







**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 02**. As outras 04 rodadas **serão disponibilizadas na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível Imediatamente
Rodada 02	Disponível Imediatamente
Rodada 03	30/11/2022
Rodada 04	05/12/2022
Rodada 05	07/12/2022
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	
INFORMÁTICA	1
MATEMÁTICA	24
MATEMÁTICA FINANCEIRA	2
ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO	2 <sup>2</sup>
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	30
ÉTICA E DIVERSIDADE	3
VENDAS E NEGOCIAÇÃO	4



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## LÍNGUA PORTUGUESA

#### DICA 01

#### **ORTOGRAFIA OFICIAL**

- 🖈 São acentuados:
- Monossílabos tônicos terminados em: a, e, o (seguidos ou não de "s") + terminados nos ditongos abertos: éi (s), éu (s), ói (s).
- Ex.: já, pés, nós
- Oxítonas (palavras que apresentam a sílaba tônica na última sílaba) terminados em: a, e, o (seguidos ou não de "s") + terminados nos ditongos abertos: éi (s), éu (s), ói (s) + terminadas em: em e ens.

## **ATENÇÃO!**

Alguns verbos, **ao se combinarem com pronomes oblíquos**, criam formas oxítonas ou monossilábicas que, portanto, devem ser acentuadas, pois acabam por assumir terminações contidas nas aludidas regras acima.

- → Habitar + a = habitá-la
- → Jogar + o = jogá-lo
- → Escrever + la = **escrevê**-la

## **QUESTÃO PARA ILUSTRAR!**

... "Os vocábulos "trás", "é" e "nós" recebem acento gráfico em obediência à mesma regra de acentuação."

( ) CERTO

( ) ERRADO

Gabarito: certo.

**Comentário:** O QUE FOI DITO ACIMA? Os monossílabos tônicos terminados em: a, e, o (seguidos ou não de "s") **SÃO ACENTUADOS!** 

#### DICA 02

## **ORTOGRAFIA OFICIAL**

São acentuadas:

Paroxítonas (palavras cuja sílaba tônica é a penúltima) terminadas em: L, I, R, N, UM, US, X, Ã (s), ÃO (s), PS, ON (s), ditongo (Crescente, decrescente)



# MEX®REX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

Ex.: amável, pólen, cadáver, tríceps, órfão, ímã, vírus, táxi, próton, bônus, fórum, Itália (ditongo), etc.

> Todas as paroxítonas são acentuadas, exceto as terminadas em: a, e, o, (s), éu, éi, ói, em, ens.

Logo, não são acentuadas: polens, item, voo, creem, ideia, assembleia, etc.

## **ATENÇÃO!**

- 🖈 Não são mais acentuadas paroxítonas que contenham ditongo aberto!
- PEx.: ideia, estreia, assembleia, heroico, paranoico. (novo acordo ortográfico).
- 🖈 Não se emprega mais o acento nas paroxítonas terminanadas em "oo".

Ex.: voo, abençoo, enjoo.

## DICA 03

#### **ORTOGRAFIA OFICIAL**

Todas as proparoxítonas (Palavras cuja sílaba tônica é a **antepenúltima**) são acentuadas!

PEx.: médico, ínterim, ímprobo, física, matemática, lúdico, ártico, etc.

## **DICA 04**

#### **ORTOGRAFIA OFICIAL**

No caso de **hiato** (encontro de vogais em sílabas diferentes, portanto pronunciados separadamente), acentuam-se o "I" e "U", quando representam **a sua segunda vogal tônica**, **desde de que estejam sozinhos ou acompanhados** de "S", além de desacompanhados de "R", "M", "NH" e "Z".

∠ Ex.: sa-í-da, ba-la-ús-tre, sa-ú-de, etc.

→ JU - IZ (seguido de Z, não se acentua!) x JU - Í - ZES.

## DICA 05

## **ACENTOS DIFERENCIAIS**

- Pôr (verbo);
- Pôde (passado);
- Têm (plural);
- Vêm (plural);
- Fôrma (facultativo).

•

## MEXPREX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## DICA 06

## PALAVRAS QUE NÃO SÃO MAIS ASSINALADAS COM O ACENTO GRÁFICO



PARA (verbo)	PARA (preposição)
PELA (verbo e sustantivo)	PELA (a união da preposição com o artigo)
PELO (verbo)	PELO (substantivo)
POLO (extremidade)	<b>POLO</b> (filhote de gavião ou a união antiga e popular de "por" e "lo")
PERA (substantivo)	PERA (preposição arcaica que significa "para")

**Para Facilitar:** Só lembrar que não são mais acentuadas conforme o novo acordo ortográfico!

## DICA 07

## **ACENTO**

★ Derivados de TER/VIR recebem acento agudo no singular e circunflexo no plural:

Ele detém	Ele obtém	Ele intervém
Eles detêm	Eles obtêm	Eles intervêm

\* Crer, dar, ler, ver e derivados perderam o acento gráfico no plural:

Ele crê	Ele vê
Eles creem	Eles veem

## **DICA 08**

## **ALGUNS CASOS - USO DO HÍFEN**

Prefixo + <b>vogal idêntica</b>	Com hífen	Ex.: anti-inflamatório, micro-ondas.
Prefixo + vogal distinta	Junto	∠ Ex.: autoestima, antiaéreo.
CO/RE + vogal idêntica ou distinta	Junto	Ex.: coexistência, coordenar, reavaliar, reescrever.

•



SUPER HIPER INTER	Com hífen	Ex.: Inter-racial, Super- Homem.
CONTRA + H/A	Com hífen	∠ Ex.: Contra-ataque.
SUB/SOB + H/B/R	Com hífen	∠ Ex.: sob-roda, sub-reino.
RECÉM AQUÉM	Sempre com hífen!	P Ex.: recém-casado, além- mar.
ALÉM BEM	Sempre com hífen!	P Ex.: recém-casado, além- mar.
Prefixo + radical iniciado por r	Duplica-se o r!	P Ex.: corréu, contrarrazões.
Prefixo + radical iniciado por s	Duplica-se o s!	P Ex.: ultrassom, minissaia.
CIRCUM/PAN + VOGAL, M ou N	Com hífen!	Ex.: pan-americano, circum- navegação.
Dias da <b>semana</b> e espécies de <b>animais</b> e <b>plantas</b>	Mantiveram o hífen.	Ex.: bem-me-quer, bem-te-vi, segunda-feira.

## DICA 09

## HIPERÔNIMO E HIPÔNIMO

- **HIPERÔNIMO:** Prefixo **HIPER** = **GENERALIZAÇÃO**. Consiste em uma palavra que apresenta **significado/conteúdo mais abrangente**.
- P Ex.: Fruta, legume, doença.
- \* HIPÔNIMO: Prefixo HIPO = ESPECIFICAÇÃO. Consiste em uma palavra que apresenta significado/conteúdo mais específico.
- ∠ Ex.: Banana, chuchu, caxumba.

## DICA 10

## RELAÇÃO HIPERÔNIMO E HIPÔNIMO

- > Fruta (sentido mais geral) é hiperônimo de banana (sentido mais específico).
- > Legume (sentido mais geral) é hiperônimo de chuchu (sentido mais específico).



## MEM®REX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

Doença (sentido mais geral) é hiperônimo de caxumba (sentido mais específico).

OBS.: Em textos – "Grupos de **refugiados** chegam diariamente do sertão castigado pela seca. São **pessoas** famintas, maltrapilhas, destruídas. " Conclui-se, então, que, a palavra "**pessoas**" é um hiperônimo da palavra "refugiados", já que "**pessoas**" apresenta um **significado mais abrangente** que seu **hipônimo** "**refugiados**".

## E... Já foi cobrado em prova, não podemos deixar passar!

- enciclopédias etc.), quando repetidamente citados. Essas reducões podem ser chamadas siglas: especializadamente se vem convencionando que, quando uma sigla tem caráter
- de palavra ou vocábulo, seja dita <u>siglema (PETROBRAS)</u> e, quando não o tenha, seja dita sigloide (EE.UU.A. ou EUA).

... A palavra "sigla" (l.24) é um hipônimo da palavra "reduções" (l.23) e um hiperônimo da palavra "siglema" (l.25). GABARITO: CERTO! JUSTIFICATIVA: "SIGLAS" É MAIS ESPECÍFICO do que "REDUÇÕES" (hipônimo). Por sua vez, "SIGLAS" é MAIS ABRANGENTE do que "SIGLEMA" (hiperônimo). Siglema, como bem refere o texto da questão, trata-se de uma sigla que possui caráter de palavra (p.ex., PETROBRAS).



🍳 Aqui vai uma observação, analisem sempre o texto relacionado.

#### DICA 11

## **QUOTIDIANAMENTE**

A palavra "Quotidianamente" **não foi abolida** da ortografia oficial brasileira, podendo substituir "**cotidianamente**".

Quotidiano é mais utilizado em Portugal, pois no Brasil, é mais comum o uso de cotidiano.

Ambas as palavras têm o mesmo significado (referem-se a acontecimentos comuns que se sucedem todos os dias).

## **OUESTÃO**

QUESTAO.
$\dots$ Seria <b>INCORRETO</b> o emprego da forma quotidianamente em lugar de "cotidianamente" ( $\ell$ .4), pois aquela forma foi abolida do vocabulário oficial da língua portuguesa.
( ) Certo
( ) Errado
Gabarito: errado.



