



Banrisul



**Pensar
Concursos®**

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 01**. As outras 05 rodadas **serão disponibilizadas na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível Imediatamente
Rodada 02	28/11/2022
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

LÍNGUA PORTUGUESA	4
INFORMÁTICA	11
MATEMÁTICA.....	22
MATEMÁTICA FINANCEIRA.....	24
ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO.....	26
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS.....	29
ÉTICA E DIVERSIDADE.....	37
VENDAS E NEGOCIAÇÃO.....	42



LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

COMPREENSÃO DE TEXTOS

- ✚ **Coerência:** Relação de ideias, lógica textual, ausência de contradição.
- ✚ **Sentido do texto/Semântica:** Significado das palavras.
- ✚ **Morfologia:** Estrutura, Forma e classificação das palavras. Classificadas como substantivos, artigos, adjetivos, verbos, pronomes, advérbios, preposição, numeral, conjunção, interjeição.
- ✚ **Sintaxe:** Função das palavras, o que a palavra faz dentro de cada frase, oração, período. Sujeito, Predicado, adjunto adverbial, complemento do verbo, complemento nominal.

DICA 02

DICIONÁRIO DAS PALAVRAS-CHAVE NO ENUNCIADO (COMANDO) DAS QUESTÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA

ASSOCIAR (relacionar) ⇒ **Estabelecer uma correspondência** (ligação entre os elementos). **Unir ideias** que apresentem **traços comuns**.

CARACTERIZAR ⇒ **Distinguir** aspectos, **assinalar** traços, **pôr em evidência** os elementos de destaque.

COMENTAR (discutir) ⇒ **Expressar** opiniões, **posicionar-se com argumentação**, **desenvolver um assunto** com desenvoltura.

CONTRAPOR (confrontar) ⇒ **Expressar** as diferenças, **mostrar traços** diferenciados, **pontos adversos**.

DETERMINAR ⇒ **Afirmar com clareza**, **distinguir com exatidão** os elementos.

ESTABELECEER PARALELO ⇒ **Organizar elementos** (ideias) com base em **diferenças ou semelhanças**, conforme a **natureza do assunto abordado**.

EXEMPLIFICAR ⇒ **Citar, mencionar** com exemplos, **interpretar com palavras** de quem escreve, **basear-se no texto**.

EXPLICAR ⇒ **Expor com clareza** as intenções, **motivos, razões** (porquês), **objetivos** e até **causas acerca de um assunto**.

DICA 03

ERROS COMUNS NAS ASSERTIVAS – COMO ELIMINÁ-LAS?

- ↳ Extrapolam o texto, **ACRÉSCIMO** de informações alheias ao texto.
- ↳ Limitam o texto, **CARÊNCIA** de informações essenciais.
- ↳ **NÃO ABORDAM** o texto!



↳ **CONTRADIZEM** o texto.

↳ Emitem **JUÍZO DE VALOR DIVERSO** do autor ⇒ parcialidade!

DICA 04

AFIRMAÇÕES FALSAS E AFIRMAÇÕES VERDADEIRAS

✚ São consideradas afirmações **falsas** quando:

➤ Generaliza;

➤ Extrapola;

➤ Tom desprezível junto ao raciocínio do autor do texto em tela.

✚ São consideradas afirmações **verdadeiras** quando:

➤ Especifica o pensamento, usando pronomes demonstrativos;

➤ Literalidade, usando sinônimos;

➤ Geralmente a afirmação condiz com a conclusão do texto, ou seja, o último parágrafo.

DICA 05

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Comece sempre pelo **comando da questão**.

! NUNCA LEIA O TEXTO SEM ANTES VER O QUE A QUESTÃO PEDE.

Na leitura **atente-se no que foi pedido** e tente extrair o máximo da parte do texto que foi pedido na questão.

DICA 06

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Volte ao texto sempre que necessário, **nunca deduza sem ter a informação no texto**, evite opiniões pessoais, se atente apenas nas **informações que o texto passa**. Porém sempre com uma **leitura dirigida**.

Tente ver nas **respostas de outras questões** que dizem a mesma coisa (com palavras diferentes). Veja **se bate com o que você acha como correto**.

DICA 07

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

↳ **Identificar conforme a leitura**: uma relação de esclarecimento, se existe uma **ideia de resumo, explicação, exemplificação, descrição, enumeração, oposição ou conclusão**.

↳ Se a questão pedir o **tema** ou **ideia central** (principal): deve-se **examinar com atenção a introdução e/ou conclusão**, pois nesses que contará a informação.



DICA 08

COMPREENSÃO X INTERPRETAÇÃO

- 📌 **Compreensão:** Significado de Algo. Modo concreto. Está no texto de modo **explícito**.
- 📌 **Interpretação:** Algo subentendido de modo lógico. De forma **implícita**.

DICA 09

CONCEITOS

- 📌 Para o estudo de texto são importantes **três** conceitos:

TEXTO
Conjunto de palavras e frases encadeadas (ou elementos imagéticos) visando a transmissão de uma mensagem .
CONTEXTO
Relação semântica (de significação e sentidos) dos diversos elementos que formam um texto, considerando a situação de comunicação .
DICA: Se uma frase é analisada isoladamente , fora de seu contexto original , essa poderá assumir um significado diferente , por isso o contexto é tão importante.
COMPREENSÃO DE TEXTO
Consiste em analisar o que realmente está escrito , ou seja, coletar dados do texto.
INTERPRETAÇÃO DE TEXTO
Consiste em saber o que se infere (conclui) do que está escrito.

DICA 10

COMPREENSÃO DE TEXTOS

Os conceitos de **compreensão** e **interpretação** são importantes para que o candidato entenda o que identificar no texto de acordo com o enunciado da questão.

Questões de **compreensão** exigem que o candidato assinale a resposta a partir das informações **expressas no texto**, para responder não é preciso buscar informações fora do texto.

QUESTÃO.

Texto I

"A maior alegria do brasileiro é hospedar alguém, mesmo um desconhecido que lhe peça pouso, numa noite de chuva."

(Cassiano Ricardo, in O Homem Cordial)

- 1) Segundo as ideias contidas no texto, pode-se afirmar que o brasileiro:
- a) põe a hospitalidade acima da prudência.



- b) hospeda qualquer um, mas somente em noites chuvosas.
- c) dá preferência a hospedar pessoas desconhecidas.
- d) não tem outra alegria senão a de hospedar pessoas, conhecidas ou não.
- e) não é prudente, por aceitar hóspedes no período da noite.

Gabarito: Letra a.

Comentário: Pois no desejo de ser hospitaleiro, o brasileiro hospeda, não mantendo prudência, abrigando pessoas desconhecidas.

DICA 11

COMPREENSÃO DO TEXTO

FIQUE ATENTO!

 Nas provas, a **compreensão do texto** costuma ser cobrada com enunciados que utilizam as seguintes expressões:

➔ **De acordo com o texto...**

➔ **Segundo o texto...**

➔ **O texto informa que...**

➔ **O no texto...**

➔ **Tendo em vista o texto...**

 **OBS.:** A **resposta** deverá **levar em conta** o que **está escrito literalmente no texto** a ser avaliado.

DICA 12

INTERPRETAÇÃO

As questões de **interpretação** exigem que o candidato **deduza**, ou seja, levante hipóteses acerca das informações presentes no texto, para responder é necessário que o candidato consulte (mentalmente) seus **conhecimentos prévios** (conhecimentos de mundo), processo chamado **inferência**.

QUESTÃO.

Texto II

"Salustiano era um bom garfo. Mas o jantar que lhe haviam oferecido nada teve de abundante.

- Quando voltará a jantar conosco? - perguntou-lhe a dona da casa.

- Agora mesmo, se quiser."

(Barão de Itararé, in Máximas e Mínimas do Barão de Itararé)

1) A partir do texto, é possível deduzir que o personagem Salustiano:

- a) come pouco.
- b) é uma pessoa educada.
- c) ficou insatisfeito com o jantar.
- d) é um grande amigo da dona da casa.
- e) decidiu não mais comer naquela casa.

Gabarito: Letra c.

Comentário: Pois ele era bom de garfo (comia bastante) e a comida era pouca, motivo que o levou a querer repeti-la, assim, aceitando o convite.



DICA 13

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

! FIQUE ATENTO! Geralmente nos enunciados de questões sobre interpretação de texto são usadas expressões como:

- ➔ Podemos deduzir...
- ➔ Ao falar sobre X...
- ➔ O autor quis dizer que...
- ➔ Com o apoio do texto...
- ➔ Infere-se que...
- ➔ Diante do que foi exposto...
- ➔ Pode-se concluir que...
- ➔ O texto nos permite entender que...
- ➔ O texto encaminha o leitor para...

DICA 14

ORTOGRAFIA OFICIAL

📌 Conjunto de regras a fim de **orientar a escrita em norma culta** (correta, de acordo com os preceitos da Gramática Normativa). Pode ser dividida em **três** partes:

➔ **Ortografia I: Auxilia na grafia de muitas palavras** que possuem fonemas que podem ser representados por mais de uma letra.

