







Parabéns por ter dado esse passo importante na sua preparação, meu amigo(a). Temos **TOTAL certeza** de que este material vai te fazer ganhar muitas questões e garantir a sua aprovação.

Você está tendo acesso agora à **Rodada 05**. A última rodada **será disponibilizada na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data	
Rodada 01	Disponível Imediatamente	
Rodada 02	Disponível Imediatamente	
Rodada 03	Disponível Imediatamente	
Rodada 04	Disponível Imediatamente	
Rodada 05	Disponível Imediatamente	
Rodada 06	12/12/2022	

Convém mencionar que todos que adquirirem o material completo irão receber **TODAS AS RODADAS já disponíveis**, independente da data de compra.

Nesse material focamos também nos temas mais simples e com mais DECOREBA, pois, muitas vezes, os deixamos de lado e isso pode, infelizmente, custar inúmeras posições no resultado final.

Lembre-se: uma boa revisão é o **segredo da APROVAÇÃO**.

Portanto, utilize o nosso material com todo o seu esforço, estudando e aprofundando cada uma das dicas.

Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando suas dúvidas para: **atendimento@pensarconcursos.com**







ÍNDICE

LINGUA PORTUGUESA	4
INFORMÁTICA	12
MATEMÁTICA	20
MATEMÁTICA FINANCEIRA	22
ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO	22
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	27
ÉTICA E DIVERSIDADE	33
VENDAS E NEGOCIAÇÃO	38





LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO - ORAÇÃO SUBORDINADA ADJETIVA

As **orações subordinadas adjetivas** recebem esse nome, pois exercem uma função sintática de **adjunto adnominal**.

São introduzidas por um **pronome relativo**, o qual é um elemento de coesão que vai retomar um antecedente.

Ex.: O homem que é sedentário vive menos. → "que é sedentário" é a ORAÇÃO SUBORDINADA ADJETIVA e está no meio da oração principal "O homem vive menos."

Podem ser classificadas em: Restritivas e Explicativas.

DICA 02

ORAÇÃO SUBORDINADA ADJETIVA EXPLICATIVA

- > Explicativa: COM vírgula. A oração subordinada adjetiva explicativa qualifica o seu referente de modo mais genérico. Desse modo, a informação não restringe.
- As **vírgulas** introduzem uma informação que é adicional. Isso significa que a informação está presente em todos os termos do seu antecedente.
- P Exemplo: A Lua, que é o único satélite natural da Terra, é divina.
- Note que "que é o único satélite natural da Terra" é uma informação acessória da Lua, uma explicação, uma ampliação de sentido.

() CUIDADO!

- → à Minha neta, que mora em Porto Alegre, estuda Medicina. à EXPLICATIVA
- → à Minha neta que mora em Porto Alegre estuda Medicina. à RESTRITIVA
- Na oração 1 é possível entender que há apenas 1 neta e ", que mora em POA," é uma informação adicional, uma explicação.
- A retirada das vírgulas na oração 2 muda o sentido, pois entende-se que existe mais de uma neta e apenas aquela que mora em POA estuda Medicina.

QUESTÃO, 2014.

(Questão adaptada) No trecho "A lei, **sancionada em 18 de novembro do ano passado**, regulamenta o acesso a informações públicas e sigilosas", a oração intercalada funciona como:

GABARITO: qualificação descritiva dos fatos. CERTO, pois está qualificando a lei e é uma oração subordinada adjetiva explicativa.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 03

CLASSIFICAÇÃO DA ORAÇÃO SUBORDINADA ADJETIVA

★ Podem ser classificadas em: Restritivas e Explicativas.

Após identificar a oração subordinada adjetiva, faz-se necessário identificar se ela é restritiva ou explicativa.

Restritiva: SEM vírgula.

Veja que na frase: "O estudante que se dedica passa" é possível substituir o pronome "que" por "O estudante". O "que" faz referência ao termo anterior "O estudante", exercendo função de pronome relativo.

Então, "que se dedica" é uma oração subordinada adjetiva restritiva, pois não possui vírgula.



TOME NOTA!

A oração subordinada adjetiva **RESTRITIVA** \rightarrow **DELIMITA** de modo mais preciso o seu referente. Ela restringe o tipo de estudante que passa \rightarrow o que se dedica. Há vários tipos de estudantes, mas apenas o estudante que se dedica passa.

> Explicativa: COM vírgula. A oração subordinada adjetiva explicativa qualifica o seu referente de modo mais genérico. Desse modo, a informação não restringe.

As vírgulas introduzem uma **informação que é ADICIONAL**. Isso significa que a informação está presente em todos os termos do seu antecedente.

- Ex.: A Terra, que é um planeta, é coberta por 70% de água.
- Note que "que é um planeta" é uma informação acessória da Terra, uma explicação, uma ampliação de sentido.

U CUIDADO!

- → Meu filho, que mora em São Paulo, estuda Direito. → EXPLICATIVA
- → Meu filho que mora em São Paulo estuda Direito. → RESTRITIVA

Na oração 1 entende-se que existe apenas 1 filho e ", que mora em SP," é uma informação adicional, uma explicação.

A retirada das vírgulas na oração 2 muda o sentido, pois entende-se que existe mais de um filho e apenas aquele que mora em SP estuda Direito.

DICA 04

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS

A **oração subordinada adverbial** exprime uma **circunstância** para a oração principal. Ela desempenha as funções um advérbio (e sintaticamente de **adjunto adverbial**). Essa oração inicia com uma conjunção subordinativa adverbial, a qual indicará a circunstância que a oração expressa.

- * Então, a oração subordinada adverbial pode ser do tipo:
- > Causal
- Comparativa





- Concessiva
- > Condicional
- > Conformativa
- Consecutiva
- > Final
- > Proporcional
- >> Temporal

DICA 05

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: CAUSAL

- * Causal: indica uma causa, um motivo.
- Exemplos de conjunções causais: porque, como, na medida em que, visto que, uma vez que, porquanto...
- Ex.: Ela não foi ao parque porque estava doente. → Note que a conjunção causal "porque" representa uma causa do que foi dito na oração principal, é o motivo de ela não ter ido ao parque (porque estava doente).

DICA 06

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: COMPARATIVA

- * Comparativa: exprime uma comparação.
- Exemplos de conjunções comparativas: tanto... quanto, tal como, (do) que, tal ... qual, como (no sentido de comparação, normalmente vem acompanhado com "quem").
- Ex.: O guepardo é mais veloz do que o leão. → Note que há uma comparação entre o guepardo e o leão no que diz respeito à velocidade.

DICA 07

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: CONCESSIVA

- ★ Concessiva: indica uma concessão e exprime algo inesperado em determinadas circunstâncias. Exemplos de conjunções concessivas: apesar de, conquanto, embora, ainda que, se bem que, por mais que...
- Ex.: Por mais que Júlia não esteja bem, ela irá ao casamento. → Note que é inesperado que Júlia vá ao casamento, já que ela não está bem... Mas, ela irá.

DICA 08

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: CONDICIONAL

- 🖈 Condicional: indica uma condição.
- Exemplos de conjunções condicionais: caso, a menos que, salvo se, exceto se...





Ex.: **Se chover, não iremos ao show. ->** Note que somente iremos ao show se o dia estiver bom, sem chuva. Há uma **condição para irmos ao show**: não chover, pois **se** chover, não iremos.

DICA 09

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: CONFORMATIVA

* Conformativa: indica conformidade, acordo entre um fato e outro.

Exemplos de conjunções conformativas: conforme, segundo, de acordo com, consoante, como (no sentido de conformidade)...

Ex.: A monografia deverá ser redigida de acordo com as regras da ABNT.

DICA 10

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: CONSECUTIVA

- Consecutiva: indica uma consequência, um resultado do que foi dito na oração principal. Exemplos de conjunções consecutivas: tão que, tanto que, tal que, que...
- P Ex.: Márcia gritou tanto que ficou sem voz.

DICA 11

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: FINAL

- Final: exprime finalidade. Exemplos de conjunções finais: a fim de, por que (= para que)...
- Ex.: A aluna Manoela estudou muito a fim de que não reprovasse. → Note que Manoela estudou com a finalidade de não reprovar.

DICA 12

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: PROPORCIONAL

* Proporcional: exprime proporcionalidade com o acontecimento da oração principal.

Exemplos de conjunções proporcionais: ao passo que, à medida que, à proporção que, à maneira que...

P Ex.: Lucas ficava mais musculoso à medida que treinava.

DICA 13

ORAÇÕES SUBORDINADAS ADVERBIAIS: TEMPORAL

Temporal: indica uma ideia de tempo.

Exemplos de conjunções temporais: logo que, quando, enquanto, agora que, depois que...

P Ex.: Quando ouço Marília Mendonça, penso em você. → Note que "quando" indica uma ideia de tempo.