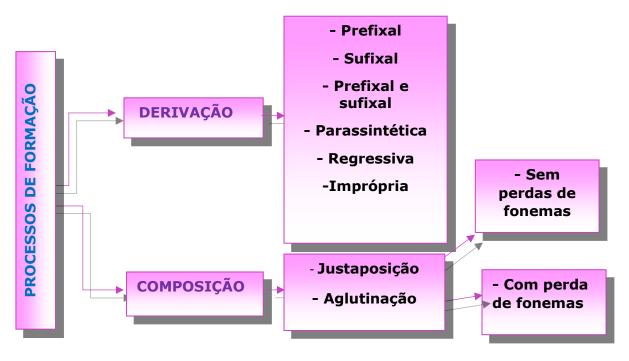


- P Outros exemplos de palavras que admitem dupla grafia:
- → Assobiar ou assoviar;
- → Chipanzé ou chimpanzé;
- → Cota ou quota;
- → Estalar ou estralar;
- → Marimbondo ou maribondo;
- → Toicinho ou toucinho;
- → Assoprar ou soprar;
- → Enfarte ou Infarto ou Infarte;
- → Taberna ou Taverna;
- → Catorze ou Quatorze;
- → Aluguel ou aluguer.

## **DICA 12**

## **CLASSE E EMPREGO DE PALAVRAS - FORMAÇÃO DE PALAVRAS**

Observe o esquema a seguir com os principais processos:



Os processos mais cobrados em provas são DERIVAÇÃO e COMPOSIÇÃO.

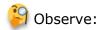




## ATENÇÃO!

## A Prefixal e sufixal e a Parassintética são parecidas.

Para estabelecer a diferença, **basta retirar o prefixo e/ou o sufixo**. Feito isso, observe **se a palavra que restou é existente**, caso seja, é Prefixal e sufixal, caso não for, é parassintética.



Ex.: in – feliz – mente, retirando o prefixo resta felizmente (palavra existente) portanto, prefixal e sufixal.

Ex.: A – manh – ecer (retirando o prefixo resta manhecer (palavra inexistente) portanto, é parassintética.

## DICA 13

## **CLASSE DAS PALAVRAS**

SUBSTANTIVO	Nomeiam lugares, objetos, pessoas, animais, ações, estados ou qualidades tomadas como seres (ex.: bondade, feiura).
ADJETIVOS	<b>Modifica</b> o substantivo. Exprime modo de ser, aparência ou qualidade.
ARTIGOS	<b>Determina ou generaliza</b> o substantivo. Indicando-lhe o gênero e o número.
NUMERAIS	Enumeram, ordenam as coisas.
PRONOMES	Acompanham ou substituem os nomes.
VERBOS	Expressam ação, estados ou fenômenos.
ADVÉRBIOS	<b>Modificam</b> verbos, adjetivos ou outros advérbios.
PALAVRAS DENOTATIVAS	<b>Alteram</b> o sentido de uma outra palavra ou da oração.
PREPOSIÇÕES	<b>Ligam dois</b> termos da oração, subordinando-os. É palavra <b>Invariável.</b>
CONJUNÇÕES	Unem termos de uma oração ou orações. É palavra invariável. Podem ser coordenativas ou subordinativas.
INTERJEIÇÕES	<b>Exprimem</b> emoção, sensação, estado de espírito. É palavra <b>Invariável</b> . Ex.: Viva! Uau! Nossa! ("frases resumidas").



## MEXERIEX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **DICA 14**

## ADVERBIALIZAÇÃO DO ADJETIVO

Nada mais é do que tornar um adjetivo em advérbio sem o sufixo "mente".

Ex.: Ela fala rápido. (rápido é adjetivo, mas na frase é advérbio, pois exprime o modo como ela fala).

## **QUESTÃO PARA ILUSTRAR!**

Em prova... Os norte-americanos, com todos os problemas de suas finanças, mantêm a dianteira nos investimentos em desenvolvimento tecnológico: no governo Obama, decidiram recuperar a autonomia energética, investindo pesadamente no desenvolvimento de novas modalidades de energia. P: O vocábulo pesado pode ser empregado no lugar de "pesadamente", sem que isso acarrete prejuízo ao sentido e à correção gramatical. Resposta: CORRETO, justifica-se pela adverbialização do adjetivo.

## DICA 15

## **PREPOSIÇÃO**

Consiste em uma palavra que liga dois termos da oração, subordinando-os.

\* A preposição estabelece várias relações entre tais termos. Veja-se:

Ex.1: Chegou de ônibus. (meio)

PEx.2: Chegou de Belém. (origem)

PEx.3: Chegou com Júlia. (companhia)

PEx.4: Chegou sem Júlia. (ausência)

P Ex.5: Chegou por Júlia. (causa)

## **DICA 16**

## LOCUÇÃO PREPOSITIVA

A locução prepositiva é o conjunto de duas ou mais palavras que possuem valor de preposição.

Ex.: acerca de, abaixo de, a fim de que, ao lado de, através de, em vez de, de acordo com, para com, junto a, acima de, dentro de, em redor de, graças a, por causa de, a respeito de, embaixo de.

regente preposição regido



## MEXERIEX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **DICA 17**

## CLASSIFICAÇÃO DAS PREPOSIÇÕES

ESSENCIAIS	a, ante, após, até, com, contra, de, desde, em, entre, para, perante, por, sem, sob, sobre, trás.
ACIDENTAIS	(podem funcionar como preposições, embora não sejam).  P Ex.: conforme, consoante, durante, exceto, salvo, mediante etc. ⇒ A encomenda apenas será entregue <b>mediante</b> pagamento.

## **DICA 18**

## **NUNCA MAIS ERREM!**

Em se tratando de adjetivos derivados de substantivo abstrato pelo acréscimo de sufixo, apontando a característica de quem apresenta/carrega aquela "coisa" denominada pelo substantivo – estaremos diante do sufixo – OSO (masculino) ou OSA (feminino), os quais serão grafados com "S".

- ∠ Ex.1: gosto (substantivo abstrato) / gostoSo. (adjetivo)
- Ex.2: honra (substantivo abstrato) / honro**s**o. (adjetivo)

## **DICA 19**

#### **PRONOMES RELATIVOS**

Os pronomes relativos fazem referência a um nome **antecedente**, e, sintaticamente, são responsáveis por **introduzir uma oração subordinada adjetiva**.

- → Que;
- → Quem;
- → Onde;
- $\rightarrow$  Cujo (a)(s);
- → Quando;
- → Como;
- $\rightarrow$  O qual;
- $\rightarrow$  A qual;
- → Os quais;
- → As quais.



## MIN PRINCE

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **DICA 20**

## **PREPOSIÇÃO**

Usa-se **preposição** antes do pronome relativo **sempre** que o **termo posposto** a ele **exigir**.

Pronomes relativos QUE e QUEM só admitem preposição monossilábica!

∠ Ex.: a moça A QUEM me refiro é especial.

QUEM  $\rightarrow$  Só para pessoas **OU** entes personificados.

∠ Ex. A Justiça, a quem o cidadão recorre, deve atendê-lo prontamente.

P Ex.: A moça contra quem lutava → pois contra é preposição dissílaba, e o pronome relativo QUE e QUEM só podem com preposição monossílaba → PORTANTO, deve-se consertar a frase, o certo será: A moça contra a qual lutava.



## **DICA BÔNUS**

## **CLASSE DAS PALAVRAS**

CLASSES DE PALAVRAS Substantivos Adjetivos

Artigos,

**Numerais** 

**Pronomes** 

Verbos

Advérbios

Preposições

Conjunções

Interjeições

## **INVARIÁVEIS**

**Flexionam-se** em gênero, número, grau, modo, tempo e pessoa.

**VARIÁVEIS** 

NÃO se flexionam.



## INFORMÁTICA

#### DICA 21

## **EDIÇÃO DE TEXTOS - ÍCONES DO WORD - DIVERSOS**

Ь.			4
		杰	
н	3	9	
п	а	2.	
-			

Traduzir - Traduz o conteúdo em um idioma diferente usando o Microsoft Translator.

Idioma - Escolher o idioma para as ferramentas de revisão de texto e verificação ortográfica.

Novo comentário, Excluir comentário, Saltar para o comentário anterior, Saltar para o próximo comentário, mostrar comentários.



Comparar - Comparar dois documentos para ver a diferença entre eles.

Ler em Voz Alta. \( \Delta \right)



Verificar acessibilidade.

Ortografia e Gramática.



#### DICA 22

## **EDICÃO DE PDF NO WORD**

O word 365 possui a função de editar documentos em PDF. O Word irá realizar uma conversão, transformando o documento PDF em um documento de Word, devido a essa conversão, pode ser que o documento não figue totalmente parecido com o original especialmente se o original contiver muitos elementos gráficos. A versão online do Word também não possui esta funcionalidade.

## DICA 23

## **EDIÇÃO DE PLANILHA - EXCEL - FUNÇÕES PARA DATAS**

Funções para datas são úteis quando desejamos realizar operações utilizando datas de forma dinâmica. Por exemplo, a função =HOJE() retorna a data atual no momento em que a planilha está sendo utilizada. Caso utilize a função =AGORA() será apresentado a data e a hora atual. É possível realizar operações com datas, por exemplo, se hoje é 01/01/2021, utilizar a fórmula **=HOJE()+1** retornará **02/01/2021**.

Considere que na célula A1 temos a data 01/01/2021 para os exemplos abaixo:

=DIA(A1)	Retorna o dia da data: 01
=DIA.DA.SEMANA(A1)	Retorna qual foi o dia da semana na data em questão: 6
=DIAS(data_final, data inicial)	Calcula a quantidade de dias entre as duas datas



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## DICA 24

## **FUNÇÕES CONT.NUM CONT.SE CONT.SES SOMASES**

- Função **CONT.NUM** Calcula o número de células em um intervalo que contém números;
- Função **CONT.SE** Calcula o número de células não vazias em um intervalo que corresponde a uma determinada condição;
- Função **CONT.SES** Conta o número de células especificadas por um dado conjunto de condições;
- > Função **SOMASES** Adiciona as células especificadas por um dado conjunto de condições ou critérios.