👉 (revisar regras de usos do S, Z, SS, Ç; G ou J, x ou CH e E ou I).

➔ **Ortografia II:** Orienta o **emprego correto de palavras ou expressões** em determinados contextos.

👉 (revisar uso de mais/mas, onde/aonde, mau/mal, a/à/há, seção/sessão/ceção e uso dos porquês).

➔ **Ortografia III:** Corresponde às regras de **acentuação gráfica** (que será abordada em uma seção individual neste material).

DICA 15

ORTOGRAFIA OFICIAL

📌 Os usos **mais cobrados** em provas:


EMPREGO DO SS	EMPREGO DO S (som de z)	EMPREGO DO Z
<p>Nos substantivos derivados de verbos que apresentam -mir, -der, -dir e -tir:</p> <p>🔍 Ex.: exprimir – expressão, ceder – cessão, agredir – agressão, permitir – permissão.</p>	<p>Gentílicos, títulos de nobreza e palavras derivadas de substantivos, com S.</p> <p>🔍 Ex.: baronesa, princesa, inglesa.</p> <p>➔ Depois de ditongo, COM S.</p> <p>🔍 Ex.: causa, coisa, paisagem.</p>	<p>Nos sufixos ez e eza em substantivos abstratos derivados de adjetivos, com Z.</p> <p>🔍 Ex.: pobre- pobreza, belo- beleza.</p>

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

Pensar Concursos.



Memorex BANRISUL - Rodada 01





 **OBS:** Uma boa escrita e conhecimento de ortografia correta das palavras podem ser adquiridos **naturalmente por meio do hábito** da **LEITURA**, desse modo, o cérebro internaliza automaticamente a escrita correta. Por isso é importante ler constantemente.

DICA 16



ORTOGRAFIA OFICIAL

 **Regrinhas que são mais cobradas:**

 **O emprego dos PORQUÊS:**

POR QUE	POR QUÊ	PORQUE	PORQUÊ
Perguntas diretas ou indiretas (motivo ou razão).	final de frases interrogativas.	Equivale a como ou pois .	Precedido de artigo ou de outra palavra determinante .
 Ex.: Por que (razão) você não veio?	 Ex.: Você não veio por quê ?	 Ex.: Tirou boa nota porque estudou bastante.	(Dica: substituir pelas palavras motivo ou razão)  Ex.: Quero saber o porquê de tanta discórdia.

ATENÇÃO!

 Equivale **também** a **pelo qual** e flexões:
 Ex.: Este é o caminho por que passa todos os dias.


DICA 17

MAS/MAIS E MAL/MAU

 O emprego de **MAS/MAIS**:

➤ **Mas** - conjunção adversativa (ideia de oposição); e

➤ **Mais** - advérbio de intensidade, também pode dar ideia de adição; é o **oposto de menos**.

 O emprego de **MAL/MAU**:

➤ **Mal** - advérbio de modo (**antônimo** de **BEM**); e

➤ **Mau** - um adjetivo (**antônimo** de **BOM**).

 **DICA:** Na dúvida, basta substituir por bem ou mal.



DICA 18

SE NÃO X SENÃO

Essas palavras têm **som idêntico**, mas a escrita e significado são diferentes.

- ✚ O **SENÃO** poderá ser usado quando tiver o significado de:
 - ➔ **MAS SIM:** O anel não era de ouro, **senão** de prata.
 - ➔ **CASO CONTRÁRIO:** Devo trabalhar, **senão** venderei o carro.
 - ➔ **EXCETO:** Todos, **senão** meus irmãos, podiam entrar na festa.
- ✚ Já, o **SE NÃO**, é uma conjunção condicional e quando está junto com o advérbio "não" poderá ser utilizada quando tiver o significado de:
 - ➔ **CASO NÃO:** Se não for possível sair hoje, avise seu chefe.
 - ➔ **QUANDO NÃO:** Havia duas pessoas no parque brincando, **se não** três.

DICA 19

ONDE X AONDE

➔ **Onde:** faz referência a um lugar **concreto**. Dá a ideia de lugar **fixo**.

🔍 Ex.: **Onde** Jonas mora?

Quero ficar **onde** está minha vó.

➔ **Aonde:** é utilizado quando o verbo expressa **movimento**. É usado com verbos que pedem a **preposição "a"**.

🔍 Ex.: **Aonde** estamos indo?

Ela foi **aonde** ontem de madrugada?

DICA 20

ACERCA DE X CERCA DE

➔ **Acerca de:** possui o mesmo sentido de **"sobre"** ou **"a respeito de"**.

🔍 Ex.: Eu e meu marido estávamos comentando **acerca da** festa de casamento.

➔ **"sobre"** a festa de casamento.

➔ **A cerca de:** possui o mesmo sentido de **"aproximadamente"**.

🔍 Ex.: Gravataí fica **a cerca de** trinta minutos de Porto Alegre.

➔ **"aproximadamente"** trinta minutos de Porto Alegre.



INFORMÁTICA

DICA 21

NOÇÕES DE SISTEMAS OPERACIONAIS – WINDOWS 10 (32-64 BITS)

➤ **WINDOWS 10:** É um sistema operacional desenvolvido e mantido pela Microsoft. É um sistema **proprietário**, **multissessão** (capacidade de operar com várias contas de usuários), **multitarefa** (execução de várias tarefas simultâneas). Disponível nas versões Home, Pro, Education, Enterprise.

➤ **Home** - **Versão mais comum** presente em computadores domésticos, conta com a possibilidade de login facial ou biometria;

➤ **Pro** - **Versão** que contém as funcionalidades do Home com **dispositivos avançados** de segurança como BitLocker para criptografia de HD e suporte a ingresso no domínio através do Azure Active Directory;

➤ **Enterprise** - Engloba as funcionalidades da versão Pro e **inclui** outras **opções avançadas** como o AppLocker;

➤ **Education** - Versão geralmente **utilizada** para **grandes ambientes de ensino**, conta com as opções da versão enterprise, porém sem algumas opções de configuração de atualização.

DICA 22

ATALHOS WINDOWS 10

CTRL + SHIFT + ESC	Abrir gerenciador de tarefas
CTRL + ALT + DEL	Enviar uma interrupção e abrir opções como Bloquear, Sair, Trocar Usuário e abrir gerenciador de tarefas
WIN + E	Abrir Windows Explorer
WIN + R	Abrir Janela Executar
WIN + I	Abrir configurações do Windows
WIN + L	Bloquear Computador
SHIFT + DEL	Excluir arquivo sem enviá-lo a lixeira
WIN + X	Acesso rápido a ferramentas do sistema



ALT + TAB	Alternar entre janelas
CTRL + ALT + TAB	Mostrar todas as janelas e permitir movimentação com as setas
CTRL + Z	Desfazer uma ação realizada
SHIFT + F10	Exibir menu de contexto
WIN ou CTRL + ESC	Abrir Menu Iniciar
WIN + D	Ir para área de trabalho
WIN + TAB	Abrir Visão de Tarefas
WIN + U	Abrir Facilidade de acesso
WIN + F1	Abrir ajuda do windows

DICA 23

OPÇÕES DE ENCERRAMENTO DO WINDOWS

O Windows possui algumas opções de encerramento. As opções são acessíveis através do menu iniciar, porém também é possível acessá-las utilizando o **atalho ALT + F4** na área de trabalho.

📌 As opções são:

- ➔ **Desligar** - Fecha todos os aplicativos e desliga o computador;
- ➔ **Reiniciar** - Fecha todos os aplicativos, desliga o computador e liga-o novamente;
- ➔ **Suspender** - O computador permanece ligado, mas com baixo consumo de energia. Os aplicativos ficam abertos, assim, quando o computador é ativado, voltará ao ponto em que estava;
- ➔ **Trocar Usuário** - Troca de usuário sem fechar aplicativos;
- ➔ **Sair** - Fecha todos os aplicativos e faz logoff do usuário.

➔ **JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO:**

QUESTÃO CESGRANRIO, 2018.

Na empresa onde um indivíduo trabalha, vários funcionários compartilham o mesmo computador rodando o Windows 10 em português. Um desses funcionários precisa usar o computador desse indivíduo, mas este não quer fechar os programas e arquivos com

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

Pensar Concursos.




os quais está trabalhando no momento.

- a) Trocar usuário
- b) Bloquear
- c) Suspende
- d) Desligar
- e) Hibernar

Gabarito: Letra a.

DICA 24

WINDOWS 10: ATALHOS DE ARQUIVOS, PROPRIEDADES E INICIALIZAÇÃO

Um **atalho** de um **arquivo** é um **link** para o arquivo original. Caso o arquivo original seja excluído, o atalho não será mais aberto. Um atalho é indicado pela presença do seguinte ícone  no arquivo. Para encontrar a localização do arquivo original, utilize o botão direito do mouse no arquivo, opção propriedades e então abrir local do arquivo.

No **menu propriedades**, também é possível visualizar o tamanho do arquivo, o tipo do arquivo, assim como qual o programa correspondente padrão para abri-lo.

