspectos Jurídicos de Negócios Bancários

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não há legislação, nos termos da súmula 596 do STF, que limite a taxa de juros praticadas pelas instituições financeiras. A taxa de juros pactuada entre as partes somente pode ser revista, segundo reiterada jurisprudência do STJ (REsp. 1061530/RS), “em situações excepcionais, desde que caracterizada a relação de consumo e que a abusividade (capaz de

colocar o consumidor em desvantagem exagerada – art. 51, §1º, do CDC) fique cabalmente demonstrada, ante às peculiaridades do julgamento em concreto". Razão pela qual o gabarito indicado realmente é o correto.

- Há um único recurso argumentando que "nas obrigações contraídas por meio de cédulas de crédito rural, industrial e comercial" ainda que houvesse, nos contratos, a denominada cláusula resolutiva expressa seria necessária a "interpelação do devedor para constituí-lo em mora e possibilitar a purgação da mora". Segundo o candidato recorrente a sua irresignação estaria amparada "no último curso de Relações Jurídicos Negociais, ministrado pelo Banco do Brasil entre os dias 27/04/2010 a 30/04/2010," e no seu respectivo material de apoio.

Isso não obstante, na alternativa indicada, bem como no comando da questão, percebe-se que não se tratou da excepcionalidade dos contratos cedulares, mas à generalidade dos contratos e do conceito legal da cláusula resolutória expressa, razão pela qual a especificidade e a excepcionalidade cogitada não tem o condão de alterar o gabarito.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: No endosso mandato, só há que se cogitar da responsabilidade da instituição financeira mandatária se ela proceder com culpa, após advertida pelo suposto devedor, da cobrança indevida, razão pela qual a instituição cobradora nem sempre pode ser responsabilizada pelos danos, nos termos da jurisprudência do STJ (AgRg no REsp 1108722/RS, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 17/11/2009, DJe 14/12/2009). Por essa razão o gabarito deve ser mantido.

- Apesar de tradicionalmente o cheque ser considerado uma ordem de pagamento à vista, a jurisprudência de todos os tribunais brasileiros e do próprio STJ, tem entendido que a apresentação do cheque antes da data convencionada entre as partes representa, sim, um rompimento contratual passível de compensação para a parte prejudicada, sendo que os recursos apresentados contra tal alternativa também não têm o condão de alterar o gabarito.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O tempo de permanência da inscrição em cadastros de inadimplentes está relacionada à prescrição da ação por meio da qual o credor poderia reaver o seu crédito. Em razão de tanto a jurisprudência do STJ definiu, por meio da súmula 323/STJ, que o tempo de permanência da inscrição não está vinculada com a prescrição da ação de execução (cambial) mas sim com a prescrição da ação de cobrança, ordinária, do crédito. Por essa razão, o gabarito indicado está mesmo correto.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não merecem prosperar as razões recursais. “Por ser a Constituição o fundamento imediato de validade das leis federais, estaduais, distritais e municipais, em regra, não existe hierarquia entre elas. A Constituição estabeleceu uma repartição horizontal de competências entre a União (CF, arts. 21, 22 e 48), os Estados (CF, art. 25, § 1º), os Municípios (CF, art. 30) e Distrito Federal (CF, art. 32, § 1º). A usurpação da competência legislativa por quaisquer das pessoas estatais significará uma transgressão constitucional” NOVELINO, Marcelo. Direito constitucional. 4ª Ed. São Paulo: Método, 2010, p. 214.

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção D está incorreta:“Art. 52. Aplica-se às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos da personalidade”, CC.

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A opção correta está em estreita conformidade com o demandado na questão: “Art. 83. Consideram-se móveis para os efeitos legais: I - as energias que tenham valor econômico;”, CC.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: “Art. 108. Não dispondo a lei em contrário, a escritura pública é essencial à validade dos negócios jurídicos que visem à constituição, transferência, modificação ou renúncia de direitos reais sobre imóveis de valor superior a trinta vezes o maior salário mínimo vigente no País”, CC. Opção correta: “Art. 114. Os negócios jurídicos benéficos e a renúncia interpretam-se estritamente.