#### DICA 25

## **USO DE FÓRMULAS**

- As fórmulas são identificadas através do símbolo de = e podem incluir constantes, referências a células e funções.
- P = Ex.: = A1\*10% + soma(A2:A10)
- 10 por cento de A1 somado a soma total de A2 a A10.
- O usuário pode definir suas próprias fórmulas utilizando operadores como soma, multiplicação, divisão, exponenciação, porcentagem e operadores de comparação > (maior que) < (menor que) <= (menor ou igual) >= (maior ou igual).
- os dois pontos: representa que existe um intervalo na fórmula:
- Ex.: A1:A10 de A1 até A10
- O **ponto** e **vírgula**; representa que está separando os termos da fórmula e é utilizado para separar argumentos:
- ∠ Ex.: =SE(A1>B1; "Verdadeiro"; "Falso") o ponto e vírgula separa os 3 argumentos
  A1>B1, Verdadeiro e Falso.

## DICA 26

## **FUNÇÕES**

- Funções são predefinidas e tem o objetivo de **retornar uma informação** dentro da planilha. As funções recebem argumentos, que pode ser um número, pode ser um intervalo, uma referência a outra célula.
- ∠ Ex.: =ABS(-20) Retorna o valor absoluto de -20 que é 20.
- **= SOMA(A1:A10)** Retorna a soma dos números contidos nas células A1 até A10.
- 🖈 As funções podem ter funções em seus argumentos.
- Ex.: =SE(SOMA(A1:A4)>7; "APROVADO"; "REPROVADO").



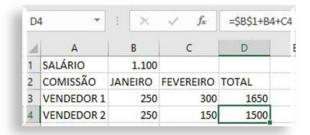


A função SE tem **três argumentos**, no primeiros argumentos temos a função de **soma**, caso o resultado dessa função seja maior que **7**, na célula aparecerá APROVADO, caso contrário, será REPROVADO.

## **DICA 27**

## **REFERÊNCIA A CÉLULAS**

A referência às células pode ser de **três** formas: **relativa**, **mista** ou **absoluta**. A referência relativa é quando indicamos uma célula em outra célula. Por exemplo, o conteúdo da célula **A1** é **=A2\*B2**. **A2** e **A5** são referências relativas. Caso essa fórmula de **A1** fosse copiada para outra célula, a referência seria alterada. As referências mista e absoluta fazem uso do caracter \$. A referência mista será utilizada quando desejamos manter a referência a uma linha ou coluna, caso a referência seja a uma linha, faremos da seguinte forma **=\$A1**, o caracter \$ fica antes da indicação da coluna, caso seja uma referência a uma linha **=A\$1**, fica antes do numero da linha. A referência absoluta ocorre quando desejamos fazer referência a uma célula específica.



No exemplo acima, na célula **D4** temos uma referência absoluta a célula **B1**, essa fórmula foi copiada para a célula **D3** e a referência absoluta será mantida. Agora veja que temos uma referência relativa as células **B4**, **C4**, pois quando a fórmula for copiada para célula **D3**, ela será alterada para **B3** e **B4**.

## DICA 28

## **ELEMENTOS DE ORGANIZAÇÃO - MESCLAR, AJUSTAR, TEXTO PARA COLUNAS**

Dentro da planilha do Excel, é possível organizar as células para melhorar a visualização.

Mesclar as células significa unir duas ou mais células para formar uma só. Pode ser feito através do ícone mesclar e centralizar na guia Página Inicial.

É possível **ajustar** texto dentro de uma célula, utilizando quebra automática através do ícone .

Também é possível ajustar um texto em uma célula em várias colunas através da Guia Dados clicando no ícone de **texto para colunas** .

Uma janela irá aparecer para configurar, selecionando qual o delimitar (espaço, ponto e vírgula, tabulação etc).

#### DICA 29

## **FUNÇÕES PROCV (VLOOKUP), PROCH (HLOOKUP)**

A função **PROCV** significa procurar um valor na vertical. Os argumentos da PROCV são:

(valor procurado, matriz\_tabela, num\_indice\_coluna, [procurar\_intervalo]).





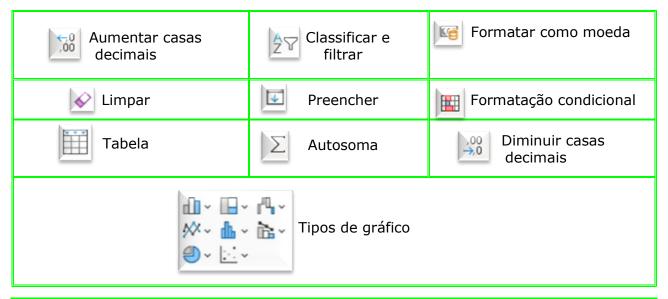
Valor procurado é o valor que deseja procurar, **matriz\_tabela** é o intervalo onde se quer buscar, **num\_indice\_coluna** é a coluna que terá seu valor correspondente retornado e se a busca é exata (FALSO) ou aproximada (VERDADEIRO).

**PROCH** faz uma busca na horizontal. Os argumentos são semelhantes ao anterior:

(valor procurado, matriz tabela, número da linha) que terá seu valor correspondente retornado e o tipo de busca se é exato (FALSO) ou aproximado (VERDADEIRO).

## DICA 30

## **ÍCONES DO EXCEL**



#### DICA 31

## CÓDIGO DE ERROS EXCEL

- #### Quando a coluna não tem largura suficiente para exibir todos os caracteres em uma célula ou quando utiliza valores negativos em data e hora;
- #DIV/0 Quando um número é dividido por zero ou uma célula vazia;
- > #N/D Quando um valor não está disponível para uma função ou fórmula;
- > #NULL! Quando utiliza o operador de intervalo incorreto em uma fórmula;
- #NÚM! Quando a fórmula ou função tem valores numéricos inválidos;
- \*\* **#VALOR!** Quando a fórmula tem diferentes tipos de dados, por exemplo, somar números e letras.

## DICA 32

#### PRIORIDADE DOS OPERADORES

O Excel segue uma ordem para realizar suas operações dentro das fórmulas. Segue da esquerda para a direita e vai resolvendo os operadores que têm maior prioridade, como



# MEX®REX

## Memorex BANRISUL - Rodada 02

por exemplo multiplicação e divisão vem antes da soma e da subtração. E a exponenciação tem prioridades sobre a multiplicação e a divisão.

#### =1+10\*2^3

Irá calcular 2^3 (2³) que resolve para 8, multiplica por 10 e soma 1, resultando em 81.

#### DICA 33

## **FUNÇÕES DIVERSAS**

- CORRESP () Procura um valor específico em um intervalo e retorna a posição relativa desse valor no intervalo. Resumindo, =CORRESP ("PAPEL", A1:A3) procura pelo valor "PAPEL" no intervalo A1:A3, considerando que o intervalo A1:A3 seja ("PEDRA", "PAPEL", "TESOURA"), será retornado o valor 2, porque é a posição de PAPEL no intervalo.
- MÁXIMO () Procura pelo maior valor em um conjunto de argumentos. Resumindo = MÁXIMO (A1:A5;B1:B5), dois intervalos foram passados A1:A5 e B1:B5, a função máximo irá procurar o maior valor dentro dos dois intervalos.

## **DICA 34**

## **FUNÇÕES DIVERSAS**

- > LOCALIZAR () Retorna o número do caractere no qual um caractere ou cadeia de texto foram localizados, não distingue maiúscula de minúscula. Tem como argumentos o texto procurado, onde procurar, onde começar.
- → ÍNDICE () Retorna o valor ou a referência da célula, na interseção de uma linha e coluna em um dado intervalo. Resumindo, =ÍNDICE (A1:A5;3;4) retornará qual o valor da célula que está na linha 3, coluna 4 no intervalo A1:A5.

## DICA 35

## **POWERPOINT - ÍCONES**

- > Novo Slide Acrescenta um novo slide, permite adicionar um novo slide já com um layout definido, ao clicar na setinha ao lado de slide.
- > Layout Define o layout do slide, que pode ser: Slide de Título, Título e Conteúdo, cabeçalho da seção, etc.
- > Redefinir Restabelecer as configurações padrão de posição, tamanho e formatação dos espaços reservados dos slides.
- > Seção Organizar os slides em seções:







Configuram o Slide Mestre, Folheto Mestre e anotações mestras. O ícone com o raio é de Ideias de Design, auxilia na escolha de um tema que combina com a apresentação:



#### DICA 36

## **CONCEITOS - TRANSIÇÃO, ANIMAÇÕES E SLIDE MESTRE**

- ★ Transições entre slides é a forma como, durante a apresentação, será trocada de um slide para outro, pode ser de várias formas. A transição de slides é acessível através da Guia Transições. Várias transições definidas estão disponíveis para serem utilizadas. É possível acrescentar som, tempo de duração, e quais slides a transição irá afetar etc.
- Animações são utilizadas em um único elemento dentro de um slide, como título, gráfico, imagem etc. São acessíveis através da quia Animações.
- ★ Slide Mestre é utilizado quando se deseja que todos os seus slides contenham as mesmas fontes e imagens.
- **Folheto Mestre** é utilizado para configurar a aparência de folhetos de apresentações incluindo o layout, cabeçalhos, rodapés e plano de fundo. Todas as alterações feitas no folheto mestre aparecem em todas as páginas do folheto impresso. É possível configurar quantos folhetos irão aparecer por página, assim como a orientação (retrato ou paisagem).

## JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

## (Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobrás Cargo: Técnico de Administração e Controle Júnior)

Uma das formas para inserir logomarcas ou textos em um slide do MS PowerPoint 2016 em português, de modo que eles possam ser exibidos automaticamente em todos os outros slides da apresentação, é o uso do recurso de:

- a) Folheto Mestre
- b) Slide Mestre
- c) Guias
- d) Macros
- e)Estrutura de Tópicos

Resposta: b





## **DICA 37**

#### **GUIAS DO POWERPOINT**

O Powerpoint contém a faixa de opções que por sua vez é dividida em guias e comandos. As guias do Powerpoint são: Arquivo, Página Inicial, Inserir, Design, Transições, Animações, Apresentação de Slides, Revisão, Exibir, Gravação e Ajuda.