Para que um programa seja iniciado assim que o usuário se logue na máquina, este deverá pertencer à lista de programas de Inicialização. É possível visualizar os programas pertencentes à inicialização através do **gerenciador de tarefas**, na aba Inicializar.

DICA 25

PAINEL DE CONTROLE E TIPOS DE USUÁRIO

A visualização do painel de controle se dá através de categorias ou de ícones, que mostram todos os itens pertencentes ao painel. Através de categorias os itens ficam agrupados.

Para desativar ou ativar recursos do windows ou desinstalar um programa, utiliza-se a opção Programas e Recursos da categoria **Programas**. Para gerenciar o Firewall do windows, ferramentas administrativas, histórico de arquivos, essas opções estão disponíveis na categoria **Sistema e Segurança**. Outras categorias são responsáveis por Aparência e Personalização, Relógio e Região, Rede e Internet, Contas de usuário.

Para que se possa realizar alterações no painel de controle, o usuário deve ser um **administrador**. Além do administrador, o windows conta com o tipo de conta **usuário padrão**. A diferença é que o usuário padrão não pode fazer alterações no sistema, porém, pode instalar programas para o seu usuário.

DICA 26

SINCRONIZAÇÃO DO WINDOWS

O **Windows 10** permite **sincronizar dispositivos**, desta forma, toda a personalização de um dispositivo pode ficar disponível para os demais dispositivos do usuário. Isso é possível ao utilizar uma conta Microsoft. Para realizar esta ação, acesse o painel de **Configurações, Contas**, e a opção **Sincronize** suas configurações.

✚ Dentre as opções de configuração estão disponíveis:


- **Tema;**
- **Senhas;**



- **Preferências de Idioma;**
- **Outras configurações do Windows.**

DICA 27

PAINEL DE CONFIGURAÇÃO DO WINDOWS

O painel de configurações do Windows (WIN + I) acessível através do “**menu iniciar**” com o ícone  onde tem opções para **gerenciamento** do computador. A tendência é que este menu substitua o Painel de Controle nas próximas versões do Windows. Porém, ambas continuam existindo no Windows 10. Assim como o painel de controle, o painel de Configurações do Windows tem funções como, **Instalar** e **Desinstalar** programas através do menu **Aplicativos**, gerenciamento de contas de usuário, através do menu **Contas**, gerenciamento de **Dispositivos** como: Impressoras, Scanners, dispositivos bluetooth e também o menu de **Personalização** para alterar Tela de Fundo, Tela de Bloqueio, Cores etc.

DICA 28

PROGRAMA PADRÃO

Escolher um programa padrão para abrir determinado aplicativo é feito pelo painel de configurações. Acesse a opção **Aplicativos** > **Aplicativos Padrão**. Nesta opção, alguns já estarão disponíveis como Email, Mapas, Player de Música, Visualizador de Fotos, Navegador Web. É possível escolher um programa padrão pelo tipo do arquivo escolhendo a opção “Escolher os aplicativos padrão por tipo de arquivo”.

Pelo **painel de controle**, através da categoria **Programas**, a opção de **Programas padrão** irá levar a opção do Aplicativo Padrão do painel de configurações.

Outra opção para escolher um programa para abrir um arquivo, é acessar o menu de contexto, utilizando o botão direito do mouse no arquivo e escolhendo a opção **abrir com**.

DICA 29

EXTENSÕES DE ARQUIVOS

As extensões de arquivos indicam o tipo de arquivo e auxiliam na abertura do arquivo. Por exemplo, um arquivo do tipo texto terá a extensão “.txt”. Um arquivo “.docx” indica que é um arquivo do tipo Documento do Word.

ALGUMAS EXTENSÕES DE ARQUIVOS	
.xlsx	Arquivo de Planilha Excel
.pptx	Arquivo de Apresentação de PowerPoint
.html .htm	Arquivo de página web
.pdf	Documento de pdf
.exe	Arquivo executável
.msi	Pacote do windows installer



ALGUMAS EXTENSÕES DE ARQUIVOS	
.jpg .png .jfif .gif	Arquivos de imagem
.mp3 .wav	Arquivos de áudio
.mp4 .avi .mpeg	Arquivos de vídeo
.zip .rar .7z	Arquivos compactados
.iso	Arquivo de imagem de disco

CESGRANRIO, 2013.


Uma extensão de arquivo associada a um tipo de arquivo que **NÃO** pode ser reproduzido pelo Windows Media Player é a:


- a) jpg
- b) mpeg
- c) wav
- d) htm
- e) avi


Gabarito: d.

DICA 30**EDIÇÃO DE TEXTOS - ESTRUTURA DO WORD**

✚ A janela do documento do Word é composta pelos seguintes componentes:

↳ **Barra de Títulos** - Barra que exibe o nome do documento que está sendo editado, o nome do usuário que está logado e um botão  com as opções de Ocultar a faixa de opções, Mostrar Guias e Mostrar Guias e Comandos.

↳ **Barra de Status** - Contém informações do documento, como número de páginas, quantidade de palavras e o idioma. E opções de visualização como Modo de Leitura, Layout de Impressão, Layout da Web  e uma barra para zoom.

↳ **Barra de acesso rápido** - Barra para salvar, desfazer uma ação (CTRL + Z), Repetir digitação (CTRL + R) e visualizar impressão. Além disso, é personalizável, ao clicar na setinha ao lado de Repetir digitação, um menu será apresentado com opções para serem colocados a esta barra .

↳ **Página** - É o documento que é feito e inclui acima e ao lado esquerdo as régua, que definem as margens do documento.



DICA 31

FAIXA DE OPÇÕES GERAIS

✚ As faixas de opções gerais estão presentes nos **três programas**: Word, Excel e Powerpoint. Com **exceção** da Guia Arquivo, elas podem ser personalizadas (Mostrar/ocultar comandos) e movidas de lugar. As guias são divididas em grupos, para cada programa os grupos podem variar. As **guias gerais** que são **fixas**: Página Inicial, Inserir, Arquivo, Revisão, Exibir.

DICA 32

FAIXA DE OPÇÕES DO WORD

Assim como as barras de títulos, acesso rápido e status, é uma das barras do Word. A faixa de opções apresenta Guias e Comandos. As guias podem ser **personalizadas**, ocultadas e movidas, **exceto** a guia arquivo que não pode ser ocultada ou movida. As guias são Arquivo, Página Inicial, Inserir, Design, Layout, Referências, Correspondências, Revisão, Exibir e Ajuda.

✚ As guias são divididas em grupos.

DIVISÃO DOS GRUPOS
Página Inicial - Grupos
Área de transferência, Fonte, Parágrafo, Estilos, Editando, Voz.
Inserir - Grupos
Páginas, Tabelas, Ilustrações, Suplementos, Comentários, Cabeçalho e Rodapé, Texto, Símbolos.
Design - Grupos
Formatação do Documento, Plano de Fundo da página.
Layout - Grupos
Configurar Página, Parágrafo, Organizar.
Referências - Grupos
Sumário, Notas de Rodapé, Pesquisar, Citações e bibliografia, Legendas, Índice.
Correspondências - Grupos
Criar, Iniciar Mala Direta, Gravar e Inserir Campos, Visualizar Resultados, Concluir.
Revisão - Grupos
Revisão de Texto, Acessibilidade, Idioma, Comentários, Controle, Alterações, Comparar, Proteger, Tinta.



Exibir - Grupos
Modos de Exibição, Movimentação de Páginas, Mostrar, Zoom, Janela, Macros, SharePoint.
Ajuda - Grupos
Ajuda.

DICA 33

ÍCONES DO WORD – FORMATAÇÃO

⚠ Ícones despençam em prova!

➔ Ícones que alteram a formatação do texto. Apresentados respectivamente:

➔ **Negrito**, *Itálico*, Sublinhado, ~~tachado~~, subscripto (A_{100}), sobrescrito (A^{100}):

➔ Escolher fonte, Tamanho da fonte, Aumentar fonte, Diminuir fonte, Maiúscula e Minúscula, Limpar toda a formatação:



➔ Efeitos de texto e Tipografia, Cor de Realce, Cor da fonte:



➔ O "colar" possui algumas opções que são:



➔ Manter formatação original, Mesclar formatação, Imagem, Manter somente texto:



DICA 34

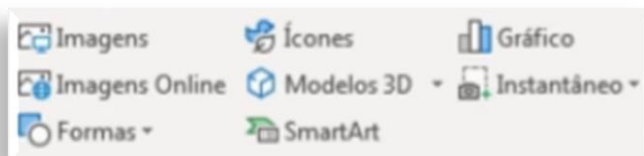
ÍCONES DO WORD - INSERIR

➔ Ícones que inserem elementos no documento:

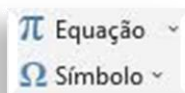
➔ O instantâneo faz um print de uma janela selecionada pelo usuário que está aberta no momento e insere no documento:



Memorex BANRISUL - Rodada 01



- Equação - inserir equações matemáticas ou pode criar suas próprias equações.
- Símbolo - insere símbolos que não estão presentes no teclado:



- Insere Links que podem ser um link para um arquivo externo ou site, um indicador (permite pular para uma parte específica no texto) ou uma referência cruzada (Faz referência a lugares específicos no documento, como títulos, ilustrações e tabelas):



DICA 35

ÍCONES DO WORD - ORGANIZAÇÃO DO TEXTO

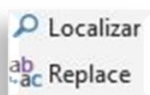
- ✦ Ícones que organizam o texto:
- Alinhar à esquerda, Centralizar, Alinhar à direita, Justificar, Espaçamento de Linha e Parágrafo, Sombreamento, Bordas:



- Bullets (cria marcadores), Numeração (cria uma lista numerada), Lista de Vários Níveis, Diminuir Recuo, Aumentar Recuo, Classificar (Organizar em ordem alfabética ou numérica), Mostrar Tudo:



- Localizar é para procurar uma palavra no texto. Replace é para procurar e substituir um texto por outro:



DICA 36

ÍCONES DO WORD - EXIBIÇÃO

- **Nova Janela** - abre uma segunda janela de documento para que se possa trabalhar em diferentes locais ao mesmo tempo.