DICA 14

EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO

- Sobre o uso dos dois pontos:
- Os dois pontos marcam uma supressão de voz em frase ainda não concluída.
- Introduzir uma citação;
- > Introduzir um aposto explicativo, enumerativo, distributivo ou uma oração subordinada substantiva apositiva;
- > Introduzir uma explicação ou enumeração após as expressões por exemplo, isto é, ou seja, a saber, como etc.
- Marcar uma pausa entre orações coordenadas;
- Marcar a invocação em correspondências.

DICA 15

SOBRE O USO DA VÍRGULA

- 🖈 A VÍRGULA é utilizada para:
- marcar inversões;
- separar termos coordenados (em enumeração);
- Marcar elipse do verbo.
- Ex.: Eu prefiro arroz; ele, feijão.

ATENÇÃO!

Quem marca a elipse do verbo é a vírgula e não o ponto e vírgula, ok?

NÃO CAIAM NESSA PEGADINHA!

→Isolar vocativo:

- > Isolar aposto (termo de natureza explicativa) e pode ser isolado também por travessões, parênteses ou por dois pontos;
 - > Isolar expressões de natureza explicativa (ou seja, isto é, ou melhor, vale dizer, quer dizer etc.)
 - Ex.: O Brasil é um país rico, ou seja, dispõe de muitos recursos naturais.

DICA 16

SOBRE O USO DO "E" DEPOIS DA VÍRGULA

- 🖈 O **"E" <mark>depois de vírgula</mark> pode ocorrer pelos seguintes casos:**
- Determinando sujeitos diferentes.
- igwedge Ex.: os ricos estão cada vez mais ricos, e os pobres, cada vez mais pobres.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

- Ter função diferente de adição.
- P Ex.: Estudou muito, e ainda assim não passou no concurso.
- 🧡 Usar para **dar ênfase** na repetição.
- Ex.: e chora, e ri, e grita.

DICA 17

SOBRE O USO DA VÍRGULA

(1) IMPORTANTE: COSTUMA CAIR COM FREQUÊNCIA

O **emprego da vírgula**, portanto é importante estar atento às regras. Nesse sentido, é **essencial saber em que situações gerais NÃO se usa a vírgula,** pois a maioria dos testes pedem para identificar o mau uso.

- 🖈 São situações incorretas:
- > Entre o sujeito e predicado e/ou logo após o seu verbo:
- Ex.: Todas as mulheres daquela cidade, fizeram manifestação.
- > Entre um substantivo e seu complemento nominal ou adjunto adnominal.
- Ex.: Todas as mulheres, daquela cidade fizeram manifestação.
- Entre a locução verbal de voz passiva e o agente da passiva.
- Ex.: Todas as mulheres foram convidadas, pela líder para a manifestação.

DICA 18

RETINCÊNCIAS, PARÊNTESES E TRAVESSÃO

- 🖈 Vejamos:
- * RETICÊNCIAS ...
- → São usadas para **indicar**: **supressão** de um trecho, **interrupção** na fala, ou dar ideia de **continuidade** ao segmento.
- ★ PARÊNTESES ()
- → São usados quando se quer **explicar melhor algo** que foi dito ou para fazer **simples indicações**. Isolar informações acessórias as quais não se encaixam na sequência lógica do enunciado. → ISOLAR REFLEXÃO, COMENTÁRIO, EXPLICAÇÃO PARALELA.
- PEx.: Em dezembro (nos EUA talvez seja o mês mais frio do ano), acendem-se lareiras nas casas dos americanos.
- * TRAVESSÃO -
- Indica a fala de um personagem no discurso direto.
- Ex.: Mariana disse:
- Amigo, preciso pedir-lhe algo.
- > Isola um comentário no texto (sentença interferente).



MIN REX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

- ∠ Ex.: Aquela pessoa eu já havia falado isso acabou de mostrar que tem péssimo caráter.
- Isola um aposto na sentença.
- Ex.: Minha prima a dona da loja ligou para você.
- > Reforçar a parte final de um enunciado:
- PEx.: Para passar no concurso você deve estudar muito muito mesmo!

DICA 19

CASOS PROIBIDOS DO USO DA VÍRGULA

🖈 Não se usa vírgula entre sujeito e predicado.

Termo pode vir intercalado entre vírgulas, entre o sujeito e predicado.

Ex.: Quem ama não trai. sujeito predicado

P Ex.: As pessoas, que vivem em função do trabalho, não são felizes. → altera o sentido.

ATENÇÃO!

Com vírgula → todas as pessoas → generaliza

→ Sem vírgula → restritiva é uma parte.

- 🖈 Não se usa vírgula entre o verbo e seu complemento.
- PEx.: Informaram aos funcionários o ocorrido **naquela ocasião**.

VTDI OI OD

Adi. adv.

- * Não se separa por vírgula o nome de seu complemento, nem o nome de seu adjunto.
- PEx.: Um belo dia **de calor escaldante (adj. Adn.)** é frequente em países de clima tropical.
- Ex.: A crítica do diretor aos funcionários foi vista como produtiva.

Substantivo adj. Adn.

CN

Abstrato

DICA 20

PONTO E VÍRGULA

Notavelmente, o ponto e vírgula **sugere** uma **pausa mais longa –** encontra-se **entre** a **vírgula** (pequena pausa) e o **ponto final** (pausa final).

- 🖈 É usado, dentre suas principais funções:
- Para **separar itens em uma enumeração**. Muito comum nas legislações estudadas, não é?! Também receitas, livros didáticos, manuais de instrução, dentre outros.

•



Ex.: "Art. 1º da CR/88. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania;

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político."

> Na OMISSÃO DE VERBOS.

Explicando: Nesse caso específico a omissão do verbo é marcada por uma vírgula, havendo pausa, anterior ao sujeito, esta será exatamente marcada pelo ponto e vírgula.

Visualizando...

Ex.: Eu prefiro museu; ele (sujeito anterior à pausa), (vírgula que substitui o verbo) teatro. → Eu prefiro museu; ele, teatro.

> Em casos de **uso excessivo da vírgula em período longo**. Nesta situação o ponto e vírgula será utilizado para separar as orações no período e a vírgula as outras pausas que aparecerem no meio das orações.



MEXERIEX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

INFORMÁTICA

DICA 21

CORREIO ELETRÔNICO - ENVIO DE MENSAGENS

- De Remetente que envia a mensagem;
- > Para Destinatário que recebe a mensagem;
- > CC Com cópia Quando se deseja que quem vai receber a mensagem tenha apenas ciência do email;
- CCo Quando se deseja enviar email para várias pessoas sem que elas saibam que foi enviado para mais de uma pessoa. Isto é, não se sabe se foi enviado para mais de um ou quem. Em inglês BCC.

QUESTÃO CESGRANRIO, 2018.

Bruno enviou um email com o seguinte cabecalho:

TO: Carlos < carlos@email.com>

CC: Dalila <dalila@email.com>

BCC: Ana <ana@email.com>, Edson <edson@email.com>

FROM: Bruno <bruno@email.com>

Se Dalila (dalila@email.com) responder a esse e-mail para todas as pessoas que puder identificar no cabeçalho da mensagem que recebeu, para quem será enviada a resposta de Dalila?

- a) somente para Bruno
- b) somente para Bruno e Carlos
- c) somente para Bruno, Ana e Edson
- d) somente para Carlos, Ana e Edson
- e) para Bruno, Carlos, Ana e Edson

Gabarito: b.

DICA 22

FORMATO DE UM ENDEREÇO DE EMAIL

Um E-mail tem o seguinte formato "**nomedoemail@nomedodominio**", o nome do email é geralmente escolhido pelo usuário e o nome do domínio é de onde ele pertence, Gmail, Outlook ou E-mails privados.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

QUESTÃO CESGRANRIO, 2018.

Está sintaticamente correto o seguinte endereço de e-mail:

- a) vendas?Consultas.example.com.@.br
- b) vendas@consultas.example.com.br
- c) @vendas@consultas@example.com.br
- d) vendas.consultas.example.com.br
- e) vendas@online@consultas.example.com.br

Gabarito: b.

DICA 23

GRUPOS DE DISCUSSÃO

São grupos geralmente organizados através de emails, como por exemplo o **Google Groups**. Podem ser grupos **públicos** ou **privados**. A ideia é utilizar o e-mail dos usuários para receber mensagens dos demais membros do grupo através de um **link** em comum. Por exemplo, concurseiros@googlegroups.com, supondo que este fosse um grupo de discussão de concurseiros, todos os usuários cadastrados neste grupo, receberiam em seus emails mensagens enviadas a ele. Um grupo de discussão tem um dono e pode ter administradores e moderadores para auxiliar na organização do grupo. Além do Google groups existem no Facebook, Telegram etc.

DICA 24

FÓRUNS E WIKIS

Um fórum é uma forma de **comunicação assíncrona** onde usuários criam tópicos, postam perguntas e aguardam outros usuários responderem. A divisão de um fórum é feita em **duas** etapas, por assunto e depois por tópicos. Todas as mensagens são organizadas por data.