[...]

Art. 191. A renúncia da prescrição pode ser expressa ou tácita, e só valerá, sendo feita, sem prejuízo de terceiro, depois que a prescrição se consumar; tácita é a renúncia quando se presume de fatos do interessado, incompatíveis com a prescrição”, CC.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção A: A cédula de crédito bancário pode ter ou não garantia. “A garantia pode ser constituída na própria cédula ou em documento separado, nesse caso se fazendo menção na própria cédula. A inscrição no cartório de

imóveis serve apenas para dar publicidade ao título" TOMAZETTE. Direito comercial, 2006, p. 146.

Opção correta: "A duplicata nasce para documentar o crédito decorrente de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços, sendo utilizado para efeitos didáticos o contrato de compra e venda como padrão da duplicata" TOMAZETTE. Direito comercial, 2006, p. 139.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção C: Art. 5o Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

(...)

Art. 6o O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5o.

(...)

§ 2o Entende-se por imediato o atendimento prestado às pessoas referidas no art. 5o, antes de qualquer outra, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento, observado o disposto no inciso I do parágrafo único do art. 3o da Lei no 10.741, de 1o de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso). (Decreto n. 5.296/2004)

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção E (incorreta):Art. 156. Compete aos Municípios instituir impostos sobre: (...) II - transmissão "inter vivos", a qualquer título, por ato oneroso, de bens imóveis, por natureza ou acessão física, e de direitos reais sobre imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos a sua aquisição; (...) § 2º - O imposto previsto no inciso II: I - não incide sobre a transmissão de bens ou direitos incorporados ao patrimônio de pessoa jurídica em realização de capital, nem sobre a transmissão de bens ou direitos decorrente de fusão, incorporação, cisão ou extinção de pessoa jurídica, salvo se, nesses casos, a atividade preponderante do adquirente for a compra e venda desses bens ou direitos, locação de bens imóveis ou arrendamento mercantil; (CF/88)

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção E (incorreta): Art. 195. A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais: I - do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) a) a folha de salários e demais rendimentos do trabalho pagos ou creditados, a qualquer título, à pessoa física que lhe preste serviço, mesmo sem vínculo empregatício; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) b) a receita ou o faturamento; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) c) o lucro; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) II - do trabalhador e dos demais segurados da previdência social, não incidindo contribuição sobre aposentadoria e pensão concedidas pelo regime geral de previdência social de que trata o art. 201; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) (CF/88)

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Opção E: Lista anexa: “15 – Serviços relacionados ao setor bancário ou financeiro, inclusive aqueles prestados por instituições financeiras autorizadas a funcionar pela União ou por quem de direito” LC 116/2001.

Área 9: Controles Internos e Compliance

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção B: CERTA: o Comitê de Basileia não possui autoridade formal para supervisão supranacional. Seu objetivo é aprimorar os métodos de supervisão para melhoria das práticas no mercado financeiro, mas sem poder impositivo. Fonte: apostila, pág. 15. opção D: ERRADA: capital regulatório é o montante de capital próprio alocado para a cobertura de riscos, considerando os parâmetros definidos pelo regulador. Fonte: apostila, pág. 16.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção A: CERTA: a previsão dos crimes referidos e a criação do COAF foram definidos pela Lei Nº 9.613, de 1998. Fonte: apostila, pág. 23. opção B: ERRADA: a lei só pode prever os crimes propriamente ditos. Os indícios são previstos por normas regulamentares, como a Circular Bacen 2.852, e sua tipificação não é definitiva, variando de acordo com as circunstâncias. Fonte: apostila, pág. 23. opção D: ERRADA: o Código de Defesa do Consumidor Bancário foi estabelecido pela Resolução 2.878, de 2001, que disciplinou obrigações a serem cumpridas pelas instituições financeiras. Fonte: apostila, pág. 24.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção B: CERTA: o indicador básico é realizado pela multiplicação da média do resultado bruto, nos últimos três anos, por um fator alfa (α), definido pelo BIS em 15%, e adotado pelo Banco Central. Fonte: apostila, pág. 32.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção C: ERRADA: Os eventos de alerta identificam eventos relacionados a falhas em processos que não chegaram a causar perda, sem porém terem sofrido a interferência de qualquer agente interno ou externo. Fonte: apostila, pág. 49.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção D: ERRADA: o controle interno não pode oferecer a garantia mencionada pela opção em função de suas limitações, entre as quais o custo/benefício, conluio entre empregados e eventos externos. Fonte: apostila, pág. 58.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção B: ERRADA: a atribuição mencionada pela opção é do Conselho de Administração, órgão que nas sociedades anônimas brasileiras representa os acionistas que detêm a propriedade legal da empresa. Fonte: apostila, pág. 61.