## Página Inicial - Grupos

Área de transferência, Slides, Fonte, Parágrafo, Desenho, Editando, Voz, Designer.

## **Inserir** - Grupos

Slides, Tabelas, Ilustrações, Suplementos, Links, Comentários, Texto, Símbolos, Mídia.

## Design - Grupos

Temas, Variantes, Personalizar.

## Transições - Grupos

Visualização, Transição para este Slide, Intervalo.

## **Animações** - Grupos

Visualização, Animação, Adicionar Animação, Intervalo.

## Apresentação de Slides - Grupos

Iniciar apresentação de slides, configurar, monitores.

## Revisão - Grupos

Revisão de Texto, Acessibilidade, Idioma, Comentários, Comparar, Tinta.

## Exibir - Grupos

Modos de Exibição de Apresentação, Modo de exibição Mestres, Mostrar, Zoom, Cor/Escala de Cinza, Janela, Macros.

## **Gravação** - Grupos

Gravar, Conteúdo, Reproduzir Mídia Automaticamente, Salvar.

## Ajuda - Grupos

Ajuda.





## DICA 38

#### PRINCIPAIS ATALHOS DO POWERPOINT

Iniciar apresentação a partir do primeiro slide	F5
Novo Slide	CTRL + M
Iniciar apresentação a partir do Slide atual	SHIFT + F5
Pincel de Animação	ALT + SHIFT + C
Salvar apresentação	CTRL + B

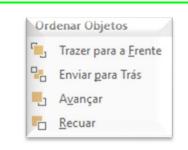
## **ÍCONES DIVERSOS DO POWERPOINT**

Visualizar transição	Apresentar online
Iniciar apresentação do início	Painel de Animação
Visualizar Animação	Apresentação de slides personalizada
Iniciar apresentação do slide atual	Pincel de animação
Adicionar Animação	Opções de Efeito

## DICA 39

## ORGANIZAÇÃO DE OBJETOS NO POWERPOINT

O Powerpoint lida com a organização dos objetos no slide, alterando sua ordem, posição e rotação. Os objetos também podem ser tratados como um único objeto. Para gerenciar os objetos pode-se clicar no ícone Organizar.



**Trazer para frente** - Coloca o objeto selecionado na frente de todos os outros;

**Enviar para trás** - Coloca o objeto atrás de todos os demais;

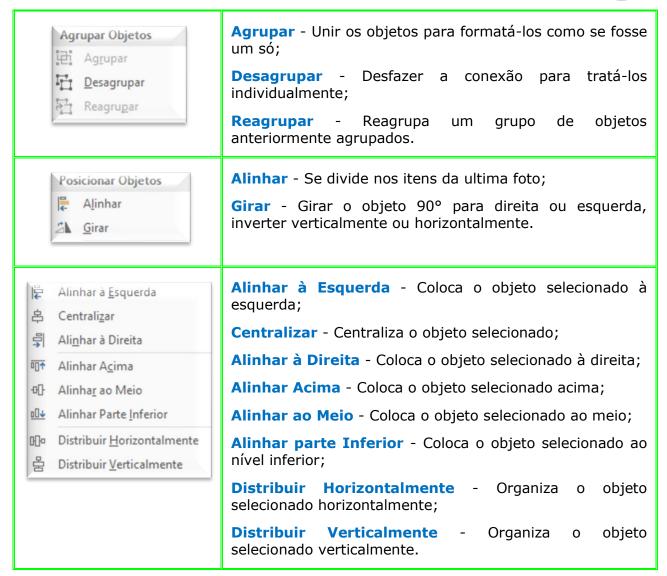
Avançar - Coloca o objeto selecionado um nível a frente;

Recuar - Recua o objeto um nível.



# MENOREX

## Memorex BANRISUL - Rodada 02



#### DICA 40

## SALVAR APRESENTAÇÃO DO POWERPOINT

Uma apresentação do powerpoint pode ser salva como um arquivo do powerpoint (.pptx) e pode ser salva também como um arquivo de apresentação (.ppsx). Este tipo de arquivo, quando aberto, irá diretamente para o modo de apresentação.

#### DICA BÔNUS

## MODOS DE EXIBIÇÃO DO POWERPOINT



Normal - Modo padrão do Powerpoint, com um slide no centro para edição;

Estrutura de Tópicos - Edite e alterne entre slides no painel de estrutura de tópicos;

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





- Classificação de Slides Exibe miniatura de todos os slides para facilitar reorganização;
- Anotações Visualizar como ficará a apresentação impressa com anotações. Cada página conterá o slide e as anotações do orador;
- Modo de Exibição de Leitura Reproduz a apresentação de slides na janela do Powerpoint para ver as animações e transições sem alternar para uma tela cheia.



## MEXPREX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## MATEMÁTICA

#### DICA 41

## SISTEMA LEGAL DE MEDIDAS - SISTEMA DE MEDIDAS

O sistema legal de medidas tem o **objetivo** de **demostrar** as principais **grandezas** através de uma **comparação** de unidade.

No sistema internacional (SI) o padrão estabelecido é o METRO(m).

**★**Os **principais** sistemas de medidas são de **COMPRIMENTO(m)**, **ÁREA(m²)**, **VOLUME(m³)**, **CAPACIDADE(LITROS)**.

#### DICA 42

## **MEDIDAS DE COMPRIMENTO**

É aplicado a uma grandeza **unidimensional**, isto é, para uma só dimensão

Segue uma ordem padronizada de múltiplos ou submúltiplos do metro.

hm dam M dm cm mm	cm	dm	М	dam	hm	km	
-------------------	----	----	---	-----	----	----	--

MÚLTIPLOS				
km hm dam				
SUBMÚLTIPLOS				
dm	cm	mm		

A CONVERSÃO de unidades é feita por MULTIPLICAÇÃO ou DIVISÃO por 10 ou MÚLTIPLO dele, onde cada casa corresponde a uma unidade de zero.

## DICA 43

## **MEDIDAS DE ÁREA**

É aplicado a uma grandeza **bidimensional**, isto é, duas dimensões

As **ordens** de transformação de **dois** em **dois** zeros, isto é, **dobra** a cada unidade avançada.

<b>k</b> ı	m²	hm²	dam²	m²	dm²	cm <sup>2</sup>	mm²	
------------	----	-----	------	----	-----	-----------------	-----	--

•

<sup>&</sup>gt; MULTIPLICA - quando estamos indo para direita.

P Ex: 3,5 dam em cm = 3,5 x 1000 = **3500 cm**.

<sup>&</sup>gt; DIVIDE – quando estamos indo para esquerda.

P Ex: 488 m em hm = 488 : 100 = **4,88 hm.** 

## MEXPREX

## Memorex BANRISUL - Rodada 02

P Ex.: 0,46 m<sup>2</sup> em dm<sup>2</sup> = 0,46 x 100 = **46 dm<sup>2</sup>** 

★ Sistema utilizado em aplicações em regra de três entre área por quantidade de pessoas.

## DICA 44

#### **MEDIDAS DE VOLUME**

Aplicado a grandeza tridimensional ou em sólidos geométricos.

Sua conversão ocorre de três em três zeros, triplicando a cada unidade avançada.

km³	hm³	dam³	m³	dm³	cm³	mm³
-----	-----	------	----	-----	-----	-----

Possui um padrão importante com o LITRO(I). Teremos então que:

$$1dm^3 = 1$$
 litro

## DICA 45

#### **MEDIDAS DE CAPACIDADE**

As medidas de capacidade estabelecem um padrão **volumétrico** de um determinado **líquido**.

Existem duas relações de transformação de volume para capacidade.

1cm³ = 1ml	1dm³ = 1litro
------------	---------------

→ Para fixar a sua transformação basta lembrarmos da tabela de comprimento e trocarmos o METRO(m) pelo LITRO(l), isto é, onde tiver m troca-se por l.

A capacidade é abordada em questões que envolvem cálculo de volumes em **LITROS** de uma piscina, cisterna, vazão de água.



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

## **DICA 46**

## **REGIMES DE CAPITALIZAÇÃO - CAPITALIZAÇÃO**

- Forma de **guardar** ou **aplicar** um dinheiro para fins de **resgate futuro**, ou seja, no fim do prazo.
- Pode ser diferenciado pelo tipo de aplicação de um certo capital.
- A capitalização bancária é aplicada a juros compostos.
- 🖈 São consideradas capitalização importante para o Mercado Financeiro:
- Tradicional;
- Propaganda;
- Popular; e
- > Incentivo.

## DICA 47

## CAPITALIZAÇÃO TRADICIONAL

- O titular recebe ao fim do prazo um valor no mínimo igual ao aplicado.
- Possui um prazo inicial de 12 meses.
- O resgate poderá ser de forma total ou parcial.

#### **DICA 48**

## CAPITALIZAÇÃO PROGRAMADA

- O titular pode escolher entre aplicação de bens ou serviços.
- O resgate pode ser em moeda nacional.
- Receberá o valor de bem ou serviço sem custo adicional.

#### **DICA 49**

## **CAPITALIZAÇÃO POPULAR**

- O resgate não ocorre de forma integral.
- O titular pode participar de sorteios de prêmios consumido dentro da capitalização feita.
- Tem como característica curto prazo de aplicação.

#### DICA 50

## **CAPITALIZAÇÃO INCENTIVO**

- São feitos por empresas para promover eventos promocionais.
- Tos **títulos** comprados pela empresa são **transformados** em incentivos aos clientes para aquisição do produto em promoção.
- A transferência de títulos aos clientes pode ocorrer de forma total ou parcial.



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO**

## DICA 51

#### **STARTUPS**

**▶ B2B2C**: Significa Business-To-Business-To-Consumer. Ocorre quando a **indústria vende diretamente ao consumidor**, mas esta venda é facilitada por outro negócio (distribuidor, varejista ou atacadista).