Wiki é uma página que permite ser acessada e editada por qualquer usuário através de um navegador web e utiliza uma codificação simples para publicação de textos, imagens etc. Uma grande vantagem de **wikis** é a colaboração de pessoas nas publicações, pois geralmente não envolve validação para que seja publicado algo.

🔑 Exemplo de wiki é **Wikipedia**.

DICA 25

REDES SOCIAIS - TELEGRAM

√ O Telegram é um aplicativo de mensagens, com criptografia de ponta a ponta, isso quer dizer que toda a comunicação entre dois dispositivos é criptografada. O Telegram possui recursos como grupos para até 200 mil pessoas, canais (como um grupo, porém o usuário só recebe mensagens não pode enviar) para uma audiência ilimitada. Também é possível realizar chamadas através do aplicativo do Telegram. Diferentemente do Whatsapp, é possível utilizar o Telegram em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 26

REDES SOCIAIS - TWITTER

✓ O Twitter é um serviço para amigos, família e colegas de trabalho para que possam se comunicar e ficar conectados. Um post no twitter é denominado Tweet, que pode conter fotos, vídeos, links. Um tweet tem limitação de 280 caracteres. Uma característica do Twitter é ser um microblog.

DICA 27

REDES SOCIAIS - YOUTUBE

✓ O Youtube é um serviço de compartilhamento de vídeos onde os usuários podem enviar, assistir, compartilhar, comentar, e curtir vídeos. O serviço é acessível através de várias plataformas como smartphones, computador, tablets, notebooks.

QUESTÃO CESGRANRIO, 2015.

O Facebook e o Twitter possuem muitas características em comum.

Dentre essas características, inclui-se a(o)

- a) possibilidade de um usuário adicionar amigos à sua conta.
- b) capacidade de um usuário visualizar os assuntos do momento (trending topics).
- c) número máximo de caracteres que uma publicação (post) pode conter.
- d) possibilidade de um usuário modificar o texto de suas publicações (posts).
- e) capacidade de um usuário seguir outros usuários.

Gabarito: e

DICA 28

REDES SOCIAIS - FACEBOOK E INSTAGRAM

- ✓ O Facebook é uma rede social que facilita a conexão e o compartilhamento entre amigos e família. O Facebook é cheio de comunidades criadas pelos usuários, como por exemplo para cultura, para vendas, para discussão de assuntos. Tem a possibilidade de criar grupos públicos, privados e secretos.
- ✓ O Instagram é um aplicativo de compartilhamento de fotos e vídeos e também uma rede social, uma vez que permite seguir e conversar dentro da plataforma. No instagram os usuários podem postar stories, que tem duração de 24 horas, ou fazer uma publicação, que fica exposta no perfil do usuário.

DICA 29

REDES SOCIAIS - LINKEDIN

LinkedIn é a maior rede social profissional da internet. Pode ser utilizada para encontrar trabalho, estágio, fazer conexões com outros profissionais e aprender habilidades para melhorar a sua carreira. No LinkedIn o usuário pode fazer postagens e solicitar conexões com outros usuários



Memorex BANRISUL - Rodada 05

QUESTÃO CESGRANRIO, 2014.

Diante do múltiplo uso das redes sociais e do grande número de pessoas que as acessam, muitas empresas já criaram manuais de conduta de exposição dos funcionários na internet, explicando, inclusive, como usar preferencialmente essas redes em uma relação de trabalho.

Entre as diversas redes sociais, há uma, em especial, com objetivo quase exclusivamente profissional, que é o

- a) Facebook
- b) Instagram
- c) Twitter
- d) Linkedin
- e) Youtube

Gabarito: d

DICA 30

REDES SOCIAIS - WHATSAPP

✓ O WhatsApp é um aplicativo de mensagem que permite que seus usuários enviem mensagem de texto, áudio, vídeo, localização, documentos etc. As mensagens enviadas no WhatsApp têm a opção de marcar como visto, significa que caso envie uma mensagem para alguém e este lê-la, terá como saber que a mensagem foi vista. Esta opção pode ser desativada.

DICA 31

REDES SOCIAIS - WHATSAPP - PAGAMENTOS

Através do WhatsApp é **possível realizar pagamentos**, basta adicionar um cartão de crédito ou de débito.

Uma mensagem no WhatsApp pode ser **excluída** para todos no **prazo** de até **uma hora**, isto é, caso envie uma mensagem e se arrependa, poderá excluir até **uma** hora antes que o destinatário receba a mensagem.

Destaca-se que os grupos no WhatsApp têm limite de até 256 pessoas.

DICA 32

VISÃO GERAL SOBRE SISTEMAS DE SUPORTE À DECISÃO E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO - FUNDAMENTOS SOBRE ANÁLISE DE DADOS - DADO, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INTELIGÊNCIA

A pirâmide hierárquica dividida em dados, informação, conhecimento e inteligência, ajuda a realizar a análise de dados.

> Dado - É a forma mais bruta, pode ser um número, um nome, que por si só não tem valor.

> Informação - É o dado utilizado em um determinado contexto. É o cruzamento de dados criando uma informação.

•



- Conhecimento É a aplicação da informação. São inferências retiradas de um conjunto de informação.
- > Inteligência É o uso do conhecimento para a solução de algum problema.

QUESTÃO, 2015.

- Os Sistemas de Informação (SI) são construídos com Dados, Informação, Conhecimento e Inteligência. Sobre o tema, considere:
- I. Informação é coletada nos ambientes interno e externo e representa, por exemplo: fatos, textos, gráficos.
- II. A inteligência é realizada por meio de síntese, baseada em experiência e intuição, sendo uma habilidade humana.
- III. Conhecimento demanda análise e avaliação sobre a confiabilidade, relevância e importância de dados e informações para a construção de um quadro de situação.

Está correto o que consta APENAS em:

- a) I e III
- b) II
- c) II e III
- d) I
- e) III

Gabarito: Letra c.

DICA 33

DADOS ESTRUTURADOS, DADOS SEMI-ESTRUTURADOS E DADOS NÃO ESTRUTURADOS

- > Dados Estruturados Todo o dado que tem informações estruturadas, organizadas e de forma rígida.
- ∠ Ex.: Banco de dados são dados estruturados.
- > Dados Semi-estruturados Dados que tem informações estruturadas, porém não são rígidos. São mais flexíveis:
- \nearrow Ex.: Arquivos em JSON, XML.
- > Dados Não estruturados Representam a maior parcela dos dados, são dados sem nenhum tipo de estrutura como imagens, vídeos, documentos de texto.

DICA 34

BUSINESS INTELLIGENCE

É o termo que compreende o **uso de informações** para **auxiliar** na **tomada de decisões** por executivos e usuários finais. Assim, o Business Intelligence engloba **ferramentas e metodologias** para auxiliar na **análise de dados** com foco no **negócio**. Ferramentas de apoio à decisão incluem uso de Data Warehouse, ETL, OLAP, Data Mining, Data Mart etc.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

QUESTÃO, 2018.

Das tecnologias computacionais a seguir listadas, quais as diretamente relacionadas ao principal propósito de sistemas de apoio à decisão?

- a) Algoritmos Genéticos, Protocolo TCP/IP
- b) Escalonamento round robin, Data warehouses
- c) Modelagem Estruturada Moderna, Redes neurais artificiais
- d) Servidores OLAP, Data Marts
- e) Servidores OLTP, Mineração de Dados

Gabarito: Letra d.

DICA 35

DATA WAREHOUSE - CONCEITOS

É o **armazém de dados**. É onde os dados são **carregados depois de** serem **coletados**, limpos. É um armazém de dados integrados oriundos de **fontes múltiplas**, processados para armazenamento em um modelo multidimensional.

O processo de Data Warehouse **consiste em coletar os dados das fontes de dados**, realizar os passos de extração, transformação e carga dos dados, que é o chamado processo **ETL** (Extraction, Transform e Load). Depois dessa etapa os dados são integrados.

Por fim, o conceito de **Data Mart**, que é a divisão dos dados do Data Warehouse em uma área específica de negócio.

DICA 36

DATA WAREHOUSE - TABELAS FATO E DIMENSÃO

Tabela **Dimensão** são **tabelas** que **qualificam os dados** da tabela Fato, podem ser divididas por assunto.

Ex.: Por Produto, Pedido etc.

As tabelas **Fato** são tabelas **quantitativas**, armazenam **métricas**, **valores** que são extraídos e analisados na tabela Dimensão.



RESUMINDO

o primeiro armazena dados descritivos e o segundo quantitativos.

Dimensão: dados descritivos.

Fato: dados quantitativos/valores/numéricos.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

QUESTÃO, 2018.

Um desenvolvedor precisava construir um modelo estrela para produzir um data warehouse sobre as transferências eletrônicas disponíveis (TED) feitas pelos correntistas do banco.

Que tabelas seriam adequadas para representar as dimensões desse modelo?

- a) data, correntista, valor, banco destino
- b) data, correntista, valor, cpf destino
- c) correntista, valor, banco destino, cpf destino
- d) data, valor, banco destino, cpf destino
- e) data, correntista, banco destino, cpf destino

Gabarito: Letra e.