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção A: CERTA: atividade exercida no segundo nível de controle. Fonte: apostila, pág. 78. opções B e C: ERRADAS: atividades exercidas no primeiro nível de controle. Fonte: apostila, pág. 77.

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção E: ERRADA: um dos elementos do programa é justamente disseminar informações a respeito de leis, normas e regulamentos aplicáveis ao ambiente interno das áreas, supondo, portanto, seu desconhecimento. Fonte: apostila, pág. 91.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção D: ERRADA: a verificação desses procedimentos nas dependências ocorre necessariamente por amostragem. Fonte: apostila, pág. 97. opção E: CERTA: embora a DICOI possa manifestar-se sobre o pedido de reconsideração, cabe a superintendência analisar a solicitação e manifestar-se acerca das justificativas apresentadas. Fonte: apostila, pág. 98.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: opção B: ERRADA: o rating cresce de acordo com o crescimento dos riscos. Portanto, quanto maior o rating, pior será a avaliação da agência correspondente. Fonte: apostila, pág. 104. opção C: ERRADA: como ferramenta de gestão, o rating possibilita a melhoria contínua dos processos operacionais das agências. Fonte: apostila, pág. 104. opção E: ERRADA: pelo contrário, os indicadores de cálculo do rating devem ser uniformes, para garantir que as diversas agências sejam comparáveis entre si. Fonte: apostila, pág. 105.

<u>Área 10: Gestão do Crédito</u>

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A alternativa correta é a opção “B”, divulgada no gabarito oficial preliminar do CESPEUnB, cujo conteúdo corresponde ao objetivo almejado tanto na fase de condução como na de cobrança de créditos, conforme definido nas disposições normativas do LIC 450.1.2.300, versão 3, itens 5-a-III e 5-b-I. Nessas fases, o Banco procura solucionar, a partir de um leque de alternativas, eventuais dificuldades financeiras do devedor, de forma a preservá-lo na base ativa de clientes e, conseqüentemente, atingir os principais objetivos almejados.

Não há que se falar no objetivo “prevenir a inadimplência dos ativos” na fase de cobrança, uma vez que nessa fase, em regra, a inadimplência já ocorreu e faz-se necessária a adoção de ações para se cobrar ativamente o cliente.

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A alternativa correta é a opção “D”, divulgada no gabarito oficial preliminar do CESPEUnB. O conteúdo dos itens I e II desta questão não corresponde a benefícios da terceirização da cobrança extrajudicial, previstos no LIC 450.30.2.1696, versão 9, item 7. Aliás, nas alíneas “b” e “c” do referido item 7, é informado como benefícios da terceirização a “automatização integral do processo por meio do sistema Cacs” e a “terceirização com visão cliente, direcionando os esforços para a regularização do endividamento total do cliente”, situações contrárias ao conteúdo dos itens I e II da questão objeto deste recurso (2) que, respectivamente, indicam procedimentos “manuais” e terceirização na “visão operação”.