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

Pensar Concursos.



Memorex BANRISUL - Rodada 01

- **Organizar Tudo** - Empilha as janelas abertas para que possa ver todas de uma vez.
- **Dividir** - Visualize duas seções do documento ao mesmo tempo:



- **Alternar Janelas** - Alternar rapidamente para outra janela aberta:



- Colocar a página com 100% do tamanho:



DICA 37

WORD ONLINE

É possível utilizar a versão online do Word, através do **Onedrive Live**, a ferramenta online é gratuita, diferentemente da versão desktop que é paga. Algumas funções não estão disponíveis na versão online, como por exemplo a inserção de equações, apenas a inserção de símbolos. Um documento salvo no Word Online é salvo automaticamente no OneDrive.

DICA 38

ATALHOS DO WORD

Abrir Documento	CTRL + A
Salvar Documento	CTRL + B
Copiar	CTRL + C
Copiar Formatação do Texto	CTRL + SHIFT + C
Colar	CTRL + V
Colar somente formatação	CTRL + SHIFT + V
Colar Especial	CTRL + ALT + V
Recortar	CTRL + X
Negrito	CTRL + N



Memorex BANRISUL - Rodada 01

Itálico	CTRL + I
Sublinhado	CTRL + S
Desfazer	CTRL + Z
Repetir / Refazer	CTRL + R
Refazer	CTRL + Y
Selecionar Tudo	CTRL + T
Imprimir	CTRL + P
Visualizar Impressão	CTRL + F12
Novo documento	CTRL + O
Localizar	CTRL + L
Substituir (Replace)	CTRL + U
Alinhar à esquerda	CTRL + Q
Centralizar	CTRL + E
Alinhar à Direita	CTRL + G
Alinhar Justificado (Justificar)	CTRL + J
Inserir Hyperlink	CTRL + K
Inserir Comentário	ALT + CTRL + A
Inserir Página adicional	ALT + CTRL + S
Remover página adicional	ALT + SHIFT + C ou ALT + CTRL + S

DICA 39

ÍCONES DO WORD - PESQUISA INTELIGENTE E PESQUISADOR



Pesquisa Inteligente e Pesquisador

A pesquisa inteligente é a busca por um termo utilizando o Bing sem a necessidade de abrir um navegador. Duas formas possíveis de usar a pesquisa inteligente, selecionar uma

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

Pensar Concursos.



palavra no texto, clicar com o botão direito sobre ela e depois clicar em pesquisa inteligente. O pesquisador pesquisa termos e auxilia na incorporação de textos de fontes confiáveis ao texto e pode acrescentar citações ao texto.

DICA 40**ÍCONES DO WORD - PROTEÇÃO**

✚ Estes ícones são acessíveis através da aba Informações na Guia Arquivo:



Proteger documento geral com os seguintes subitens:



Sempre abrir como somente Leitura - Solicita que os leitores optem pela edição.



Criptografar com senha - Proteger o documento com uma senha.



Restringir Edição - Controlar os tipos de alterações que outras pessoas podem fazer.



Adicionar uma assinatura digital - Garantir a integridade do documento adicionado uma assinatura digital invisível.



MATEMÁTICA

DICA 41

NÚMEROS E SUAS PROPRIEDADES - NÚMEROS INTEIROS(Z)

Junção dos números **naturais (N)** e seus **opostos**.

✚ Número **oposto** representa o mesmo número escrito de forma **positiva** e **negativa**.

🔍 Ex.: 2 e -2; 4 e -4; 21 e -21

✚ Teremos cinco **subconjuntos** para os números inteiros, representados por:

$\mathbb{Z}^* = \{\dots, -3, -2, -1, 1, 2, 3, \dots\}$ ou $\mathbb{Z}^* = \mathbb{Z} - \{0\}$: conjuntos dos números inteiros não-nulos, ou seja, sem o zero.

$\mathbb{Z}^+ = \{0, 1, 2, 3, \dots\}$: conjunto dos números inteiros e não-negativos. Note que $\mathbb{Z}^+ = \mathbb{N}$.

$\mathbb{Z}^{*+} = \{1, 2, 3, \dots\}$: conjunto dos números inteiros positivos e sem o zero.

$\mathbb{Z}^- = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não-positivos.

$\mathbb{Z}^{*-} = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros negativos e sem o zero.

DICA 42

NÚMEROS RACIONAIS(Q)

✚ Formado por números escrito como **fração a/b** e também os **naturais** e **inteiros**.

🔍 Ex.: $5/2$; $-7/3$, $43/54$; $-35/6$

✚ Todo **decimal exato** é classificado como **racional**, pois pode ser escrito como **fração**.

🔍 Ex.: $0,2 = 2/10$ ou $1/5$

$$3,51 = 351/100$$

✚ **Dízimas periódicas** são representações de um número racional.

➔ **PERIÓDICA** = dígitos com repetição em sua parte decimal, como no caso de (2,555..., 32,646464..., 0,444...)

✚ **Dízimas não-periódicas** não representam **racionais**, e sim, os **irracionais**, tais como (2,34768... e 0,37592...)

DICA 43

NÚMEROS REAIS(R)

✚ É representado pela **união** dos conjuntos: **NATURAIS(N)**, **INTEIROS(Z)**, **RACIONAIS(Q)** e **IRRACIONAIS(I)**.

Todo N, Z, Q e I estão **contidos** dentro dos **REAIS**.



Memorex BANRISUL - Rodada 01

✚ A união(U) entre os **racionais** com os **irracionais** representam os **REAIS**.

🔍 Ex.: $\mathbf{Q \cup I = R}$, pois todo **natural** e **inteiro** é **RACIONAL**.

DICA 44

PROPRIEDADES DOS NÚMEROS

✚ Conjunto dos números naturais (**N**) é um subconjunto dos números inteiros:

$\mathbf{Z (N \subset Z)}$.

✚ Conjunto dos números inteiros (**Z**) é um subconjunto dos números racionais: ($\mathbf{Z \subset Q}$).

✚ Conjunto dos números racionais (**Q**) é um subconjunto dos números reais (**R**).

DICA 45

CONTAGEM NUMÉRICA

Representa um **intervalo** de números.

🔍 Ex.: Números inteiros de -5 a 2 = (-5, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2)

Uma **contagem** pode ser expressa por **chaves**.

🔍 Ex.: $\{x \in \mathbf{Z} \mid x < 3\} = \dots, -1, -2, 0, 1, 2$

$\{x \in \mathbf{Z} \mid -2 < x \leq 4\} = -1, 0, 1, 2, 3, 4$

O símbolo \leq (**menor ou igual**) significa que o número **participa** da contagem resultante.



MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 46

CONCEITOS E TAXAS FINANCEIRAS - CONCEITO DE FINANCEIRA

É tudo que está relacionado com a **aplicação** que será dada a um certo **dinheiro** ou **finança**.

✚ **Finanças** lidam com situações de comportamento de um certo **dinheiro**.

O **comportamento** do dinheiro pode ser demonstrado por **porcentagem, taxa, juros, desconto, acréscimo etc.**

DICA 47

TAXAS EM FINANCEIRA

É representada através do símbolo **percentual (%)** aplicado a um certo **capital**.

✚ Aplicada a **AUMENTOS** e **DESCONTOS** numa transação financeira.

$$\text{AUMENTOS} = \text{INFLAÇÃO} = \text{IMPOSTO}$$

$$\text{DESCONTO} = \text{DEFLAÇÃO} = \text{DESVALORIZAÇÃO}$$

✚ Está presente no **cálculo** de: **percentual** de um capital, **juros simples** ou **compostos, amortizações, equivalências**.

DICA 48

TAXAS DE DESCONTOS

Apresenta uma **porcentagem** de **diminuição** para um certo **capital** dado.

🔍 Ex.: Um carro que custava R\$ 24.000,00 sofreu, após um ano, uma desvalorização de **20%** no seu valor.

$$20\% = 0,2$$

$$24.000 \times 0,2 = 4.800 \text{ (valor desvalorizado)}$$

$$24.000 - 4.800 = 19.200 \text{ (valor presente após um ano)}$$

A taxa de desconto pode ser obtida pela **razão** entre o **valor de desconto** e o **valor inicial**.