DICA 37

DATA WAREHOUSE - CARACTERÍSTICAS

- Orientado por assunto O Data Warehouse é específico para o negócio da empresa.
- Não volátil Os dados tradicionais sofrem ações de inclusão, atualização e exclusão. Dentro de um Data Warehouse, os dados são apenas consultados, não devendo serem alterados ou excluídos.
- > Integrado Integração dos dados para fornecer uma visão padronizada e única dos sistemas.
- → Variável com o tempo A ideia é o Data Warehouse guarde, também, dados antigos do negócio da empresa, de 5 ou até 10 atrás, diferentemente dos bancos de dados relacionais que tendem a armazenar dados recentes.

DICA 38

DATA WAREHOUSE - ESQUEMA ESTRELA

O esquema estrela é uma **metodologia de modelagem de dados** de um Data Warehouse, nesta metodologia, as **tabelas dimensão** são **ligadas a tabelas Fato**.

- Características:
- Alta redundância que leva a uma melhor performance;
- Uma tabela por dimensão;
- Única tabela de fatos.



OUESTÃO, 2012.

O modelo estrela (star schema) é a denominação comum para um modelo de dados multidimensional. Nesse tipo de modelo,

- a) a entidade central é a transação
- b) as dimensões são um conjunto de fatos
- c) as dimensões podem ser decompostas em várias medidas, originando o modelo conhecido como floco de neve (snowflake).
- d) o relacionamento entre o fato e as dimensões é de um para um, formando um cubo ou hipercubo.
- e) cada dimensão é representada por uma tabela.

Gabarito: Letra e.

DICA 39

OLAP

OLAP (Online Analytical Processing) é uma ferramenta para análise de dados em um Data Warehouse. Grande característica do OLAP é o uso da análise multidimensional, isto é, uma análise baseada num Array Multidimensional de dados. Esta abordagem permite que seja realizada uma análise sobre diferentes variáveis, isto é, dimensões.



> Veja como a banca já cobrou este assunto:

CESGRANRIO, 2012.

Uma característica típica de uma aplicação OLAP é

- a) focar as consultas sobre dados brutos.
- b) manipular principalmente dados atuais.
- c) recuperar pequenas quantidades de dados por consulta.
- d) ser orientada para arrays de dados.
- e) utilizar basicamente consultas predefinidas.

Gabarito: Letra d

DICA 40

OI TP

ATENÇÃO!



Não confunda o OLTP com OLAP!

OLTP (Online Transaction Processing) é um tipo de processamento de dados que consiste na execução de transações online, como por exemplo sistemas bancários, compras online etc. Tem características de sistemas transacionais e conta com operações como inclusão, exclusão e atualização, assim como consultas também.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

MATEMÁTICA

DICA 41

FUNCÕES MATEMÁTICAS - FUNÇÃO AFIM

Conhecida como função do 1° grau, apresenta-se de forma completa por Y = AX + B.

A = número que representa algo variável, depende do X.

B = número que representa algo **fixo** ou **constante**.

Seu **gráfico** será uma reta **inclinada(A**‡**0)** ou **paralela(A=0)** ao eixo das **abscissa(X)** de um plano cartesiano.

Aplica-se em situações problemas que envolvem **equações** para cálculos de **custos, preços, lucros** e etc.

DICA 42

FUNÇÃO QUADRÁTICA

Conhecida como função do 2° grau, tem relação definida por $Y = AX^2 + BX + C$.

Seu **gráfico** terá comportamento de uma **parábola** que dependerá do número representado por **A** na função.

A positivo = parábola voltada para cima.

A negativo = parábola voltada para baixo.

Aplica-se essa função para definição de **altura máxima** de algum contexto pela relação $Y = -\Delta/4.A$, lembrando que $\Delta = B^2 - 4.A.C$.

DICA 43

FUNÇÃO EXPONENCIAL

Função do tipo $y = a^x$ (com a > 0 e $a \ne 1$)

a = representa a base da função.

Seu gráfico é uma curva que corta o número 1 no eixo da ordenada(Y).

Para resolução de suas equações é **necessário** conhecer **propriedades de potências**.

DICA 44

APLICAÇÃO DE FUNÇÕES

O **juros simples** é uma aplicação de **função afim** para o juro em relação ao tempo.

O juros compostos é uma aplicação de função exponencial.

A equação 2º grau é uma aplicação de função quadrática.

DICA 45

FUNÇÃO LOGARÍTMICA

A função logarítmica tem em sua estrutura a relação $y = log_a b$.

a = representa a base.

•



b = representa o logaritmando.

🖈 É a função inversa da função exponencial. Portanto teremos:

$$log_ab = x \rightarrow a^x = b$$

É aplicada em problemas que envolvem um contexto de decibéis ou magnitude de tremores de terra por suas teorias de propriedades.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 46

PERCENTUAL E TAXA DE JUROS - VALOR PERCENTUAL

Mostra uma representação na forma de **porcentagem** do que vai ser atribuído a um **capital**.

- A forma de apresentar um percentual pode abstrata ou fracionada.
- > Abstrata = por símbolo como nos valores 20%, 45%, 70%.
- > Fracionada = por uma fração cujo denominador será 100, tais como: 20/100; 45/100; 70/100.

DICA 47

PERCENTUAL DE AUMENTOS

- Aplicamos tendo como referência uma soma em cima de 100%.
- PEx.: Aumento de 40% resulta em um percentual final de 140%.
- ★ Obtemos nesse aumento percentual um capital de inflação e um capital final após aumento:
- PEx.: Aumento de 25% em cima de um capital de R\$ 200,00 resultará em
- **125%=125/100=1,25**
- 1,25 x 200,00
- 250,00 capital final com uma inflação de 250-200 = 50,00.

DICA 48

PERCENTUAL DE DESCONTOS

- Aplicamos tendo como referência uma diferença em cima de 100%.
- Ex.: Desconto de 30% resulta em um percentual final de 70%
- ★ Obtemos nesse desconto percentual um capital de deflação e um capital final após aumento.
- PEx.: Desconto de 60% em cima de um capital de R\$ 300,00 resultará em
- **40**%=**40**/**100**=**0**,**4**
- -0.4×300.00
- 120,00 capital final com uma deflação de 300-120 = 180,00.

DICA 49

TAXA PROPORCIONAL

- Relaciona a taxa dada a proporção do tempo de aplicação.
- 🖈 Utilizada na capitalização simples.
- Ex.: Capitalização simples de 12 % ao ano é equivalente a 1% ao mês.

•



DICA 50

TAXA EQUIVALENTE

- 🖈 Relaciona a taxa dada a uma aplicação **sucessiva** de **montantes** obtidos.
- * Taxa aplicada a capitalização composta.
- ★ Tem crescimento de forma exponencial com o tempo de aplicação.





ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

DICA 51

MARKETPLACE

O **Marketplace** é um modelo de negócio que surgiu no Brasil em **2012**, também é conhecido como uma espécie de **shopping center virtual**. É considerado vantajoso para o consumidor, visto que reúne diversas marcas e lojas em um só lugar, facilita a procura pelo melhor produto e melhor preço.

DICA 52

INFLAÇÃO

A inflação é o **aumento dos preços** de bens e serviços. Ela implica diminuição do poder de compra da moeda. A inflação é medida pelos índices de preços.

O Brasil tem vários índices de preços. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (**IPCA**) é o índice utilizado no sistema de metas para a inflação.

A inflação gera incertezas importantes na economia, desestimulando o investimento e, assim, prejudicando o crescimento econômico. Os preços relativos ficam distorcidos, gerando várias ineficiências na economia. As pessoas e as firmas perdem noção dos preços relativos e, assim, fica difícil avaliar se algo está barato ou caro. A inflação afeta particularmente as camadas menos favorecidas da população, pois essas têm menos acesso a instrumentos financeiros para se defender da inflação.

DICA 53

DEFLAÇÃO NO BRASIL

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), indicador que mede a inflação oficial do país, foi de -0,29% em setembro, terceiro mês seguido de deflação. Os dados foram divulgados na manhã desta terça-feira (11/10) pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Em julho, o IPCA ficou em -0,68% e em agosto, -0,36%. No ano, a inflação acumulada é de 4,09% e nos últimos 12 meses, 7,17%.

√ "Dos nove grupos de produtos e serviços pesquisados, quatro tiveram queda no mês de setembro: alimentação e bebida; transportes; comunicação e artigos de residência", ressalta Pedro Kislanov, gerente do IPCA/INPC do IBGE.

O grupo dos transportes registrou queda de -1,98%, o maior impacto negativo sobre o índice geral, contribuindo com -0,41 ponto percentual. Foi o terceiro mês consecutivo de queda nos transportes. Segundo o IBGE, os combustíveis têm peso muito grande no IPCA.

No mês passado, a gasolina registrou queda nos preços de **8,33**%, o que contribuiu com a diminuição de **-0,42** pontos percentuais no índice de inflação. Os outros três combustíveis pesquisados também tiveram queda nos preços: etanol (**-12,43**%), óleo diesel (**-4,57**%) e gás veicular (**-0,23**%).