De forma que o modelo de negócio inclui toda a cadeia comercial, beneficiando a todos.

#### **DICA 52**

#### **INVESTIDOR ANJO**

Investidor-anjo é uma pessoa física que usa capital próprio para investir em empresas novas com alto potencial de crescimento, segundo a Anjos do Brasil – organização sem fins lucrativos referência em investimento-anjo no país.

## **(1)** CUIDADO:

O investidor anjo não é considerado sócio nem tem qualquer direito a gerência ou a voto na administração da empresa, não responde por qualquer obrigação da empresa e é remunerado por seus aportes, segundo as disposições do Marco Legal das Startups.

## Como este assunto pode cair na prova:

## **QUESTÃO SIMULADA E INÉDITA**

João é investidor anjo da startup Freeza&Goku. A Startup recentemente foi alvo de um escândalo, envolvendo plágio de ideias. Dentro deste escopo, é correto afirmar que João responde pelas obrigações da startup, pois é considerado pela lei como sócio.

() Certo

() Errado

**Gabarito:** Errado.

**Fundamento:** Lei Complementar 182/2021 - Art. 2º Para os efeitos desta Lei Complementar, considera-se:

I - investidor-anjo: investidor que **não é considerado sócio** nem tem qualquer direito a gerência ou a voto na administração da empresa, **não responde por qualquer obrigação da empresa** e é remunerado por seus aportes.

#### DICA 53

## INSTRUMENTOS QUE NÃO SÃO CONSIDERADOS COMO INTEGRANTE DO CAPITAL SOCIAL DA STARTUP

Não será considerado como integrante do capital social da empresa o aporte realizado na startup por meio dos seguintes instrumentos:

contrato de opção de subscrição de ações ou de quotas celebrado entre o investidor e a empresa;



# MENOREX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

- > contrato de opção de compra de ações ou de quotas celebrado entre o investidor e os acionistas ou sócios da empresa;
- debênture conversível emitida pela empresa nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976;
- contrato de mútuo conversível em participação societária celebrado entre o investidor e a empresa;
- ricipação de sociedade em conta de participação celebrada entre o investidor e a empresa;
- contrato de investimento-anjo na forma da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro 2006;
- outros instrumentos de aporte de capital em que o investidor, pessoa física ou jurídica, não integre formalmente o quadro de sócios da startup e/ou não tenha subscrito qualquer participação representativa do capital social da empresa.

## **DICA 54**

## **REAL DIGITAL**

Acompanhar o dinamismo da evolução tecnológica da economia brasileira;

Aumentar a eficiência do sistema de pagamentos de varejo;

Contribuir para o surgimento de novos modelos de negócio e de outras inovações baseadas nos avanços tecnológicos;

Favorecer a participação do Brasil nos cenários econômicos regional e global, aumentando a eficiência nas transações transfronteiriças.

#### DICA 55

## **CORRESPONDENTE BANCÁRIO**

Os correspondentes bancários são pessoas jurídicas contratadas por instituições financeiras para ofertar alguns dos seus serviços ao público. Em outras palavras: Os correspondentes bancários são conectores, intermediários que unem o cliente aos serviços financeiros.

- A Resolução do Bacen 3954/2011 regulamenta os serviços de Correspondente Bancário. Sendo assim, o correspondente bancário pode realizar os seguintes serviços:
- > Recebimento de contas até o vencimento e já vencidas
- Recebimento de tributos com ou sem código de barras
- Saques do próprio banco correspondente e do INSS
- Depósitos
- Consulta de saldo bancário
- Proposta para abertura de conta bancária, cartão de crédito
- Recargas para celular
- Financiamento Imobiliário
- Financiamento de Veículos;

.



- > Contratação de Crédito Consignado
- Crédito Direto ao Consumidor
- Suas finalidades:
- > Representação do banco comercial de maneira mais acessível
- Chegar a lugares de difícil acesso
- Preservação cultural
- > Economicidade dos bancos

## **DICA BÔNUS**

## **CORRESPONDENTE BANCÁRIO - CONTRATO**

- O contrato de correspondente deve estabelecer:
- Exigência de que o contratado mantenha relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas naturais integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários;
- > Vedação à utilização, pelo contratado, de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pela instituição contratante em suas agências e postos de atendimento;
- Divulgação ao público, pelo contratado, de sua condição de prestador de serviços à instituição contratante, identificada pelo nome com que é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria da instituição contratante, por meio de painel visível mantido nos locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por outras formas caso necessário para esclarecimento do público;
- O contrato de correspondente também deve estabelecer que:
- > Realização de acertos financeiros entre a instituição contratante e o correspondente, no máximo, a cada dois dias úteis;
- Utilização, pelo correspondente, exclusivamente de padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela instituição contratante, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, taxas de câmbio, cálculo de Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;
- > Vedação ao contratado de emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas, ou cobrar por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;
- > Vedação à realização de adiantamento a cliente, pelo correspondente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante;
- > Vedação à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato.



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **CONHECIMENTOS BANCÁRIOS**

## **DICA 56**

#### SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

- ★ Instituições Financeiras Não Bancárias: Não captam depósitos à vista, logo, não multiplicam a quantidade de moeda em circulação na economia.
- Lembre-se: somente as Instituições Financeiras Monetárias ou bancárias é que recebem os depósitos à vista.

#### **DICA 57**

#### **BANCOS DE DESENVOLVIMENTO**

- \* Função: promover o desenvolvimento da região à qual fazem parte.
- Instituições financeiras públicas não federais.
- Constituídas sob a forma de sociedade anônima.

#### **DICA 58**

#### **BNDES**

- 🖈 Não é um banco de desenvolvimento.
- > Controlado pela União
- > Empresa pública federal.
- Principal instrumento de execução da política de investimento do Governo Federal.
- Possui como **objetivo primordial**: **apoiar** programas, projetos, obras e serviços que se relacionem com o **desenvolvimento econômico** e **social** do País;
- Exerce suas atividades com o objetivo de **estimular a iniciativa privada**, sem prejuízo de apoio a empreendimentos de interesse nacional a cargo do setor público.

#### **DICA 59**

## **BANCOS DE INVESTIMENTO**

- \* Instituições financeiras de natureza privada, devem ser constituídos sob a forma de sociedade anônima.
- Especializadas em operações de participação societária de caráter temporário, de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo e de giro e de administração de recursos de terceiros.

## DICA 60

## ENTIDADES QUE CONCEDEM CRÉDITO IMOBILIÁRIO

- Associações de Poupança e Empréstimos: criada para facilitar aos associados a aquisição da casa própria e captar, incentivar e disseminar a poupança.
- **Companhias Hipotecárias:** o objetivo é a concessão de financiamentos imobiliários, residenciais ou comerciais, empréstimos garantidos por hipotecas ou alienação fiduciária de imóveis e repasses de recursos relacionados a programas imobiliários, bem como a administração de fundos de investimento imobiliário.

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

Pensar Concursos.



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

★ Sociedades de Crédito Imobiliário: foco no financiamento para construção de habitações, na abertura de crédito para compra ou construção de casa própria e no financiamento de capital de giro a empresas incorporadoras, produtoras e distribuidoras de material de construção.

## DICA 61

#### **OPERADORES**

- \* Instituições financeiras bancárias: para ser bancária, a instituição deve captar depósitos à vista.
- ★ Instituições financeiras não bancárias: não capta depósitos à vista, logo, não multiplicam a quantidade de moeda em circulação na economia.
- ★ Instituições auxiliares: Se prestam à intermediação de recursos entre poupadores e devedores (e investidores) na economia, mesmo que não forneçam propriamente os recursos.

## **DICA 62**

#### **IFS PRIVADAS**

- **Constituição**: unicamente sob a forma de **sociedade anônima**, **exceto** as cooperativas de crédito.
- O capital inicial será sempre realizado em moeda corrente (regra também vale para as públicas).
- Será exigida no ato a realização de, pelo menos 50% (cinquenta por cento) do montante subscrito.

## **Exceções:**

- > Decorrentes de incorporação de reservas; e
- Decorrentes da **reavaliação** da parcela dos bens do ativo imobilizado, representado por **imóveis de uso** e **instalações**.

## **DICA 63**

## **SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (FINANCEIRAS)**

- \* Função: fornecer empréstimo e financiamento para aquisição de bens, serviços e capital de giro.
- Constituídas sob a forma de sociedade anônima.
- Supervisionadas pelo Banco Central.
- Não é possível abrir uma conta corrente na SCFI.

#### **DICA 64**

## SOCIEDADES DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR

- \* Função: ampliar o acesso ao crédito por parte dos microempreendedores (pessoas naturais) e empresas de pequeno porte (pessoas jurídicas).
- 🖈 Impedimentos:

captar, sob qualquer forma, recursos do público;

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

Pensar Concursos.



# MEK®REX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

- **emitir** títulos e valores mobiliários destinados à colocação e oferta públicas.
- 🖈 Podem atuar como correspondentes no país.
- Instituídas sob a forma de companhia fechada ou de sociedade limitada.

#### **DICA 65**

## **AGÊNCIAS DE FOMENTO**

- \* Função: financiar capital fixo e de giro para empreendimentos previstos em programas de desenvolvimento, na unidade da Federação onde estiver sediada.
- Deve ser constituída sob a forma de sociedade anônima de capital fechado.
- É vedada a captação de recursos junto do público.

## **DICA 66**

#### SOCIEDADE DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

- Realiza **arrendamento** de bens **móveis** e **imóveis** adquiridos por ela, segundo as especificações da arrendatária (cliente), para fins de uso próprio desta.
- → Não são consideradas instituições financeiras, mas sim entidades equiparadas a instituições financeiras.
- Podem ser divididas em duas modalidades: **leasing financeiro** e **leasing operacional**. Diferença básica: no leasing financeiro o prazo é usualmente maior e o arrendatário tem a possibilidade de adquirir o bem por um valor pré-estabelecido.
- Ao final do contrato, o arrendatário tem as opções de efetivar a aquisição do bem arrendado ou devolvê-lo.