👉 **Razão** = **INICIAL / DESCONTO**

🔍 Ex.: Um livro que custava R\$ 120,00 passou a custar R\$ 30,00. Qual a taxa de desconto aplicada?

$$\text{Desconto de } 90,00$$

$$\text{Razão} = 90/120$$

$$= 0,75 \text{ ou } 75\%$$



DICA 49

TAXAS DE AUMENTOS

Apresenta uma **porcentagem** de **aumento** para um certo **capital** dado.

Ex.: Uma bicicleta que custava R\$ 20.000,00 teve uma valorização em seu valor de **25%**.

$$\begin{aligned} 25\% &= \mathbf{0,25} \\ 20.000 \times 0,25 &= 5.000 \text{ (valor de aumento)} \\ 20.000 + 5.000 &= \mathbf{25.000} \text{ (valor presente após o aumento)} \end{aligned}$$

Pode ser definida colocando 100% como **REFERENCIAL** para certo **AUMENTO** pela relação (**100% + % de aumento**)

Ex.: Aumento de 30% corresponde a uma taxa resultante de 130% (**100%+30%**)

DICA 50

TAXAS EQUIVALENTES

Caracterizada por produzirem **juros iguais** quando temos **capitais** e **prazos iguais**.

A equivalência de **taxa** pode ser aplicada tanto em juros **simples** ou **composto**.

É preciso fazermos uma operação de **multiplicação** ou **divisão** para tornar as taxas **compatíveis** com os **prazos** dados. Vejamos:

Ex.: 60% ao ano = 5% ao mês.
 $60\% \text{ a.a.} : 12 \text{ (12 meses formam um ano)} = \mathbf{5\% \text{ a.m.}}$

Ex.: 20% ao trimestre = 40% ao semestre
 $20\% \text{ a.t.} \times 2 \text{ (2 trimestres formam um semestre)} = \mathbf{40\% \text{ a.s.}}$



ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

DICA 51

OPEN BANKING

O Open Banking, ou **sistema financeiro aberto**, é a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros permitirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central e a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou site do banco, de forma segura, ágil e conveniente.

✚ Inicialmente, o Banco Central **definiu os princípios, objetivos e as principais regras** para o Open Banking. Entre os elementos que foram estabelecidos pelo BC estão:

- escopo de dados a serem compartilhados,
- participantes e suas responsabilidades, e
- diretrizes de experiência do cliente.

O Open Banking só existe no Brasil?

Não, o Reino Unido foi o pioneiro, ao implementar um sistema parecido em 2018. A Índia também já deu os primeiros passos para a criação do seu Open Banking.

DICA 52

AUTORIZAÇÃO DE FINTECHS

A palavra fintech é uma abreviação para **financial technology** (tecnologia financeira, em português).

Ela é utilizada para se referir a startups ou empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, nas quais o uso da tecnologia é o principal diferencial em relação às empresas tradicionais do setor.

✚ No **Brasil**, há várias categorias de **fintechs**:

- de crédito;
- de pagamento;
- gestão financeira;
- empréstimo;
- investimento,
- financiamento,
- seguro,
- negociação de dívidas,
- câmbio, e
- multisserviços.



✚ Para **intermediação** entre **credores** e **devedores** por meio de negociações realizadas em meio eletrônico:

➤ A Sociedade de Crédito Direto (**SCD**) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (**SEP**), cujas operações constarão do Sistema de Informações de Créditos (**SCR**).

⚠ **ATUALIZAÇÃO IMPORTANTE:** Recentemente o Banco Central elevou exigência para funcionamento de fintechs de maior porte. Em outras palavras: Estas regras foram igualadas às dos grandes bancos. Importante ressaltar que com as novas regras, a qualidade do capital mínimo para entrar em funcionamento das instituições de pagamento, que oferecem serviços como carteira digital, foi aumentada.

Logo, os requerimentos de capital são necessários para garantir a segurança financeira da instituição em situação de estresse no mercado, quando o volume de saques aumenta.

⚠ ATENÇÃO!!

As normas entrarão em vigor em **janeiro de 2023** e serão implementadas gradualmente **até janeiro de 2025**.

DICA 53

SOCIEDADE DE EMPRÉSTIMO ENTRE PESSOAS (SEP)

A SEP realiza operações de crédito entre pessoas, conhecidas no mercado como **peer-to-peer lending**. Importante destacar que tanto a Sociedade de empréstimo entre pessoas quanto a Sociedade de Crédito Direto foram regulamentadas **pela Resolução n. 4656 do Conselho Monetário Nacional**.

A **fintech** se interpõe na **relação entre credor e devedor**, realizando uma clássica operação de intermediação financeira, pelos quais podem cobrar tarifas. Importante destacar que desde abril de 2018, para conseguir atuar como SCD ou SEP, a fintech precisa solicitar a autorização ao Banco Central.

✚ Informação Plus: Podem ser autorizadas a funcionar no país **dois** tipos de fintechs de crédito para intermediação entre credores e devedores por meio de negociações realizadas em meio eletrônico:

➤ a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a

➤ Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), cujas operações constarão do Sistema de Informações de Créditos (SCR).

DICA 54

STARTUPS

Segundo o Marco Legal das Startups, são enquadradas como startups as organizações empresariais ou societárias, nascentes ou em operação recente, cuja atuação caracteriza-se pela inovação aplicada a modelo de negócios ou a produtos ou serviços ofertados.

↳ **B2C: "business to consumer"**, este é o tipo de transação mais comum, realizado entre uma empresa e o cliente final. É um modelo encontrado com frequência em lojas de varejo que vendem produtos diretamente ao consumidor, sem precisar de intermediários na relação.



DICA 55

STARTUPS

B2B significa "**business to business**" e não envolve o consumidor final, uma vez que a transação é realizada entre empresas. Destaca-se que muitas redes varejistas e prestadores de serviços precisam comprar produtos ou matérias-primas de terceiros (indústria e empresas fornecedoras), para só então repassar a mercadoria ou serviço ao consumidor.



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 56

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL - FUNÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional reúne instituições, públicas e privadas, que permitem a realização dos fluxos de renda entre os agentes superavitários e os agentes deficitários da economia.

✚ **Funções do Sistema Financeiro Nacional:**

- **Intermediação** de recursos entre poupadores e devedores;
- **Promover** o desenvolvimento equilibrado;
- **Fiscalização** das instituições participantes;
- **Diversificação** de riscos.

DICA 57

COMPOSIÇÃO DO SFN

- ✚ As entidades pertencentes ao SFN estão divididas entre:
- Órgãos **normativos**,
- Entidades **supervisoras** e
- **Operadores**.

DICA 58

SEGMENTAÇÃO DO MERCADO FINANCEIRO

- ✚ O mercado financeiro é dividido em **4** segmentos:
- Mercado de **crédito** → Atende as famílias
- Mercado de **capitais** → Atende as empresas
- Mercado **cambial** → Atende o resto do mundo
- Mercado **monetário** → Atende o governo

DICA 59

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

- **Função:** possui função exclusivamente normativa, ou seja, **atua na fixação e estabelecimento de diretrizes, regulamentação, regulação e disciplina do SFN**. A função primeira do CMN é formular a política da moeda e do crédito. E ainda, atua de forma mais prática, atendendo a diversas funções que objetivam a formulação da política de moeda e crédito.
- **Composição:** Ministro da Economia (que é o Presidente do CMN), pelo Presidente do Banco Central do Brasil e pelo Secretário Especial da Fazenda do Ministério da Economia.
- **Reuniões:** ordinariamente, **1** vez por mês.



➤ **Deliberações:** mediante resoluções, por maioria de votos, cabendo ao Presidente a prerrogativa de deliberar, nos casos de urgência e relevante interesse, ad referendum dos demais membros.

DICA 60

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

Indaga-se: qual a função do Conselho Nacional de Seguros Privados? É formular as **diretrizes e normas** para o setor do Sistema Financeiro Nacional responsável pelos seguros privados.



DICA 61

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

➤ Principais Funções:

- **Fixar** as **diretrizes e normas** da política de seguros privados;
- **Regular** a constituição, organização, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades de seguros privados, bem como a aplicação das penalidades previstas;
- **Estipular** índices e demais condições técnicas sobre tarifas, investimentos e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas Sociedades Seguradoras;
- **Fixar** as **características** gerais dos **contratos de seguros**;
- **Fixar normas** gerais de **contabilidade e estatística** a serem observadas pelas Sociedades Seguradoras.

DICA 62

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

FUNÇÕES

Estabelecer as diretrizes gerais das operações de resseguro (as quais veremos adiante).



FUNÇÕES

Disciplinar as operações de cosseguro (quando o valor assegurado é muito grande – imagine o valor que uma seguradora deveria pagar para um shopping que pegasse fogo por completo – é comum duas seguradoras prestarem juntas o serviço de seguro).

Disciplinar a corretagem de seguros e a profissão de corretor.

Regular o exercício do poder disciplinar das entidades autorreguladoras do mercado de corretagem sobre seus membros, inclusive do poder de impor penalidades e de excluir membros.