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 54

ARRANJOS DE PAGAMENTO

Arranjos de pagamento são um conjunto de procedimentos e regras que determinam como uma transação de pagamento eletrônico ou transferência deverá ocorrer, seja em moeda corrente nacional ou estrangeira.

Ex.: Procedimentos utilizados para fazer compras com cartões de créditos.

(1) IMPORTANTE!

Os arranjos de pagamento são supervisionados e precisam do aval do Bacen. Mas atenção, nem todos os arranjos precisam ser regulamentados e supervisionados pelo Bacen.

- Não são regulados e supervisionados pelo BC os seguintes arranjos de pagamento:
- que apresentem volumetria inferior a: R\$ 500 milhões de valor total das transações, acumulado nos últimos doze meses; e 25 milhões de transações, acumuladas nos últimos doze meses.
- cujos cartões sejam emitidos para uso exclusivo em uma rede de estabelecimento de um grande comerciante, como lojas de departamento, ou em estabelecimentos pertencentes a uma rede de franquia ou de licenciados;
- 🧡 exclusivos para pagamento de serviços públicos, como água, luz e transporte;
- baseados em moedas virtuais, como programas de benefícios, como de milhagem aérea e outros programas que tenham como objetivo incentivar uso e a fidelidade do cliente por meio de prêmios;
- decorrentes de programas governamentais de benefícios, a exemplo de valealimentação, vale-refeição e vale-cultura;
- de saque e aporte, nos quais as condições de prestação desses serviços são estabelecidas por meio de contratos comerciais entre as operadoras de caixas eletrônicos e as instituições financeiras e de pagamento, e que, atualmente, não são submetidos à aprovação do BC; e
- destinados ao recebimento de doações eleitorais.

DICA 55

ARRANJO DE PAGAMENTO FECHADO E ABERTO

- ✓ Um arranjo de pagamento é considerado fechado quando as atividades inerentes à prestação dos serviços de pagamento, a exemplo da emissão e do credenciamento, são executadas:
- por apenas uma instituição de pagamento ou instituição financeira, cuja pessoa jurídica é a mesma do instituidor do arranjo;
- pelo próprio instituidor, por instituição de pagamento ou instituição financeira controladora do instituidor do arranjo ou por este controlada; ou
- por instituição de pagamento ou por instituição financeira que possuir o mesmo controlador do instituidor do arranjo.





Normalmente os arranjos novos são instituídos desta forma, já que, em geral, é muito difícil atrair outros participantes no momento em que o arranjo de pagamento é criado.

O arranjo de pagamento aberto **não é** definido pela regulamentação, podendo ser entendido, por exclusão, como aqueles não classificados como fechados.

IMPORTANTE ressaltar que, nos arranjos abertos, a emissão e o credenciamento devem ser facultados a todas as instituições de pagamentos e instituições financeiras que cumpram os requisitos estabelecidos nos regulamentos dos arranjos.

DICA BÔNUS

EMISSÕES DE DEBÊNTURES SOMAM R\$ 205 BI ATÉ SETEMBRO E BATEM RECORDE

Debênture é um valor mobiliário emitido por sociedades por ações, representativo de dívida, que assegura a seus detentores o direito de crédito contra a companhia emissora.

U IMPORTANTE:

Na emissão de debêntures, é obrigatória a elaboração de um documento chamado "Escritura de Emissão", onde são especificados os direitos e deveres dos debenturistas e da emissora

Ou seja, é um instrumento de captação de recursos no mercado de capitais, que as empresas utilizam para financiar seus projetos. É uma forma também de melhor gerenciar suas dívidas.

NOVIDADE RECENTE: as emissões de debêntures somam **R\$ 205 bi** até setembro e batem recorde. Houve avanço de **26,5%** na comparação com o acumulado no mesmo período de **2021**.



MEX®REX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 56

MERCADO DE CAPITAIS - COMPANHIA: CONCEITOS E CAPITALIZAÇÃO

★ Companhias abertas: podem admitir à negociação seus valores mobiliários no mercado de capitais. E, para tanto, devem ter registro na CVM. O registro aqui é da COMPANHIA!

Sempre que a companhia realizar uma emissão pública, isto é, distribuir seus valores mobiliários publicamente, com a finalidade de captar a poupança popular (lançando valores mobiliários ao mercado em geral, e não a um investidor determinado), é também necessário o registro prévio da emissão na CVM. Evidentemente, emissões privadas, destinadas a um investidor específico, não exigem registro prévio na CVM.

DICA 57

CAPITALIZAÇÃO DE COMPANHIAS

No mercado de capitais, a capitalização das companhias se dá via **emissão** (criar os valores mobiliários), **distribuição** (esforço de venda no mercado), **subscrição** (ato realizado pelo investidor - investe) e **integralização** de valores mobiliários (momento do pagamento).

DICA 58

COMPANHIA ABERTA: REGISTRO

- 🖈 Registro de Companhia Aberta
- → O registro de companhias abertas é importante forma de supervisão do mercado exercida pela CVM.
- As companhias abertas, ao lado dos fundos de investimento, são os grandes emissores do mercado, captando recursos difusos pela economia para financiar suas atividades.

DICA 59

COMPANHIA ABERTA: REGISTRO

- 🖈 Suspensão e cancelamento do registro de companhia aberta
- A SEP deve suspender o registro de emissor de valores mobiliários caso um emissor descumpra, por período superior a 12 (doze) meses, suas obrigações periódicas.
- Cancelamento:
- A pedido do emissor (agui há regras que devem ser observadas);
- 💙 Extinção do emissor; e
- Suspensão do registro de emissor por período superior a 12 (doze) meses.

DICA 60

COMPANHIA ABERTA: DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

★ Cabe aos administradores da companhia aberta (conselheiros de administração e diretores) divulgar imediatamente à bolsa de valores e imprensa





- qualquer deliberação de assembleia geral ou dos órgãos de administração (conselho de administração, por exemplo); ou
- → **fato relevante** ocorrido nos negócios, que possa influir, de modo ponderável, na decisão dos investidores do mercado de vender ou comprar valores mobiliários emitidos pela companhia.

DICA 61

COMPANHIA ABERTA REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA

- * Incorporação: Extinção da sociedade incorporada.
- 🖈 Fusão: Extinção das sociedades pré-existentes, que dão lugar a uma nova sociedade.
- * Cisão: O patrimônio é transferido, em sua totalidade ou em parte, para companhias existentes ou criadas para essa finalidade.

DICA 62

MERCADO PRIMÁRIO E SECUNDÁRIO

- Primário: valores mobiliários são emitidos pela primeira vez.
- * Secundário: aquele que fornece liquidez aos títulos emitidos no mercado primário.

DICA 63

DISTRIBUIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

A legislação estabelece que nenhuma emissão pública de valores mobiliários poderá ser realizada sem prévio registro na CVM, apesar de lhe conceder a prerrogativa de dispensar o registro em determinados casos.

DICA 64

MERCADOS REGULAMENTADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- Os mercados regulamentados de valores mobiliários compreendem os mercados organizados de **bolsa** e **balcão** e o **mercado de balcão** não organizados.
- → O edital solicita conhecer os mercados ORGANIZADOS de valores mobiliários, que é
 compreendido pelos mercados de bolsa e balcão organizado.
- Considera-se mercado organizado de valores mobiliários o espaço físico ou o sistema eletrônico, destinado à negociação ou ao registro de operações com valores mobiliários por um conjunto determinado de pessoas autorizadas a operar, que atuam por conta própria ou de terceiros.

DICA 65

ENTIDADES ADMINISTRADORAS

- 🖈 As entidades administradoras são Instituições autorizadas pela CVM para:
- Estruturar;
- Manter e:
- Fiscalizar os mercados organizados de valores mobiliários.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 66

MERCADOS ORGANIZADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- * Os mercados organizados de valores mobiliários dependem, principalmente de:
- reviamente; existência de sistema ou ambiente para o registro de operações realizadas previamente;
- regras adotadas em seus ambientes ou sistemas de negociação para a formação de preços;
- possibilidade de atuação direta no mercado, sem a intervenção de intermediário;

DICA 67

MERCADOS ORGANIZADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- 🖈 Os mercados organizados de valores mobiliários, dependem também de:
- possibilidade de diferimento da divulgação de informações sobre as operações realizadas;
- 💙 volume operado em seus ambientes e sistemas; e
- público investidor visado pelo mercado.

DICA 68

AUTORREGULAÇÃO:

Cabe à entidade administradora de mercados organizados (bolsa ou balcão) **aprovar regras** de organização e funcionamento dos mercados por ela administrados, incluindo a criação e funcionamento de departamento de autorregulação.

DICA 69

MERCADO CAMBIAL - REGIMES DE CÂMBIO

- → O Balanço de Pagamentos registra as transações entres os residentes e não residentes de certo país em determinado período de tempo.
- A moeda padrão para a realização de transações entre residentes e não residentes é o padrão é o dólar americano (US\$).
- Taxa de câmbio é o preço da moeda nacional em termos de moeda estrangeira.