## **DICA 67**

## SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (SCTVMS)

As operações são concentradas nos **mercados primário**: intermediar **oferta pública** e distribuição de **títulos** e **valores mobiliários** no mercado. E secundário: destaco as operações em mercados bolsa de valores (mercado à vista) e nos mercados de mercadorias e futuros (commodities e derivativos).

Constituição e funcionamento dependem de autorização do Banco Central do Brasil.

Deverá ser constituída sob a forma de **sociedade anônima** ou por quotas de responsabilidade limitada.

Necessária a **autorização** da **CVM** para que elas realizem suas atividades no mercado de valores mobiliários.

#### **DICA 68**

## SOCIEDADES E DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (SDTVMS)

- Exercem as mesmas funções das SCTVMs.
- Depende de autorização do Banco Central do Brasil.

O exercício de atividades de sociedade distribuidora no mercado de valores mobiliários depende de prévia e expressa autorização da Comissão de Valores Mobiliários.

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

Pensar Concursos.



## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## **DICA 69**

#### **BOLSAS DE VALORES E DE MERCADORIAS E FUTUROS**

**Entidades** que **pretendem fornecer um local** adequado para a realização de negócios com títulos e valores mobiliários.

- Requisitos para a instituição ser considerada bolsa de valores:
- > Funcionar regularmente como sistema centralizado e multilateral de negociação que possibilite o encontro e a interação de ofertas de compra e de venda de valores mobiliários:
- → ou permitir a **execução de negócios** tendo como contraparte formador de mercado que assuma a obrigação de colocar ofertas firmes de compra e de venda, respeitadas as condições estabelecidas na norma.



Atualmente no Brasil existe apenas a B3.

#### **DICA 70**

## **SOCIEDADE DE FOMENTO MERCANTIL (FACTORING)**

- O **Factoring** é a operação financeira pela qual uma **empresa vende seus direitos creditórios** oriundos de suas operações comerciais que seriam pagos a prazo a um terceiro.
- ➢ Direitos creditórios: direitos e títulos representativos de crédito, originários de operações realizadas nos segmentos comercial, agronegócio, industrial e imobiliário; contratos mercantis de compra e venda de produtos, mercadorias e/ou serviços para entrega ou prestação futura, bem como títulos ou certificados representativos desses contratos.

## **DICA 71**

## ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO

São empresas que prestam um **serviço de intermediação** entre os portadores de cartões, as instituições financeiras emissoras, os fornecedores e as bandeiras.



NÃO é uma instituição financeira! É uma instituição de pagamento. Mas, ressalto que no entendimento do STF, a administradora de cartões é IF.

## **DICA 72**

## SISTEMA MONETÁRIO

Instituições e regras cujo objetivo é conceder **eficiência** nas transações econômicas, além de possibilitar ao país o controle da política monetária.

Análise macroeconômica: composto da Autoridade Monetária (Banco Central) e dos Bancos Comerciais, os quais estão autorizados a receber depósitos à vista do público não financeiro.



## MEXPREX

## **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

★ Banco Central: devido ao exercício do monopólio da emissão monetária, controla a base monetária da economia. Este fato é fundamental na compreensão da política monetária.

## **DICA 73**

## **MOEDA**

Toda forma de ativos financeiros utilizados como **meio de troca** nas transações econômicas.

- 🖈 Funções da moeda:
- Meio de troca;
- Unidade de conta;
- Reserva de valor.

## **DICA 74**

## **AGREGADOS MONETÁRIOS**

AGREGADOS MONETÁRIOS EXISTENTES NO BRASIL		
M1	Também conhecido como meio de pagamento restrito, M1 é gerado pelas instituições emissoras de haveres estritamente monetários. Abrange o papel moeda em poder do público + depósitos à vista.	
М2	Também conhecido como meio de pagamento ampliado. Abrange M1 + depósitos especiais remunerados + depósitos de poupança + títulos emitidos por instituições depositárias	
МЗ	Também conhecido como meio de pagamento ampliado. Contém M2 + quotas de fundos de renda fixa + operações compromissadas registradas no SELIC.	
M4	Também conhecido como poupança financeira, engloba o M3 e os títulos públicos de alta liquidez. Agrega, portanto, M3 + títulos públicos de alta liquidez.	

## **DICA 75**

## **CONTAS DO SISTEMA MONETÁRIO:**





## **IMPORTANTE LEMBRAR QUE:**





As transações do Banco Central com os Bancos Comerciais e o público em geral determina a **base monetária** da economia.

As transações dos Bancos Comerciais com o público em geral determinam a **quantidade de meios de pagamento da economia**.

#### **DICA 76**

## **POLÍTICA MONETÁRIA**

É o **conjunto de esforços** (instrumentos) empreendidos pelo **governo** no sentido de modificar a quantidade de **moeda** na economia e também a **taxa de juros**.

- nutro motivo relevante em se realizar política monetária:
- > Variar a renda da economia.

Quando elevada a quantidade de moeda em circulação na economia, a política monetária é chamada de **expansionista**. Quando reduzida, de contracionista (reducionista).

O outro efeito da política monetária é **modificar a taxa de juros** da economia. A taxa de juros é o preço que equilibra a oferta e demanda por liquidez.

A política monetária tem **3 objetivos diretos**: controle da quantidade de moeda em circulação, determinação da taxa de juros e variação da renda da economia (PIB).

## **DICA 77**

## **DEPÓSITO COMPULSÓRIO**

São recolhimentos que as instituições financeiras fazem ao Banco Central sobre os **recursos** que captam em suas atividades.

Fornecer à autoridade monetária uma forma de **controlar**, mesmo que indiretamente, a **oferta de moeda na economia**.

## **DICA 78**

#### **REDESCONTO**

São os empréstimos concedidos pelo Bacen às instituições financeiras com propósito de liquidez.

Fornecer à autoridade monetária uma forma de **controlar**, mesmo que indiretamente, a **oferta de moeda** na economia.

São as operações de **crédito** com os **bancos comerciais**, quase sempre para fins de liquidez.

## **DICA 79**

#### MERCADO INTERBANCÁRIO

Se a instituição registra, ao final do dia, mais débitos do que créditos, seus recursos de **curtíssimo prazo são insuficientes**. Assim, **toma emprestado** recursos de outras instituições financeiras que apresentaram, no mesmo período, caixa **superavitário**. Tais empréstimos são feitos mediante a emissão de **Cédulas de Depósitos Interbancários** (CDIs).





## **DICA 80**

## **MERCADO INTERBANCÁRIO**

A instituição deficitária emite o CDI e **capta** com ele os recursos que precisa, ficando com uma posição devedora.

A instituição superavitária **adquire** estes títulos, com a promessa de receber os recursos mais uma remuneração antecipadamente fixada.

A remuneração é chamada de Taxa DI.



# MENERAL

#### **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

#### **ÉTICA E DIVERSIDADE**

#### **DICA 81**

# CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANRISUL: PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E CORRUPÇÃO

Os Sujeitos ao Código têm a obrigação de agir de maneira ética e honesta, de estabelecer um ambiente permanente de controle e prevenção à lavagem de dinheiro e à corrupção, bem como de conduzir suas atividades profissionais de acordo com as diretrizes deste Código e das Políticas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e de Prevenção à Corrupção do Banrisul.

#### **DICA 82**

# CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANRISUL: POSTURA E CONDUTA PROFISSIONAL

É fundamental que os **SUJEITOS AO CÓDIGO** observem as seguintes condutas mínimas esperadas no exercício das suas atividades diárias, dentre outras:

- a) ter conduta ética condizente com os princípios estabelecidos neste Código, políticas, normativos e regulamentos Institucionais vigentes;
- b) estar engajado na busca permanente da eficiência e da eficácia no atendimento aos clientes e usuários;
- c) desenvolver ações pautadas pelo respeito às regras de mercado e pela legislação vigente;
- d) manter-se atualizado em relação à legislação aplicável às operações, aos negócios realizados no Banrisul e às políticas, normativos e regulamentos Institucionais vigentes que disciplinam suas funções e forma de atuação;
- e) exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade;
- f) promover, a todo o momento e em todos os níveis profissionais, relações baseadas no respeito pela dignidade dos demais, participação, equidade e colaboração mútua no ambiente de trabalho;
- g) preservar a identidade Institucional, não usando o nome de qualquer empresa do Grupo Banrisul, suas marcas e seus símbolos privativos sem autorização;
- h) manter o sigilo dos dados, das notícias e das informações relacionadas ao Banco ou a qualquer empresa do Grupo, sem que sejam devidamente autorizados a fazê-lo;
- i) usar de forma responsável as mídias sociais e aplicar boas práticas de comunicação, alinhadas aos princípios de integridade, transparência e ética, em consonância com o Manual de Conduta nas Mídias Sociais;

#### **★**É INACEITÁVEL:

- y usar relacionamentos com agentes externos como forma de obter benefícios profissionais para si ou para outrem;
- raciones estabelecer vínculos de qualquer natureza com organizações ou clientes cuja conduta não seja compatível com padrões éticos e de responsabilidade;
- patrocinar evento ou atividade que possa violar as políticas internas vigentes;



- tilizar o nome do Banrisul ou seus recursos para financiar campanhas de partidos ou candidatos políticos;
- raceitar, no exercício de suas atividades profissionais, qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, comissão, doação, presente, viagem ou vantagens, para si ou para terceiros, as quais violem as políticas internas vigentes;
- sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, mediante exigência ou não, ainda que fora da função ou antes de assumila, mas em razão dela, vantagens indevidas de qualquer natureza (financeira ou não) a pessoas e empresas dos setores público e privado em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições ou de facilitação de negócios, operações ou atividades para o Banrisul ou visando a benefícios para si ou para terceiros;
- emitir comentários especulativos desabonadores sobre posicionamentos do Banco;
- compartilhar textos, documentos, fotos, áudio ou vídeo que exponham a segurança do ambiente profissional;
- expor, publicamente, problemas profissionais, bem como fazer comentários implícitos ou explicitamente ofensivos e lesivos à empresa;
- mitir, divulgar e/ou publicar comentários ofensivos ou agressivos sobre o Banrisul e empresas do Grupo, seus Administradores, empresas concorrentes, parceiros de negócios ou colegas de trabalho;
- tilizar, para proveito próprio e/ou de terceiros, informações privilegiadas, tanto do Banrisul, como dos seus clientes.