Disciplinar a administração das entidades autorreguladoras do mercado de corretagem e a fixação de emolumentos, comissões e quaisquer outras despesas cobradas por tais entidades, quando for o caso.

DICA 63

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

FUNÇÃO	É o órgão regulador do regime de previdência complementar operado pelas entidades abertas de previdência complementar. É o CMN deste setor. As entidades operadoras são os fundos de pensão (entidades fechadas de previdência complementar).
CNPC	Atualmente o é um órgão dentro da estrutura do Ministério da Economia . Assim, o Ministro da Economia é atualmente o Presidente do CNPC.
INTEGRANTES	5 (cinco) representantes do poder público;

DICA 64

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)

✚ **Função:** entidade supervisora, segue as diretrizes do Conselho Monetário Nacional e supervisiona as entidades financeiras captadoras (ou não) de depósitos à vista, bancos de câmbio e demais instituições financeiras intermediárias.

✚ Principais funções:

➤ **Recebimento** de **depósitos compulsórios** e **voluntários** dos bancos comerciais e concessão de crédito a eles;

➤ **Formulação, execução** e **acompanhamento** da política de relações financeiras com o exterior;

➤ **Emissão** de **Moeda** e **execução** dos **serviços** de meio circulante;

➤ **Formulação, execução, e acompanhamento** das políticas cambial, monetária e creditícia;

➤ **Depositário** das reservas internacionais do País.

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

Pensar Concursos.



DICA 65

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) – NOVIDADES DA LC 179/2021

O presidente do Banco Central era escolhido pelo Presidente da República e tinha seu mandato e dos seus diretores, compatíveis com o mandato presidencial.

👉 Atualmente, depois da Lei Complementar 179/2021, a regra passa a ser diferente.

O **Presidente e os Diretores do Banco Central** do Brasil serão **indicados pelo Presidente da República** e por ele nomeados, após aprovação de seus nomes pelo Senado Federal.

✦ O **mandato** do Presidente do Banco Central do Brasil terá duração de **4 anos**.

Os mandatos dos Diretores do Banco Central do Brasil terão duração de **4** (quatro) **anos**, observando-se a seguinte escala:

2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia **1º de março do primeiro ano de mandato** do Presidente da República;

2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia **1º de janeiro do segundo ano de mandato** do Presidente da República;

2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia **1º de janeiro do terceiro ano de mandato** do Presidente da República, juntamente com o Presidente do Banco Central;

2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia **1º de janeiro do quarto ano de mandato** do Presidente da República.

DICA 66

COMITÊ DE POLÍTICA MONETÁRIA (COPOM)

✦ **Objetivo:** implementar a política monetária, definir a meta da Taxa Selic e analisar o Relatório de Inflação. O COPOM estabelece a meta da Taxa Selic; o valor real é determinado nas operações de mercado, nas quais o Bacen intervém.

✦ **Composto** pelo Presidente e demais Diretores do Banco Central do Brasil.

✦ **8 reuniões ordinárias por ano** (Reunião a cada **45** dias).

DICA 67

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM)

↳ Entidade **autárquica** em regime especial.

↳ Vinculada ao **Ministério da Economia**.

↳ Com **personalidade jurídica** e **patrimônio próprios**.

↳ Dotada de autoridade administrativa **independente**.

↳ **Ausência** de subordinação hierárquica.



↳ **Mandato fixo** e estabilidade de seus dirigentes.

↳ **Autonomia** financeira e orçamentária.

Através da aplicação de penalidades, a CVM exerce sua **função sancionatória**.

A CVM poder celebrar **acordo de leniência** com pessoas físicas ou jurídicas que confessarem a prática de infração às normas legais ou regulamentares cujo cumprimento lhe caiba fiscalizar, com extinção de sua ação punitiva ou redução de um terço a dois terços da penalidade aplicável, mediante efetiva, plena e permanente colaboração para a apuração dos fatos, da qual resulte utilidade para o processo

DICA 68

CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN)

✦ **Função:** julgar, em segunda e última instância, os recursos interpostos sobre a aplicação de penalidades administrativas pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários e pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras.

Serve de instância recursal de decisões tomadas por órgãos **supervisores** do SFN.

DICA 69

CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN)

O Conselho é composto por **8 membros** e respectivos suplentes, designados pelo Ministério da Economia com **mandato** de **3** (três) **anos**. Os membros devem possuir reconhecida competência, e conhecimentos especializados sobre os mercados financeiros e de capitais.

OBSERVA-SE A SEGUINTE COMPOSIÇÃO

2 Representantes do Ministério da Economia.

1 representante do **Bacen**.

1 representante da **CVM**.

4 representantes de entidades de classe, dos mercados financeiro e de capitais.

DICA 70

COAF

✦ **É função da COAF:**

➤ **Produzir** e **gerir informações** de **inteligência financeira** para a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro;

➤ **Promover** a **interlocução institucional** com órgãos e entidades nacionais, estrangeiros e internacionais que tenham conexão com suas atividades.



DICA 71**SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS (SUSEP)**

- ✦ Função: Exerce as atividades de supervisão deste mercado, assim como a CVM as exerce no mercado de capitais.
- É o **Banco Central no mercado de seguros privados**.
- **Executora** da política traçada pelo CNSP.
- Órgão fiscalizador da constituição, organização, funcionamento e operações das Sociedades Seguradoras.

DICA 72**SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (PREVIC)**

- ✦ Função: **fiscalização** e **supervisão** das atividades das entidades fechadas de previdência complementar e na execução das políticas para o regime de previdência complementar operado pelas entidades fechadas de previdência complementar.
- **Autarquia de natureza especial**, dotada de autonomia administrativa e financeira e patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Economia.

DICA 73**INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PÚBLICAS E PRIVADAS:**

Pessoa jurídica **pública** ou **privada**;

Atividade principal ou acessória é a coleta, intermediação ou aplicação de **recursos financeiros** próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

- **Equipara-se a IF**: pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas acima, de forma permanente ou eventual.

IFs nacionais precisam de **autorização** do BACEN.

DICA 74**IFS PÚBLICAS**

- ✦ Função: são **órgãos auxiliares** da execução da política de crédito do Governo Federal.

- ✦ **Divisão**: públicas **federais** e públicas **estaduais**.

O **CMN** pode atribuir prioridades às IFS públicas federais, ajustando a aplicação de seus recursos, de forma que se ajustem à política crédito do Governo Federal.

DICA 75**VEDAÇÕES APLICADAS ÀS IFS PÚBLICAS E PRIVADAS:**

- ✦ É **vedado** conceder empréstimos ou adiantamentos:
- A seus diretores e membros dos conselhos consultivos ou administrativo, fiscais e semelhantes, bem como aos respectivos cônjuges;
- Aos parentes, até o 2º grau, das pessoas anteriormente referidas;

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

Pensar Concursos.



Memorex BANRISUL - Rodada 01

- As pessoas físicas ou jurídicas que participem de seu capital, com mais de **10%** (dez por cento), **salvo autorização específica** do Banco Central da República do Brasil, em cada caso, quando se tratar de **operações lastreadas por efeitos comerciais** resultantes de transações de compra e venda ou penhor de mercadorias, em limites que forem fixados pelo Conselho Monetário Nacional, em caráter geral;
- As pessoas jurídicas de cujo capital participem, com mais de **10%** (dez por cento);
- Às pessoas jurídicas de cujo capital participem com mais de **10%** (dez por cento), quaisquer dos diretores ou administradores da própria instituição financeira, bem como seus cônjuges e respectivos parentes, até o **2º** grau;
- Emitir debêntures, **salvo** as IFs que não recebem depósitos do público, quando autorizadas pelo BACEN; e
- Adquirir bens imóveis não destinados ao próprio uso, **salvo** os recebidos em liquidação de empréstimos de difícil ou duvidosa solução, caso em que deverão vendê-los dentro do prazo de **UM** (1) **ano**, a contar do recebimento, prorrogável até duas vezes, a critério do Banco Central da República do Brasil.

DICA 76

BANCOS COMERCIAIS

Os Bancos Comerciais são **intermediários financeiros** entre os agentes superavitários (poupadores) e os deficitários (devedores, investidores).

- ✦ Função: **Recebimento de depósitos** à vista consiste em sua mais importante função.
- ✦ Objetivo: **Proporcionar o suprimento de recursos** necessários para financiar, a curto e médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços e as pessoas físicas.
- ✦ **Prazo** de financiamento: curto e médio.

DICA 77

CAIXAS ECONÔMICAS

- ✦ Função: Captam depósitos à vista e operarem como banco comercial.
- ✦ Integram o Sistema Brasileiro de Poupança (SBP) e o Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

ATIVIDADES

Bancária, sendo também Banco Múltiplo;

Captação e administração de recursos da poupança, para aplicação em empréstimos vinculados, principalmente na habitação;

Administração de loterias e de fundos, dentre os quais se destaca o FGTS.



DICA 78

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

✚ Função: **Prover**, por meio da mutualidade, a **prestação de serviços financeiros** a seus associados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro.