DICA 70

REGIMES DE CÂMBIO

 \rightarrow Para se obter a taxa de câmbio nominal, como exemplo, a taxa da moeda nacional (R\$) em relação ao dólar, algebricamente, pode-se representar da seguinte maneira: $E = \frac{R\$}{Hc\$}$.

O que nos interessa é a **taxa de câmbio real**, ou seja, aquela que mede a variação da taxa de câmbio considerando também a variação de preços, tanto na economia interna, como na economia externa: $\theta = E \times \frac{Q}{R}$



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 71

REGIMES DE CÂMBIO:

A taxa de câmbio real (θ) é função da taxa de câmbio nominal (\underline{E}) multiplicada pela razão entre o índice de preços externo (Q) e o índice de preços interno (P). Ou seja, a elevação do índice de preços interno provoca valorização da taxa real de câmbio, ao passo que o aumento da taxa de preços externa provoca desvalorização da taxa.

DICA 72

REGIME DE CÂMBIO FIXO

Autoridade Monetária se compromete a comprar e vender a moeda internacional de referência a um preço fixo anunciado, **considerado** como o **valor do câmbio**.

Este modelo tem um certo limite. Afinal, déficits sucessivos no BP resultam em escassez de divisas internacionais, o que, em um mercado livre, provocaria a **desvalorização da moeda doméstica**, aumento das exportações e redução das importações e posterior equilíbrio no BP.

Mas, o **Banco Central** literalmente **banca esta conta**! Como? **Utilizando as reservas internacionais** para "fechar a conta" e equilibrar a oferta e a demanda entre as moedas no mercado cambial.

DICA 73

REGIME DE CÂMBIO FLEXÍVEL

É o resultado da pura e simples **oscilação da oferta** e demanda de divisas no mercado de câmbio.

A Autoridade Monetária não desempenha qualquer papel, a não ser registrar e contabilizar as operações.

DICA 74

REGIMES INTERMEDIÁRIOS

Flutuação suja (dirty floating): mais utilizado atualmente. O regime é primordialmente flexível desde que movimentos especulativos não comprometam a variação "justa" do câmbio. Caso o câmbio se desvie deste valor justo, ou, ao menos, justificável, a Autoridade Monetária intervém no mercado para conter a volatilidade ou apreciação/depreciação.

DICA 75

REGIMES INTERMEDIÁRIOS

- ★ Bandas Cambiais: Variável, pois permite que o câmbio oscile ao sabor das forças de mercado. Fixo, pois a variação é feita dentro um espaço permitido, não mais que este. Caso o câmbio atinja o limite mínimo da banda, a Autoridade Monetária compra moeda estrangeira, com o objetivo de apreciá-la. Do contrário, vende, com finalidade oposta.
- ★ Taxa Real de Câmbio Fixo: Para manter a taxa real de câmbio fixa, a taxa nominal deve variar de acordo com a diferença entre a variação de preços interna e externa.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 76

REGIMES DE CÂMBIO E EXPECTATIVAS:

As **expectativas podem influenciar a variação cambial** em todos os regimes adotados.

- **Expectativas e Câmbio Fixo**: Caso as expectativas esperem desvalorização do câmbio, ela irá correr; caso entendam que o câmbio irá valorizar, assim acontecerá.
- **Expectativas e Câmbio Flutuante**: A lógica do capital financeiro é aplicar seus recursos no país que fornece os maiores rendimentos, os quais que podem ser calculados da seguinte maneira: $v = \frac{E0}{E1} \frac{(1+i)}{(1+i')}$

DICA 77

REGIMES DE CÂMBIO E EXPECTATIVAS:

O regime de câmbio e expectativa pode assim ser entendido como: o patrimônio após a aplicação no exterior (v) pode ser calculado através da diferença entre a taxa de juros interna (i) sobre a taxa de juros externa (i') mais a variação da taxa de cambial entre o momento da aplicação (E0) e o saque da mesma (E1).

Ao investidor estrangeiro é mais rentável aplicar em um país caso a taxa de juros interna supere a taxa de juros externa em valor superior à taxa de desvalorização cambial percebida no período de aplicação.

DICA 78

AUTORIZADOS

As operações no Brasil não podem ser praticadas livremente pelos indivíduos e empresas sem a participação de **instituição autorizada** pelo Bacen.

- Quem são os agentes autorizados?
- Bancos e a Caixa Econômica Federal: Todas as operações do mercado de câmbio.
- > Bancos de desenvolvimento e sociedades de crédito, financiamento e investimento: Operações específicas autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

DICA 79

AUTORIZADOS

- 🖈 São também agentes autorizados pelo Bacen:
- > Sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e sociedades corretoras de câmbio: Operações de câmbio com clientes para liquidação pronta de até US\$300.000,00, ou valor equivalente em outras moedas;
- → **Agências de turismo**: compra e venda de moeda estrangeira em espécie, cheques e cheques de viagem relativos a viagens internacionais.





DICA 80

PRINCIPAIS OPERAÇÕES

- * Compra (compra moeda internacional em troca de moeda nacional);
- ★ Venda (vende divisa internacional e recebe em troca moeda doméstica); e
- Arbitragem (troca uma moeda internacional por outra moeda também internacional).



MEXERIEX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

ÉTICA E DIVERSIDADE

DICA 81

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

▶ PACTO GLOBAL: O Banrisul é signatário do Pacto Global desde **2013**. O Pacto Global é hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de **16** mil membros, entre empresas e organizações, distribuídos em **69** redes locais, que abrangem **160** países.

Durante a coleta de indicadores e a consolidação das informações, foram identificados desafios e oportunidades. Enquanto signatário do Pacto global, o Banrisul busca aprimorar continuamente sua gestão para a sustentabilidade, alinhando ações, processos, rotinas operacionais e estratégias aos **10** princípios da iniciativa.

U IMPORTANTE!

O Pacto Global baseia-se em **10** Princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

DICA 82

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

★ Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): O Banrisul acredita que seu
papel na sociedade é inspirar mudanças positivas em todo o mercado. Para isso, é
importante uma relação transparente com clientes, investidores e demais partes
interessadas.





MENEREX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 83

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

- CONTEXTO ESG: O momento sanitário impactado pelo advento da pandemia acelerou a adesão de empresas a práticas cada vez mais sustentáveis. As questões ESG (ASG EM PORTUGUÊS: AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA) ganharam maior destaque a partir de 2020. Alinhadas ao novo contexto, as instituições financeiras reforçaram seu papel como agentes de desenvolvimento junto às comunidades onde atuam.
- No cenário financeiro nacional, no primeiro semestre de 2021, o Banco Central do Brasil (Bacen) lançou importantes consultas públicas para revisão da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) existente, principalmente com mudanças previstas na inclusão de critérios climáticos. Em 2020, o Bacen incluiu a Sustentabilidade na Agenda BC# uma agenda de medidas voltadas para o desenvolvimento do mercado financeiro —, que passou a contar com cinco dimensões:
- Inclusão
- >> Competitividade
- Transparência
- Educação
- Sustentabilidade

DICA 84

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

Gerência de Sustentabilidade: Em linha com o cenário nacional, o Banrisul criou, em dezembro de **2020**, a **GERÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE**. O objetivo é aprimorar as boas práticas, promover mudanças que impactem positivamente na questão climática e ampliar o estímulo ao uso de fontes renováveis de energia, de acordo com o planejamento estratégico do Banco.

O Banrisul tem buscado melhorar a integração de princípios sustentáveis à sua estratégia de negócios, à cultura organizacional e às atividades diárias. Em 2021, já se destacam novas ações relacionadas às mudanças climáticas, como a adesão ao **Programa Brasileiro GHG Protocol e ao Carbon Disclosure Project (CDP)**, bem como o início do projeto para migração das unidades consumidoras para energia renovável.

DICA 85

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 - PANDEMIA DA COVID-19

Em 2020, diante do enfrentamento da pandemia da Covid-19, o Banrisul realizou diversas ações para minimizar a exposição de clientes e empregados ao contágio. Ao mesmo tempo, com zelo e equilíbrio, não deixou de contribuir com a manutenção da atividade econômica da região onde está inserido. Medidas tomadas que vão desde rotinas operacionais a políticas de crédito, associadas a um ritmo acelerado de inovações tecnológicas. O Banrisul apoiou financeiramente universidades federais no Rio Grande do Sul, como forma de fortalecer a pesquisa e a inovação, com foco no combate à Covid-19. Os equipamentos adquiridos permitiram agilizar a testagem e o diagnóstico da doença.



MENOREX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 86

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 - PANDEMIA DA COVID-19

▶ PROFILAXIA: Entre as rotinas operacionais, diversas ações foram direcionadas ao atendimento de clientes. A divulgação dos canais de autoatendimento foi ampliada, com tutoriais de acesso, bem como dos serviços oferecidos nos canais digitais, incluindo funcionalidades relacionadas a produtos de crédito e investimento. O Banco também adotou medidas extras de higienização e sanitização de agências, e disponibilizou equipamentos de proteção individual aos colaboradores.