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A alternativa correta é a opção “A”, divulgada no gabarito oficial preliminar do CESPEUnB, cujo conteúdo corresponde ao objetivo do Fórum Adimplência Varejo, definido nas disposições normativas do LIC 450.1.2.3511, versão 2, item 2.

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme LIC 407.4.2.666 – 02 “b”, bens pertencentes a terceiros podem ser recebidos em alienação fiduciária quando o proprietário do bem comparecer como co-devedor ou co-emitente no instrumento de crédito. O

co-devedor ou co-emitente no instrumento de crédito não é interveniente garante.

Conforme disposto no LIC 407.4.2.665 – 05, para que possa prestar garantia fidejussória, é necessário que a PJ seja cadastrada no BB e possua limite de crédito vigente. O fato de ser necessário observar outros aspectos, não torna a expressão errada.

Conforme disposto no LIC 407.4.2.300 – 02, o deferimento de operações está condicionado, no mínimo, à exigência das garantias indicadas no despacho do limite de crédito e daquelas consideradas obrigatórias pela linha de crédito. Adicionalmente, o item 13 “b” deste mesmo normativo estabelece que a dispensa de garantia pode ser objeto de customização desde que não contrarie condições estabelecidas sobre garantias no limite de crédito.

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os valores das parcelas para investimento podem ser liberados sem a licença de operação, como ocorre em projetos de implantação de unidades, onde a exigência recai sobre a licença de instalação. Já no caso da parcela de giro associado, é necessário aguardar que o órgão ambiental certifique que o empreendimento apresenta as condições para funcionamento, o que ocorre com a expedição da licença de operação. O assunto encontra-se normatizado no LIC 407.2.2.661 – 32 “c”.

O licenciamento ambiental prevê a expedição de 03 licenças distintas – licença prévia, licença de instalação e licença de operação. Referidas licenças são exigidas em momentos e condições distintas, de acordo com as características do empreendimento a ser financiado pelo BB.

Conforme LIC 407.2.2.661 – 32 “a”, a licença de instalação deve ser exigida por ocasião da contratação da operação.

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Os instrumentos de crédito podem ser de dois tipos – títulos de crédito ou contratos. No caso dos títulos de crédito, o instrumento não deve ser assinado por representantes do BB e não são exigidas testemunhas. Já nos contratos, além da assinatura de representante do BB, é obrigatória a assinatura de testemunhas. Coobrigados e intervenientes-garante devem assinar em ambos os instrumentos.

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa: No BB, as procurações devem ser revigoradas a cada 02 (dois) anos, ou prazo menor, caso fixado no instrumento, conforme exposto no Curso Cadastro, página 106.

Não há reconhecimento da firma do outorgante em cartório no caso de procuração pública, visto que esta não traz a assinatura do outorgante, mas sim do tabelião.

Conforme disposto no LIC 405.30.2.614 – 04, os poderes devem ser registrados no cadastro do outorgante, o que fará com o que o sistema os apresente automaticamente no cadastro do outorgado.

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa: As informações prestadas por clientes idôneos são fontes externas, conforme exposto no Curso Cadastro – página 40, Módulo 5 Pesquisa Cadastral.

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme disposto no LIC 407.1.2. 657 – 08 “b”, a norma não veda a prática no contexto de recuperação de crédito ou se a operação destinar-se à redução da exposição do BB.

A negociação de ordens de pagamento está vedada pelo disposto no LIC 407.1.2.657 – 12.

A negociação de títulos que não sejam representativos de comercialização de bens ou serviços está vedada pelo disposto no LIC 407.1.2.657 – 13 “b”.

A vinculação de outros bens em direito em garantia de operações, como é o caso de títulos de capitalização, por exemplo, não deve ser confundida com o comando da questão e das alternativas propostas.