União de pessoas que reciprocamente se obriguem a contribuir com bens ou serviços para o exercício de atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.

ATUAÇÃO

Captar depósitos, somente de associados.

Obter empréstimos ou repasses de instituições financeiras nacionais ou estrangeiras.

Conceder créditos e prestar garantias.

Aplicar recursos no mercado financeiro, inclusive em depósitos à vista e a prazo.

Prestar serviços a associados ou não associados, serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros, entidades públicas e privadas.

DICA 79

BANCOS COMERCIAIS COOPERATIVOS

São **instituições financeiras bancárias**, mas **controlados por cooperativas**, pois estas devem possuir, no mínimo, **51%** das ações ordinárias (com direito a voto)

✚ É **vedado** a estas instituições **participar do capital social** de **outras** instituições **financeiras** autorizadas a funcionar pelo **Bacen**.

DICA 80

BANCOS MÚLTIPLOS

É a **pessoa jurídica** que oferece diversos serviços financeiros. Deve, no mínimo, possuir ao menos **duas** carteiras, sendo, **obrigatoriamente**, **uma** delas comercial ou de investimento.

✚ **Pode operar** com as seguintes carteiras:

- Comercial;
- Investimento e/ou desenvolvimento (sendo esta exclusiva para bancos públicos);
- De crédito imobiliário;
- De crédito, financiamento e investimento; e
- De arrendamento mercantil.



ÉTICA E DIVERSIDADE

DICA 81

INFORMAÇÕES PRELIMINARES SOBRE MORAL E ÉTICA

A ética está relacionada ao **caráter mais universal**. Se a sociedade humana não tivesse como base a ética em suas relações, talvez a mesma não tivesse durado até os dias de hoje. Infelizmente, nesta caminhada da humanidade, houveram períodos históricos em que a ética foi deixada de lado, adotando-se não apenas um comportamento antiético, mas também imoral. Veja a seguir alguns exemplos:

Nos EUA, na década de 50, as leis eram **segregadoras**, baseando-se claramente no **preconceito étnico**, especialmente direcionado à população negra. Esta é a prova de que nem sempre o ordenamento jurídico vigente está alinhado à ética. No caso das leis americanas segregadoras, eram o ordenamento vigente na época, mas eram antiéticas e imorais.

Outro exemplo foram o reinado de terror e barbárie **imposto pelos nazistas**. Na imagem, soldados nazistas rendem pessoas judias no gueto de Varsóvia, na Polônia. O nazismo se baseava em ideais destrutivos, discriminatórios e totalmente contrários a qualquer princípio ético e moral.

DICA 82

DIFERENÇAS BÁSICAS ENTRE MORAL E ÉTICA

No decorrer do estudo sobre ética não é incomum confundir ética com moral. Mas são dois institutos **diferentes** e é extremamente **importante que você saiba diferenciar** eles. Vejamos a seguir de uma forma contextualizada e esquematizada as diferenças mais básicas:

ÉTICA	MORAL
Do grego "ethos" = conduta, caráter	Do latim "mos" = costumes
Tem uma natureza mais teórica	Tem uma natureza prática
Universal	Local, cultural, tradições (muda de acordo com a cultura local)
Atemporal	Temporal (o que era moral uma época, hoje pode ser considerado imoral)



Importante salientar que é a ética é um ramo da disciplina da filosofia.

A partir da tabela acima, pode-se ter uma visão maior de que ética e moral são conceitos diferentes. A **ética** é um conceito de **cunho universal**, enquanto que a **moral varia** de um local ou cultura para o outro.

DICA 83

ÉTICA E CIDADANIA

A cidadania é tomada de consciência de seus direitos, tendo como contraponto a realização de deveres, fato este que permite a mudança da vida social. Lembrando sempre que a cidadania resulta no exercício dos direitos civis, socioeconômicos e políticos.


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

Pensar Concursos.




Memorex BANRISUL - Rodada 01

Vale a pena ressaltar até que não é preciso que o indivíduo tenha conhecimento de que tem este direito de exercer a cidadania. Imagine o exemplo hipotético de uma pessoa que vive em uma comunidade ribeirinha, tendo pouco acesso à informação e pouca instrução acadêmica. Isto não a impede de ser um cidadão.

 A efetivação da cidadania e consciência coletiva desta condição são indicadores claramente reais do desenvolvimento moral e ético da sociedade.

DICA 84

ELEMENTOS DO CAMPO ÉTICO


 Segundo ensinamento de boa parte dos doutrinadores, **há 3 elementos** que compõe o âmbito ético, que são:

- Pessoa, agente ou sujeito moral: Este deve ser dotado de vontade e ter consciência de si dos outros.
- Valores morais, virtudes éticas ou fins morais; e
- Meios para que a pessoa possa atingir os fins éticos.


DICA 85

PRINCÍPIOS E VALORES: COMO DIFERENCIA-LOS?

Princípios e valores são dois conceitos muito estudados dentro da temática da ética, que frequentemente causam certa confusão. Os Princípios são verdades profundas, de cunho universal, enquanto os valores tem um caráter mais individual.

 Ex.: Um princípio de caráter universal é o fato de que matar uma pessoa é algo errado. Mas é um valor de caráter pessoal ser vegano, por considerar que matar animais para consumo alimentício é errado.

Ou seja, todas as pessoas consideram que matar alguém é uma conduta errada (princípio), mas nem todas as pessoas são veganas (valor).

 Veja como não confundir mais:

- Ao falar em PRINCÍPIOS lembrar de **ÉTICA/ÉTICOS**;
- Ao falar em VALORES lembrar de **MORAL/MORAIS**.

DICA 86

ÉTICA E O CANCELAMENTO

A cultura do cancelamento é um verdadeiro espelho dos sentimentos de cunho mais intolerante que existem em nossa sociedade. Dotada de uma falta de respeito e empatia, o cancelamento visa trazer ao cancelado, ou seja, a pessoa alvo de uma série de críticas que lhe serão direcionadas por pessoas que, em muitos casos, ela nem conhece.

Muitos se utilizam de perfis falsos para disseminar cancelamentos, de uma forma sádica e até mesmo criminosa. E não há qualquer sentimento de compaixão por estas pessoas, que se julgam superiores, tendo atitudes bastante típicas de pessoas prepotentes.


As críticas são feitas sem qualquer critério, sem qualquer responsabilidade com o que se fala só denotam a necessidade de maiores campanhas de conscientização neste aspecto.



Logo, o cancelamento pode ser visto como fruto de uma sociedade impiedosa e completamente intolerante com qualquer pessoa que aja ou pense diferente, e aliada ao suposto anonimato das redes sociais, traz resultados desastrosos.

DICA 87**VIRTUDES NECESSÁRIAS AO EXERCÍCIO PROFISSIONAL ÉTICO**

Segundo Sá (2010, p.197) reforça que “**virtudes básicas profissionais são aquelas indispensáveis, sem as quais não se consegue a realização de um exercício ético competente, seja qual for a natureza do serviço prestado**”. São complementares, segundo o mesmo autor aquelas que “completam o valor da ação do profissional e ampliam as virtudes básicas, sendo a transgressão delas infração e perda da qualidade ética”. Vamos utilizar os ensinamentos deste mesmo autor para conhecer as virtudes básicas e complementares.

 **São virtudes básicas neste ponto:** Zelo, honestidade, sigilo e competência que é o mínimo que um profissional precisa ter para o exercício ético de suas atividades. Vamos discutir um pouco cada uma delas.

ZELO – A presteza, a constância, o cuidado com que se desempenham as atividades profissionais são próprios de cada pessoa. Se um profissional se considera inapto para executar determinada tarefa, é mais digno declinar do convite para assumi-la do que aceitá-la mesmo sabendo que não terá o cuidado necessário para sua execução. É, portanto antiético aceitar uma tarefa sabendo que não a executará com o zelo necessário.

HONESTIDADE – A fiel guarda, a confiança e a sinceridade são princípios fundamentais na prática honesta da profissão para a qual o indivíduo se prepara e decide se dedicar. Nos noticiários, diariamente vemos exemplos de pessoas de diferentes classes sociais, profissões, idades sendo confrontadas por terem se corrompido. O fato de conviver num ambiente de corrupção não significa que se deva estar de acordo nem que se deva praticar atos indignos. Nada justifica a desonestidade.

SIGILO – Ainda que não tenha sido solicitada, a necessidade do sigilo pode ocorrer. Cabe ao profissional o discernimento sobre o que pode e o que não pode revelar a outra pessoa. Sabemos que profissões decorrentes das áreas do Direito, Medicina, Contabilidade, por exemplo, têm no sigilo a base da credibilidade do profissional que as exerce.

COMPETÊNCIA – O exercício do conhecimento no desempenho de uma tarefa é essencial numa profissão da mesma maneira que é digno de louvor aquele que admite não ter competência para oferecer serviços à altura da expectativa de quem os demanda. Rios (2011:85) associam a competência e a ética no contexto das organizações e valoriza o fato de que muitos profissionais não praticam o que já apontamos neste livro como sendo walk the talk, ou seja, não colocam em prática suas próprias palavras.