#### **DICA 83**

#### CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANRISUL: COMISSÃO DE ÉTICA

A Comissão de Ética, vinculada ao **Presidente da Instituição**, é o órgão responsável pela implementação, disseminação, treinamento, revisão e atualização do Código de Ética e de Conduta do Banrisul, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade, competindo-lhe analisar e julgar as questões a ela submetidas, recomendando correção de conduta ou sanções disciplinares.

**IMPORTANTE:** A Comissão será dotada de independência e autonomia funcionais, cabendo à Diretoria, no caso de conflito de interesses, a decisão final.

#### **DICA 84**

# CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANRISUL: COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO DE ÉTICA

Comissão de Ética, composta por representantes das seguintes áreas:

- Assessoria Jurídica;
- Unidade de Controles e Compliance;
- Unidade de Estratégias de Recursos Humanos;
- Unidade de Administração de Pessoas;
- Unidade de Gestão de Riscos Corporativos.





**① IMPORTANTE:** As condutas éticas elencadas no presente Código não são exaustivas, sendo passíveis de enquadramento neste quaisquer outras, assim definidas pelas áreas competentes.

#### DICA 85

# **VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E LEI MARIA DA PENHA (LEI 11.340/16)**

A Lei Maria da Penha **cria mecanismos para coibir a violência doméstica** e familiar contra a mulher, dispõe sobre a criação dos juizados de Violência doméstica e familiar contra a Mulher e estabelece, **medidas de assistência e proteção às mulheres** em situação de violência doméstica e familiar.

Recebeu esse nome devido à luta da farmacêutica Maria da Penha para ver seu agressor condenado.

A violência contra mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos.

#### **DICA 86**

#### SUJEITO PASSIVO DA LEI MARIA DA PENHA

**Toda mulher**, independentemente de classe, raça, étnica, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião.

- Porém, é necessário que haja:
- 💙 Questão de gênero;
- > Contexto familiar e doméstico.

A Lei assegura as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social (art. 2°).

#### **DICA 87**

#### MARIA DA PENHA: FORMAS DE VIOLÊNCIA

- A Lei nº 11.340/06 elenca de forma **exemplificativa** algumas formas de violência contra mulher no âmbito doméstico:
- Violência física qualquer conduta que ofenda a integridade física ou saúde corporal;
- Violência psicológica qualquer conduta que lhe causa dano emocional e diminuição a autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o plano desenvolvimento;
- → Violência sexual qualquer conduta que constranja a presenciar, manter ou participar de relação sexual não desejada ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;
- → Violência patrimonial qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos, bens, valores ou recursos econômicos:
- Violência moral qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.



# MENERAL

#### **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

#### **DICA 88**

### MARIA DA PENHA: MEDIDAS INTEGRADAS DE PREVENÇÃO

- Visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não governamentais, tendo por diretrizes (art.8º):
- > Integração operacional do Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação;
- Promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência;
- O respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados;
- A implementação de atendimento policial especializado para as **mulheres**, em particular nas Delegacias de Atendimento à Mulher;
- A promoção e a realização de **campanhas educativas de prevenção** da violência doméstica e familiar contra a mulher e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos direitos humanos das mulheres;
- A celebração de convênios, protocolos, ajustes, termos ou outros instrumentos de promoção de parceria entre órgãos governamentais ou entre estes e entidades não-governamentais;
- A capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos.

#### **DICA 89**

#### MARIA DA PENHA: DO ATENDIMENTO PELA AUTORIDADE POLICIAL

Em caso da **iminência** ou da **violência** doméstica e familiar, a autoridade policial **adotará, de imediato**, as **providências legais cabíveis** (art.10).

É direito da mulher o atendimento **policial e pericial especializado, ininterrupto** e prestado por servidores – **preferencialmente do sexo feminino** – previamente capacitados (art.10-A).

- No atendimento à mulher em situação de violência, a autoridade policial **DEVERÁ**, entre outras providências:
- Garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário;
- > Encaminhar ao hospital ou posto de saúde e ao Instituto Médico Legal;
- > Fornecer transporte a ofendida e seus dependentes para abrigo ou local seguro, caso de risco de vida;
- Se necessário, acompanhar para a retirada de seus pertences do local da ocorrência ou domicílio;





- > Informar os direitos contidos na Lei Maria da Penha e os serviços disponíveis, inclusive os de assistência judiciária.
- Em todos os casos de violência contra mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial aditar, de imediato, os seguintes procedimentos, sem prejuízo do previsto no Código de Processo Penal:
- Ouvir a ofendida, lavrar boletim de ocorrência em tomar representação a termo, se apresentada;
- Colher todas as provas que servirem para o esclarecimento;
- Remeter, no prazo de 48 horas, expediente apartado ao juiz com pedido da ofendida, para concessão de medidas protetivas de urgência;
- Determinar o **exame de corpo de delito** e requisitar outros exames periciais necessários;
- Ouvir o agressor e as testemunhas;
- Ordenar a identificação do agressor e juntar aos autos sua folha de antecedentes criminais;
- Remeter, no prazo legal, os autos do inquérito policial ao Juiz e ao Ministério Público.

#### **DICA 90**

### MARIA DA PENHA: MEDIDAS PROTETIVAS DE URGÊNCIA

# 🚣 SÚMULA 536, STJ.

A suspensão condicional do processo e a transação penal não se aplicam na hipótese de delitos sujeitos ao rito da Lei Maria da Penha.

CUIDADO: No entanto, é possível que haja a suspensão condicional da PENA!!!

- Recebido o expediente com pedido da ofendida, caberá ao juiz, no prazo de 48 horas:
- Conhecer do expediente e do pedido e decidir sobre as **medidas protetivas** de urgência;
- Determinar o da ofendida ao órgão de assistência judiciária, quando for o caso;
- Comunicar ao Ministério Público para que adote as providências cabíveis;
- > Determinar a apreensão imediata de arma de fogo sob a posse do agressor.

As medidas protetivas de urgência poderão ser concedidas pelo juiz, a requerimento do Ministério Público ou a pedido da ofendida.

As medidas protetivas de urgência poderão ser concedidas de **imediato**, **independentemente de audiência das partes e de manifestação do Ministério Público**, devendo este ser prontamente comunicado.

Serão aplicadas **isolada ou cumulativamente**, e **poderão ser substituídas** a qualquer tempo por outras de maior eficácia.



Poderá o juiz, ainda, a requerimento do Ministério Público ou a pedido da ofendida, conceder **novas medidas protetivas de urgência** ou **rever aquelas já concedidas**, se entender necessário à proteção da ofendida, de seus familiares e de seu patrimônio, ouvido o Ministério Público.

Em qualquer fase do inquérito policial ou da instrução criminal, caberá a prisão preventiva do agressor, decretada pelo juiz, de ofício, a requerimento do Ministério Público ou mediante representação da autoridade policial.

A ofendida **deverá** ser **notificada dos atos processuais relativos ao agressor**, especialmente dos pertinentes ao ingresso e à saída da prisão, sem prejuízo da intimação do advogado constituído ou do defensor público.

A ofendida não poderá entregar intimação ou notificação ao agressor.



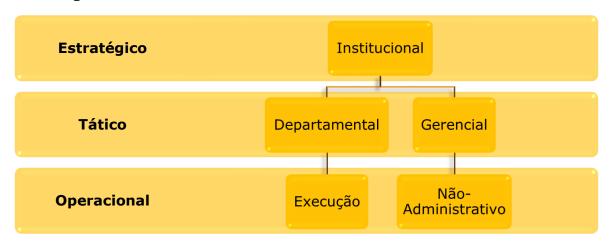


### **VENDAS E NEGOCIAÇÃO**

#### **DICA 91**

## **NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL**

# \* Níveis Organizacionais:



- **Estratégico**: encontramos nesse nível os diretores, executivos, alto escalão da organização. As decisões tomadas servem para a "toda" organização, pois são globais analisando os ambientes interno e externo.
- > **Tático:** Aqui se encontram os gerentes de departamentos, **unidades e setores**. A abordagem é departamental.
- → Operacional: o nível da realização das tarefas, os executores realizam as atividades do plano operacional.

#### DICA 92

#### **DEFINIÇÕES**

# Objetivo:

Tudo aquilo que se pretende alcançar ou onde se deseja chegar. **Um bom exemplo de objetivo – ser aprovado no concurso público do Banco do Brasil.** O objetivo deve ser claro, concreto e necessita de prazo. É isso mesmo, não importa se esse prazo será curto, médio ou longo.

## > Meta:

Também pode ser entendida como algo que se pretende alcançar, mas é mais minuciosa e detalhada em comparação ao objetivo. Exemplo de meta: ser aprovado em primeiro lugar no concurso do Banco do Brasil. Reparou uma mudança aí? O termo "primeiro lugar", qualificou o meu objetivo. Essa é a ideia da meta, ser mais minuciosa ou detalhada. Quantificação e qualificação do objetivo.

# Estratégias:

São os **caminhos**, os **meios**, **os métodos** para se chegar no objetivo ou meta e para isso a organização necessitará fazer uma análise antes e aí sim escolher a melhor estratégia.