DICA 87

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 - PANDEMIA DA COVID-19

→ HOME OFFICE: Sem prejuízo à continuidade das atividades, o Banrisul destacou para home office aqueles empregados que se enquadravam nos grupos de risco. Ainda, contratou uma consultoria técnica do Hospital Moinhos de Vento, de Porto Alegre (RS), para prestar serviços de teleatendimento para o quadro funcional. A instituição de saúde, afiliada à Johns Hopkins Medicine International, está entre os cinco hospitais de excelência do Brasil, conforme o Ministério da Saúde.

O Banco também disponibilizou material para orientação dos colaboradores quanto à ergonomia e manutenção de sistema e segurança da informação durante o trabalho remoto. Foi criado o **GRUPO DE TRABALHO COVID**, com participação de empregados de diversas áreas, com o objetivo de centralizar ações de combate à pandemia.

UIMPORTANTE!

Os colaboradores que testaram positivo para Covid-19 receberam um acompanhamento realizado por psicólogos. Nos casos de confirmação de contaminação, a agência/unidade foi fechada para sanitização e todos os colaboradores que tiveram contato foram encaminhados para testagem, retornando ao trabalho somente após a liberação dos médicos do trabalho.

DICA 88

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 - LINHAS DE CRÉDITO EMERGENCIAIS

No que diz respeito ao período da pandemia, o Banrisul foi sensível ao momento, que afetou especialmente a atividade empreendedora, o Banrisul disponibilizou linhas de crédito emergenciais do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (PEAC) e Programa Emergencial de Suporte a Empregos (PESE).

U IMPORTANTE!

Entre as medidas adotadas, estão a disponibilização gratuita e isenção de mensalidades de maguininhas adicionais da rede Vero.



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 89

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

▶ PERFIL DO BANRISUL: Se trata de um Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. é uma sociedade anônima de capital aberto e de economia mista, controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Fazenda, como órgão da Administração Pública Indireta. É um Banco múltiplo, que possui uma ampla variedade de produtos e serviços financeiros, atendendo pessoas físicas e jurídicas. Neste capítulo, será possível conhecer alguns dos destaques do Banco no ano de 2020, além de dados de seu desempenho econômico-financeiro.



E como este assunto pode cair na prova?

QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA

Segundo as disposições trazidas pelo Política de Responsabilidade Socioambiental do BANRISUL – Relatório de Sustentabilidade 2020 é correto afirmar que:

- a) O BANRISUL é um Banco do Estado do Rio Grande do Sul, sendo é uma sociedade limitada de capital aberto e de economia mista, controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Economia, como órgão da Administração Pública Direta.
- b) O BANRISUL é um Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, sendo uma sociedade anônima de capital aberto e de economia mista, controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Fazenda, como órgão da Administração Pública Indireta.
- c) O BANRISUL é um Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., sendo uma sociedade anônima de capital fechado e de economia mista, controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Fazenda, como órgão da Administração Pública Indireta.
- d) O BANRISUL é um Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, sendo uma sociedade ilimitada de capital aberto e ao mesmo tempo uma empresa pública, controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Fazenda, como órgão da Administração Pública Indireta.

Gabarito: Letra B



Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 90

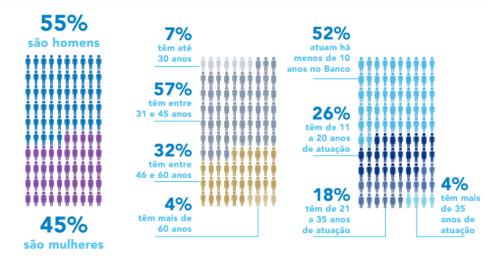
POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

▶ PERFIL DOS EMPREGADOS: Uma grande rede de empregados e terceirizados atua nas mais diversas frentes de negócio. No que se refere à gestão de pessoas, são considerados o perfil e a realidade dos colaboradores, com foco na diversidade e inclusão. A oferta de treinamentos e capacitações é constante.

O Banrisul possui 9.280 colaboradores: 55% são homens e 45% são mulheres.

UIMPORTANTE!

Na reestruturação, efetivada em **2021**, foram criadas as Gerências de Gestão de Experiência do Colaborador e a Gerência de Relacionamento com o Colaborador, com objetivo de atuar fortemente na cultura organizacional, criando uma conexão entre as pessoas e as estratégias do Banco.



DICA BÔNUS

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANRISUL - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

PROGRAMA DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO: Em **2020**, foi lançado o Programa de Desligamento Voluntário (PDV), firmado por intermédio de Acordo Coletivo de Trabalho, realizado com as entidades sindicais representantes da categoria bancária, contendo cláusula específica de quitação total do contrato de trabalho.

O programa contemplou aposentados pelo INSS, bem como colaboradores que tinham ou viriam a ter, em **24** meses, tempo de contribuição e as demais condições para se aposentar pelas regras da Previdência, com período de adesão e desligamento no último trimestre de **2020**, exceto para os empregados lotados nas Unidades da Diretoria de TI, que poderão ter suas saídas escalonadas até **2022**.

V NÚMEROS IMPORTANTES:

>901 colaboradores aderiram ao PDV ao longo do ano

> R\$177,0 milhões em incentivos financeiros para o PDV





VENDAS E NEGOCIAÇÃO

DICA 91

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Missão

É a razão de existência, razão de ser da organização, o seu propósito. A missão institucional é atemporal, logo não está atrelada ao futuro e sim ao presente. Todos os dias a organização deve cumprir a sua missão.

Visão

É onde a organização deseja chegar, alcançar, ser ou estar. Diferentemente da missão, a visão é temporal. Estipula-se um prazo para que seja alcançado o desejável. Não confunda visão com objetivo, apesar de fazerem menção ao que se espera alcançar. A visão tem como parâmetro o reconhecimento. Ser reconhecida pelo seu público. Já o objetivo é voltado para si.

Valores

São princípios norteadores da organização. Aquilo que tem importância ou significado e visa demonstrar para os stakeholders.

DICA 92

BSC - BALANCED SCORECARD

Uma metodologia desenvolvida para medição do desempenho de **aspectos financeiros e não financeiros.**

A ideia é utilizar indicadores e assim aferir resultados de maneira equilibrada do ponto de vista de várias perspectivas ou dimensões.

A organização conseguirá fazer análises de seus aspectos financeiros, processos internos, aprendizado e crescimento e clientes.



Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.

Pensar Concursos.



MEXERIEX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 93

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO - MODALIDADES DE SEGMENTAÇÃO

SOCIOECONÔMICA

O critério utilizado é a renda. Um ótimo exemplo que podemos visualizar isso é o marketing digital, uma organização que fará uma campanha no Facebook, Instagram ou Google com certeza escolherá o quanto o seu público ganha e assim encontrar o cliente certo para o produto. O grau de instrução das pessoas também é verificado nessa modalidade, assim como o status, nível de ocupação e migração.

BENEFÍCIOS

O que os clientes procuram, um bom exemplo quando o cliente se preocupa com a qualidade do produto ou serviço. Se o produto oferece prestígio para o cliente e atendimento de qualidade. O grau de satisfação do cliente.

PERSONALIDADE

Aqui se verifica suas bases culturais, atitudes e valores. Podemos dizer que nessa modalidade é verificado o conjunto de crenças do cliente.

CARACTERIZAÇÃO ECONÔMICA

A variação de mercado, o tamanho da empresa, o tamanho do mercado e a demanda são fatores importantes para se levar em consideração no momento da segmentação.

DICA 94

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- * Algumas competências são necessárias quando se trata de atendimento ao público para que a experiência do cliente melhore.
- > Confiança: É preciso criar um laço de confiança e isso claro não se consegue da noite para o dia, o estreitamento ocorre à medida que a organização soluciona os problemas do cliente, sejam corriqueiros ou inusitados.
- → **Fidelidade:** Como consequência o **cliente se torna fiel** e sempre procurará fazer negócios com a organização. Um bom exemplo disso é quando você vai ao shopping e normalmente acaba escolhendo o mesmo local para almoçar.
- > Comunicação: Deve ser clara e precisa, utilizar termos que sejam entendidos por todos. A empatia (colocar-se no lugar do outro) contribuirá para o sucesso no momento de se comunicar com o cliente.
- → **Organização:** Mais uma vez trato do assunto, pois a ordem levará à organização e consequentemente melhorará a experiência do cliente.
- → **Atenção:** Imagine chegar a um local para ser atendido e simplesmente ser ignorado pelo pessoal da linha de frente, sem sombra de dúvidas deixará o cliente insatisfeito e irritado. **Dar atenção é primordial** para melhorar a experiência do cliente e requer uma escuta ativa, ou seja, saber ouvir. Aliás, é mais importante ouvir do que falar.