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O “C” condições refere-se ao ambiente em que as pessoas jurídicas, as pessoas físicas ou os produtores rurais estão inseridos e à influência que tais condições exercem, positiva ou negativamente, no desempenho das atividades, conforme exposto no Curso Risco de Clientes, Caderno 1, páginas 66, 69, 75, 80 e 83.

A situação econômico-financeira do cliente é avaliada pelo “C” Capital, e não pelo “C” “Capacidade” ou pelo “C” “Condições”.

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O comando da questão visou aferir o conhecimento do participante do certame sobre o significado dos termos utilizados.

Questão (14)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Conforme disposto no LIC 406.1.2.300 – 04 e no Curso Análise Financeira e de Crédito (página 49), o faturamento não é o único parâmetro para enquadramento do cliente no ANC Turbo, visto que a metodologia tem foco em clientes merecedores de tratamento diferenciado e de menor perfil de risco.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A afirmativa correta está alinhada com o conceito de Cadastro adotado pelo BB e constante no Curso Cadastro, página 12. O fato de serem cadastradas também outras pessoas (físicas ou jurídicas) com relacionamento com o BB não torna a afirmativa errada.

O empresário é uma pessoa física ou natural, e não uma pessoa jurídica, conforme esclarece o Curso Cadastro, página 82.

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa: A afirmativa correta está aderente ao conceito de risco legal, conforme disposto no Curso Introdução ao Processo de Crédito, página 31. O fato de o credor também poder estar sujeito ao risco legal não invalida a alternativa correta da questão.

O risco legal a que o tomador está sujeito interfere e integra o risco de os valores não serem retornados ao BB na forma pactuada.

A avaliação da situação de overtrade (desequilíbrio financeiro) deve ser considerada na avaliação do tomador de crédito e na condução dos negócios já contratados. Todavia, tal situação não faz parte do processo de gestão do risco de crédito da carteira de uma instituição financeira.

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Risco é a possibilidade de que determinado evento não ocorra da forma esperada, ou seja, há o risco, por exemplo, de uma instituição financeira não receber de volta o dinheiro que emprestou a um cliente. A dúvida (incerteza) que decorre desta situação é saber qual é a possibilidade de que este evento adverso (perda) ocorra. Daí surge o grande desafio das instituições financeiras e dos administradores de risco, que é transformar esta

incerteza de quanto irá perder, em risco, que é calculável, e assim mensurar o risco embutido em cada uma de suas operações de crédito. (Curso Risco de Clientes – Caderno 1 – páginas 19 e 20).

A cerca da gestão de riscos no gerenciamento do processo de crédito de uma IF, o risco de concentração refere-se a uma excessiva concentração na concessão de crédito para determinado cliente ou carteira reduzida de clientes, determinado segmento de mercado, ou região geográfica. (Curso de Risco de Clientes – Caderno 1 – página 21).

Os chamados cês do crédito são: caráter, capacidade, condições, capital, conglomerado e colateral (o cê comprometimento está errado. (Curso Risco de Clientes – Caderno 1- páginas 16 e 21).

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa: O risco decorrente da possibilidade de perdas resultantes do não recebimento de valores pactuados (emprestados) com tomadores de empréstimos, contrapartes de contratos (avalistas, fiadores) ou emissores de títulos, é de crédito. Risco de liquidez é aquele decorrente do descasamento de taxas e prazos entre os ativos e passivos de uma instituição financeira. (Curso Risco de Clientes – Caderno1 – páginas 20 e 24).

Área 11:Comércio Exterior

Questão (1)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (2)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (3)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (4)

Parecer: Indeferido

Justificativa: Não houve recursos

Questão (5)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (6)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (7)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (8)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (9)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (10)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (11)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (12)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (13)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (14)

Parecer: Alterar de D para E

De fato, as partes intervenientes da carta de crédito também incluem o beneficiário, tornando todas as opções corretas. Dessa forma, opta-se para alteração de D para E.

Questão (15)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (16)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (17)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (18)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (19)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos

Questão (20)

Parecer: Indeferido

Justificativa:Não houve recursos