#### **DICA 93**

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

Pensar Concursos.



#### **IMAGEM INSTITUCIONAL**

Se tem algo importante para uma organização é criar uma imagem institucional e fazer com que os stakeholders ao seu redor entendam o seu propósito.

E antes de entrar nos conceitos a respeito do tema, primeiro precisarei explicar para você o significado do termo "stakeholder".

Stakeholder significa partes interessadas, ou seja, todos que de alguma forma estão ligados ou relacionados com a organização.

 $^{
emp}$  Exemplos: colaboradores, gestores, acionistas, gerentes, consumidores, fornecedores, governo e outros.



#### **DICA**

Provavelmente um sinônimo para stakeholder numa prova de concurso seja ATORES ou CLIENTES. Vale ressaltar o seguinte: O termo cliente é abrangente, pois entendese como cliente o público externo e interno.

- Cliente interno = colaboradores, gerentes.
- > Cliente externo = consumidores, fornecedores.

Talvez seja estranho pensar colaborador e fornecedor como cliente, mas veja que a ideia é satisfazer as necessidades de todos e por isso a concepção de que todos são clientes.

Aliás, quando uma organização compreende isso, sem sombra de dúvidas estará conquistando a excelência.

#### **DICA 94**

# **GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**



- Relevância: o quanto o produto ou servico é importante para o cliente. O agente comercial entra no conceito crucial de ser um consultor para o cliente ao demonstrar o quanto determinado produto ou servico será benéfico e vantajoso.
- > Reconhecimento: tem como critério ser estimado, único, diferente. Imagine um atendimento diferenciado, personalizado. O cliente se sentirá valorizado e único.
- Receptividade: nada como uma boa recepção, receber o cliente da melhor maneira possível, com educação, cortesia, gentileza e ofertando o melhor atendimento possível.
- > Responsividade: repassar informações de todas as fases do processo gerando assim confiabilidade. Os clientes esperam isso, pois querem se manter informados de todas as etapas.
- Relacionamento: uma interação contínua e duradoura, a ideia crucial é não vender produtos ou prestar ser serviço "somente uma vez" e sim obter a fidelidade do cliente para que consiga fazer negócios sucessivas vezes.

#### DICA 95

# MEXPREX

#### **Memorex BANRISUL - Rodada 02**

## SEGMENTAÇÃO DE MERCADO - NÍVEIS DE SEGMENTAÇÃO

#### Marketing de Massa

 O objetivo desse tipo de segmentação é ofertar algo que seja possível para um grande público

#### Marketing de Segmento

 Visa ter um grupo ainda grande de consumidores, porém um pouco mais especifico se compararmos com o marketing de massa

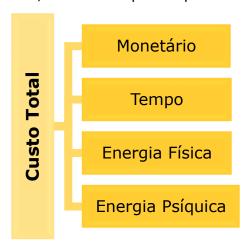
## Marketing de Nicho

 Ainda mais restrito ao comparar com os (02) dois anteriores. Dividese um segmentos em subsegmentos. A organização se torna especialista numa determinada necessidade do cliente.

#### **DICA 96**

# AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE - CUSTO TOTAL PARA O CLIENTE

O custo total vai **além do monetário**. É o caso do custo de tempo, pois quando necessitamos adquirir um bem ou serviços calculamos o tempo que isso vai nos custar, um bom exemplo é pensar **no tempo** que você ficará na fila do caixa do banco para pagar uma conta, (05) cinco minutos vai parecer uma eternidade. Agora se você tiver que (02) duas horas ou mais o gerente do banco te atender para conseguir um financiamento imobiliário você nem vai perceber o tempo passar. Outro custo levado em consideração e a **energia psíquica e física**, a primeira diz respeito ao gasto psicológico para tomada de decisão numa situação conflitante de escolhas e a segunda diz respeito ao gasto físico mesmo para encontrar o produto/marca ideal para suprir a sua necessidade.



#### **DICA 97**

# PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Marketing de Relacionamento: O foco do marketing de relacionamento está nos clientes já existentes, claro que toda organização deseja conquistar novos clientes, mas apostar numa relação permanente e duradoura fará até mesmo com que a organização consiga uma economia nos seus gastos de marketing e publicidade de maneira surpreendente.

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



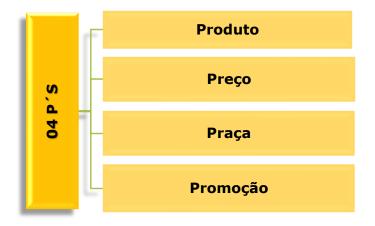




Tem o seu foco nos clientes já existentes e não somente na angariação de novos clientes e para que uma empresa possa apostar no marketing relacional e conseguir fidelizar os seus clientes, deverá ter em atenção alguns pontos, nomeadamente: conhecer bem o cliente, saber comunicar e escutar as suas necessidades e reconhecer a sua fidelidade.

#### **DICA 98**

### **NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL - COMPOSTO DE MARKETING**



#### **DICA 99**

#### **CONCEITOS NO MARKETING DIGITAL**

SEO – Search Engine Optimization: Otimização para Mecanismos de Buscas.

Técnicas que têm como objetivo posicionar uma ou mais páginas de destino entre os melhores resultados dos motores de pesquisa.

CMS - Content Management System: Sistema de Gestão de Conteúdos.

Ferramenta que possibilita a produção, edição e publicação de conteúdos no ambiente online sem a necessidade de conhecimentos técnicos em programação.

Dessa forma, por meio de um CMS é possível criar sites, blogs e outros portais de maneira simplificada.

CTA - Calls to Action: são botões ou chamadas visando o visitante clicar para dar continuidade de uma ação.

#### **DICA 100**



# UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS DE VENDAS - CANAIS DIGITAIS

### **Marketplace**

- •Reúne produtos de várias marcas
- Site ou aplicativo

#### **E-Commerce**

- •Site de venda de uma marca
- Produto ou serviço

#### **Redes Sociais**

- Social Selling
- Engajar leads
- Relacionamento
- Venda de produtos ou serviços

#### **DICA 101**

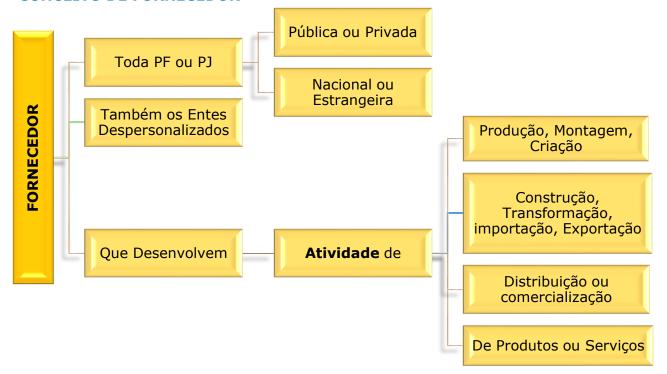
#### CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conceito de Consumidor: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**Equipara-se a Consumidor:** a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

#### **DICA 102**

#### **CONCEITO DE FORNECEDOR**

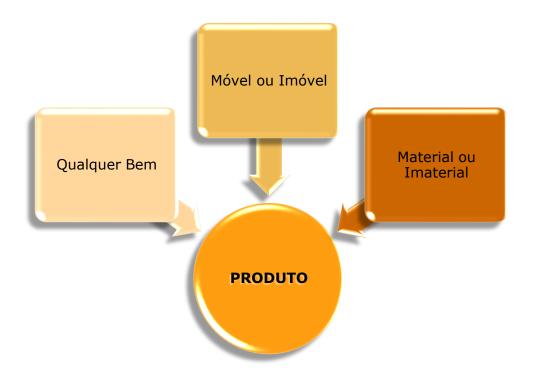


#### **DICA 103**



#### **CONCEITO DE PRODUTO**

PRODUTO	SERVIÇO
Tangível, Material, Estocável	Intangível, Imaterial, Não-estocável



#### **DICA 104**

# **CONCEITO DE SERVIÇO**

O próprio Código de Defesa do Consumidor conceitua serviço como **atividade**, **exceto** as de relações trabalhistas.



#### **DICA 105**

# MEX®REX

#### Memorex BANRISUL - Rodada 02

# A COLETIVIDADE DE PESSOAS PODE SER UMA CONSUMIDORA POR EQUIPARAÇÃO?

**Sim**, é perfeitamente possível que a coletividade de pessoas seja a chamada consumidora por equiparação, pois este conceito vem normatizado no parágrafo único do Art. 2º do CDC:

Art. 2º Consumidor é **toda pessoa física ou jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo Único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, **ainda que indetermináveis**, que haja intervindo nas relações de consumo.

#### **DICA BÔNUS**

#### **RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR**

É possível exonerar, limitar, ou atenuar a responsabilidade do fornecedor?

Não, em **nenhuma** hipótese, com fundamento nos artigos 25, caput e 51, inciso I, ambos do CDC. No mais, lembre-se que a responsabilidade do fornecedor é dada pela própria **Lei** (ope legis).

- Exemplo: É muito comum nos depararmos com cláusulas nulas de pleno direito nos contratos de estacionamento elaboradas com dizeres do tipo "não nos responsabilizamos pelos pertences deixados no interior do veículo".
- 🖈 Só que essa limitação de responsabilidade do fornecedor não tem valor legal. Veja:

# 🚣 SÚMULA 130 DO STJ

"A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento"

#### **DICA BÔNUS**

#### CDC: PROTECÃO CONTRATUAL - CONTRATOS DE CONSUMO

O que é o princípio da interpretação mais favorável (benéfica) ao consumidor? É o princípio que preconiza que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Inclusive, é um princípio expresso no art 47 do CDC, veiamos:

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

→ E mais: essa interpretação mais favorável ao consumidor **independe** de cláusulas ambíguas ou contraditórias.