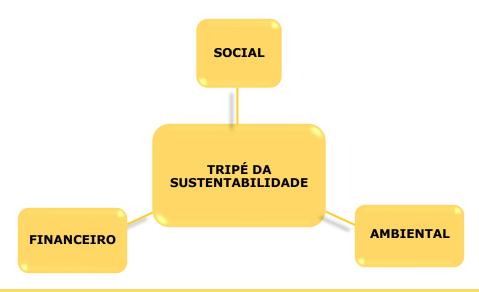




→ **Agilidade:** Ninguém gosta de passar minutos ou horas, dependendo do que está sendo entregue, aguardando ser atendido ou esperando uma solução para o problema. Pare para pensar quando você vai até uma agência bancária e pega uma fila na intenção de pagar uma conta, cada minuto ali será uma eternidade. Por isso o atendimento deve ser ágil, perfeito e eficaz.

DICA 95

APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL - TRIPÉ DA SUSTENTABILIDADE



DICA 96

GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

- OS 06 E'S DO DESEMPENHO: EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, EFETIVIDADE, EXECUÇÃO, ECONOMICIDADE E EXCELÊNCIA
- ★ Eficiência: é a utilização dos recursos da maneira certa. É fazer mais com menos. Está ligado aos meios e métodos utilizados pela organização.
- ★ Eficácia: é o alcance de resultados, objetivos da organização. Imagine que o banco tem como objetivo conquistar 1000 (mil) novos clientes no próximo mês. No final do processo verificará se o resultado foi alcançado.
- ★ Efetividade: são ações que causam impacto e podem ser entendidos como alcance de resultados, mas é outra concepção ao compararmos com a eficácia. Os resultados nesse caso são os dos clientes. A ação da organização conseguiu satisfazer o seu público e os objetivos do cliente foram alcancados.
- **Execução:** é a **realização de uma tarefa**, assume papel importante medir o índice de execução de um determinado processo da organização.
- ★ Economicidade: refere-se ao fato de se conseguir realmente economia. Exemplo: adquirir matéria prima ou um determinado produto pelo menor ônus possível dentro do padrão de qualidade que se espera.
- * Excelência: um dos pontos chaves, pois a excelência está atrelada à qualidade. Entregar algo do ponto de vista do cliente que consiga satisfazer as suas necessidades e expectativas.



MEXERIEX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

DICA 97

MASP

A **METODOLOGIA DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (MASP)** consiste em um conjunto de procedimentos sistematicamente ordenados, baseado em fatos e dados, que visa a identificação e a eliminação de problemas que afetam os processos, bem como a identificação e o aproveitamento de oportunidades para a melhoria contínua.

O gerenciamento de processos organizacionais envolve tanto a aplicação da MASP como a compreensão do ciclo PDCA (**PLANEJAR, DESENVOLVER, CHECAR, AGIR** corretivamente)

DICA 98

QUALIDADE POR JOSEPH JURAN

- O autor Joseph Juran apresentou duas definições importantes para a qualidade, são elas:
- → Qualidade são aquelas características do produto que atendem as necessidades dos clientes e, portanto, promovem satisfação com o produto. Em suma, qualidade é adequação ao uso;
- Qualidade consiste na ausência de deficiências.
- Para Juran, as características do produto que vão ao encontro das necessidades do cliente proporcionam a satisfação em relação ao produto, e apresenta um sistema abrangente para a gestão da qualidade, baseado em uma trilogia analítica da qualidade:
- Planejamento da qualidade;
- Controle da qualidade; e
- Melhoria ou aperfeiçoamento da qualidade.

DICA 99

FERRAMENTAS DA QUALIDADE - MATRIZ 5W2H

A matriz 5W2H é uma espécie de catálogo que enumera, para os gestores de qualidade, as atividades que devem ser realizadas para assegurar uma implementação precisa e regular dos objetivos de melhoria traçados. É uma muito ferramenta utilizada para planejar a implementação de uma solução, sendo elaborada em resposta às seguintes questões:

WHAT - O QUE: Qual ação vai ser desenvolvida?

WHEN - QUANDO: Quando a ação será realizada?

WHY - POR QUE: Por que foi definida esta solução (resultado esperado)?

WHERE - ONDE: Onde a ação será desenvolvida (abrangência)?

HOW - COMO: Como a ação vai ser implementada (passos da ação)?

WHO - QUEM: Quem será o responsável pela sua implantação?



MEXERIEX

Memorex BANRISUL - Rodada 05

HOW MUCH - QUANTO: Quanto será gasto?

Dessa forma, é muito comum utilizar-se da **matriz 5W2H** para assegurar e informar um conjunto de planos de ação, diagnosticar um problema e planejar ações.

DICA 100

TÉCNICAS DE VENDAS - PRÉ-VENDA

Prospecção

visa identificar possíveis clientes e para isso a organização precisará "ir atrás de clientes", encontra-los. É bom salientar que nem toda pessoa (lead) é um cliente potencial. Para ser entendido como cliente potencial é preciso ter certos requisitos, como: necessidade de comprar, autoridade de comprar e poder aquisitivo.

Pré-Abordagem

A etapa de busca de informações possíveis, quem são as pessoas que tomam decisões e quais são as suas características e estudos focados a compreender a melhor maneira da abordagem.

Abordagem

Como será feita a abordagem ao cliente: de maneira pessoal (visita), um telefonema, contato pela internet ou via redes sociais (Messenger, whatsapp e outros). Ainda podemos pensar numa outra hipótese – mala direta – encaminhar uma mensagem persuasiva para o cliente, podendo ser por email (mais usual na atualidade) ou via correio (cada vez mais raro).

DICA 101

COMO A TEMÁTICA AS PRINCIPAIS ETAPAS DE UM PROCESSO DE VENDA FOI COBRADA EM UMA PROVA DO BANRISUL?

→ Veja como uma banca diferente, a FCC, cobrou esta temática em uma questão:

QUESTÃO FCC BANRISUL - ESCRITURÁRIO, 2019

Considerando-se algumas das principais etapas de um processo de venda, dentre as abaixo, a sucessão correta de algumas dessas etapas, do início para o final do processo, é:

- a) fechamento da venda; pós-venda; sondagem de necessidades; contorno de objeções; prospecção de clientes.
- b) abordagem do cliente; prospecção de clientes; fechamento; contorno de objeções; pós-venda.
- c) prospecção de clientes; contorno de objeções; apresentação do produto e/ou serviço; conhecimento do produto e/ou serviço e dos clientes; fechamento.
- d) prospecção de clientes; sondagem de necessidades; apresentação do produto; contorno de objeções; pós-venda.
- e) apresentação do produto e/ou serviço; abordagem do cliente; prospecção de clientes;





fechamento; pós-venda.

Gabarito: Letra D

DICA 102

RELATÓRIO DE BRUNDTLAND

"O desenvolvimento que **satisfaz as necessidades presentes**, sem comprometer a capacidade das **gerações futuras de suprir suas próprias necessidades**" Gro Harlem Brundlant – Primeira-Ministra da Noruega em 1987.

O Relatório de Brundtland é um documento onde se tinha como objetivo **disseminar o desenvolvimento sustentável**. Aliás o nome propriamente dito do documento é "Our Common Future", o Nosso Futuro Comum.

Perceba a preocupação com todos e com o futuro, pois há muito consumismo o que leva ao caos total se não tomarmos providências agora. Não importa se a organização é grande ou pequena, todos somos responsáveis pela geração futura.

DICA 103

VENDA DE PRODUTOS: RISCO DE REPUTAÇÃO

O risco de reputação decorre da percepção desfavorável da imagem de uma instituição pelos próprios clientes, contrapartes e acionistas.

- ★ O risco de reputação representa uma categoria de risco mais evasiva com relação aos demais riscos bancários, pois:
- quantificar os seus efeitos é complexo;
- mecanismos que geram este risco são difíceis de serem compreendidos.

"O risco de reputação é considerado o pior tipo de risco bancário a que uma instituição financeira está sujeita." - SOPRANO et al. (2009). Measuring operational and reputational risk - A Practitioner's Approach. Wiley.

DICA 104

VENDA DE PRODUTOS: RISCO DE REPUTAÇÃO

- ★São fatores de risco (risco de reputação):
- > Financiamento de empresas que atuam em segmentos econômicos criticados pela mídia e organizações não-governamentais;
- > Participação direta ou indireta em ações que causam danos ao meio-ambiente;
- Conduta empresarial em desacordo com os valores vigentes da sociedade;
- Desempenho econômico-financeiro abaixo das expectativas de mercado;
- Relacionamento conflituoso com clientes e contrapartes.





DICA 105

VENDA DE PRODUTOS: RISCO DE REPUTAÇÃO-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para resumir, o risco de reputação, em geral, é entendido como a incerteza em que por algum (ou alguns) motivo (s), uma boa reputação pode tornar-se afetada ou reduzida de alguma forma. Assim sendo, para o chamado setor financeiro o risco de reputação pode significar a perda de confiança dos clientes, potenciais clientes e do mercado geral, havendo, portanto, a necessidade que se identifiquem os potenciais riscos antecipadamente.