DICA 88**VIRTUDES NECESSÁRIAS AO EXERCÍCIO PROFISSIONAL ÉTICO**

Na dica 07 falamos das virtudes necessárias no exercício de uma profissão para consolidar o relacionamento com clientes, colegas de trabalho, organizações de classe e a



Memorex BANRISUL - Rodada 01

remuneração. Vamos dar alguns exemplos de cada uma destas situações e você vai observar que em cada uma destas situações estão presentes as virtudes básicas que acabamos de ver.

CLIENTES – pense num médico que atende de maneira negligente um paciente ou então uma empresa que não oferece atendimento pós- -venda adequado. Ponha-se no lugar deste paciente e deste cliente. Qual sua reação? A orientação para aquele que recebe os serviços de um profissional é a emissão de uma opinião baseada no seu conhecimento, sua honestidade e sua competência. Errar é humano, mas ser negligente é antiético. Além disso, a responsabilidade pessoal sobre a orientação dada é indelegável.

COLEGAS – gratidão é um sentimento que deve estar presente em nossas mentes, em nosso coração e expresso em nossas atitudes. Não são novas as frases: “tratar o outro como você gostaria de ser tratado” e “ame o próximo como a ti mesmo”. A fraternidade entre as pessoas amigas e entre os colegas de trabalho é desejável no âmbito do respeito ao ser humano e da ética no relacionamento.


ORGANIZAÇÕES DE CLASSE – as classes às quais pertencemos face às profissões que escolhemos são formadas de profissionais que, como cada um de nós, busca o sucesso no desempenho de suas atividades. Buscando criar e manter uma imagem de credibilidade da classe profissional, são criados códigos de ética da categoria que orientam para a prática virtuosa da profissão.

REMUNERAÇÃO – há casos em que o profissional se dedica a causas humanitárias ou então, por uma gentileza, exercendo sua profissão sem remuneração. Mesmo nesta situação, é possível que a remuneração exista e seja feita em forma de alimentação, moradia ou serviços, por exemplo. Os honorários cobrados pelo profissional devido ao exercício de tarefas que demandam a aplicação de seu conhecimento acumulado costumam seguir uma tabela que os órgãos de classe elaboram. Seu objetivo é oferecer um balizador justo para a contrapartida do trabalho feito. Profissionais que estipulam para seus serviços preços muito abaixo ou muito acima destas tabelas comprometem a credibilidade e a imagem da própria classe profissional. Isto é considerado antiético e pode ser punido por lei, em alguns casos.

DICA 89

CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA: ABRANGÊNCIA

Este código aplica-se aos membros dos órgãos de administração, conselheiros, empregados, estagiários, integrantes do Grupo Banrisul, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços do Grupo Banrisul. Doravante, essas pessoas serão mencionadas como “Sujeitos ao Código”.

 **Sobre o Grupo Banrisul:** Denomina-se de “Grupo Banrisul”, a Companhia e a todas as suas empresas Controladas e Subsidiárias, compreendido pelas seguintes empresas: Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., Banrisul Cartões S.A., Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Banrisul Armazéns Gerais S.A., Banrisul Seguridade Participações S.A. e Banrisul Corretora de Seguros S.A..



DICA 90

CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA: PREMISSAS ÉTICAS

Os valores e os princípios éticos da Instituição são os pilares sobre os quais está fundamentada a atuação do Banrisul, devendo todos conduzir as suas atividades observando esses preceitos. As diretrizes buscam trazer as orientações necessárias para que o Banrisul possa colocar em prática seus valores e princípios, destacando a importância da ética no atingimento dos seus objetivos.

E que valores são estes?

TRANSPARÊNCIA

ÉTICA


COMPROMETIMENTO

INTEGRAÇÃO

EFICÁCIA

DICA BÔNUS

CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA: NORMAS DE CONDUTA

 **Conflito de Interesses:** Conflito de interesses surge quando os interesses pessoais dos Sujeitos ao Código entram em regime de colisão com aqueles do Banrisul. Ao colocar o interesse pessoal à frente do interesse da organização, está expondo o Banrisul a uma forma de gestão que não visa a sua eficiência e ao seu crescimento, mas sim ao favorecimento pessoal. Na hipótese de conflito de interesses, os Sujeitos ao Código devem cientificar seu impedimento e sua consequente não participação em determinada situação ao seu superior hierárquico.

Ainda, os membros do Conselho de Administração, do **COMITÊ DE AUDITORIA E DA COMISSÃO DE ÉTICA** devem se abster em deliberações nas quais ocorra conflito de interesses.



VENDAS E NEGOCIAÇÃO

DICA 91

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL – TIPOS DE PLANEJAMENTO



TIPO DE PLANEJAMENTO	TEMPO	CONTEÚDO DO PLANO	ESCOPO E ABRANGÊNCIA	FOCO
Estratégico	Longo Prazo	Amplo e Genérico	Toda Organização	Efetividade
Tático	Médio Prazo	Pouco Detalhado	Setor ou Área	Eficácia
Operacional	Curto Prazo	Detalhado	Atividades / Tarefas	Eficiência

DICA 92

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL – TIPOS DE PLANEJAMENTO

✚ **Planejamento Estratégico:** O planejamento estratégico tem como escopo a análise da organização como um **"todo"**, pois visa compreender o **ambiente interno e externo** o que significa fazer análises para alcance dos objetivos organizacionais. O planejamento é a **longo prazo** e sua abordagem é geral/global, **realizado no nível institucional** e pelos executivos/diretores da organização.

✚ **Planejamento Tático:** Visa criar plano a médio prazo e a sua abordagem é setorial ou departamental. O nível intermediário é que se preocupa com o planejamento tático. Aqui você sempre avaliará da seguinte forma: planejamento feito por gerentes e coordenadores visando objetivos de médio prazo, pois a abordagem é por unidade e setorial ou departamental.

✚ **Planejamento Operacional:** Visa realizar as tarefas que ocorrem na organização. Nesse caso teremos a figura dos supervisores/executores estabelecendo os objetivos e



metas operacionais e vale lembrar que são mais minuciosas e detalhadas, porque estão voltadas para uma tarefa específica.

DICA 93

IDENTIDADE E POSICIONAMENTO

A identidade tem como propósito **dar uma personalidade** que **seja única** à organização e isso passa também pela sua missão, visão e valores. Mas vai além, pois requer que o público seja capaz de guardar facilmente as suas características, como por exemplo: logomarca, cores, produtos e serviços oferecidos.

Se eu te perguntar qual é a cor predominante do Banrisul, tenho certeza absoluta de que você já respondeu mentalmente e até já lembrou da marca. Essa é a ideia de uma identidade e de um posicionamento.

A organização visa com isso ter **características marcantes e personalizadas**, assim as pessoas lembrarão facilmente quando precisarem de um produto ou serviço.

DICA 94

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

A meta da segmentação de mercado é **escolher um determinado grupo de consumidores** que tenham **necessidades iguais**, ou pelo menos parecidas. A organização fará uma oferta para o público segmentado visando melhor assertividade.

Portanto, **o intuito é dividir** em grupos de potenciais clientes com desejos e comportamento de compras semelhantes.

Através da segmentação a empresa poderá fazer melhores trabalhos frente à concorrência, dedicando-se a fatias de mercado que tenham melhores condições de atender.

(Philip Kotler – 1998)

DICA 95

MODALIDADES DE SEGMENTAÇÃO

Geográfica	Demográfica	Comportamental	Socioeconômica	Benefícios
Local	Idade	Frequência	Renda	Qualidade
Região	Sexo	Lealdade	Instrução	Satisfação
Transporte	Domicílio	Expectativa	Status	Atendimento
Concentração	Ciclo de Vida	Estilo de Vida	Ocupação	Serviço



DICA 96

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

📌 Fatores que podem ajudar na experiência do cliente:



👉 DICA EXTRA:

➤ **Comunicabilidade** = Fazer com que as pessoas entendam a mensagem de forma clara e precisa;

➤ **Percepção** = Entender a mensagem transmitida;

➤ **Empatia** = Capacidade de se colocar no lugar do outro.

DICA 97

AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

📌 Valor Entregue ao Cliente

$$VEC = VT - CT$$

Valor entregue ao cliente é igual ao **valor total** para o cliente menos custo total para o cliente.

O valor total para o cliente entende-se como o **conjunto de benefícios** esperados pelo cliente. A imagem, o valor pessoal, o valor dos serviços, o próprio valor do produto e quaisquer outros benefícios que agreguem valor na ótica do cliente.



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



DICA 98

APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

📌 **Sustentabilidade Organizacional:** A sustentabilidade tem como base o **tripé: social, ambiental e financeiro**. Há uma necessidade e não obrigatoriedade de se desenvolver no campo da sustentabilidade e isso significa **melhorar os meios de produção** levando em de que maneira os possíveis resíduos podem ser diminuídos.

Há também a forma como as organizações tratam da gestão dos recursos que sem bem usados servirão como condutor rumo à sustentabilidade.

DICA 99

OS 05 R's DA SUSTENTABILIDADE

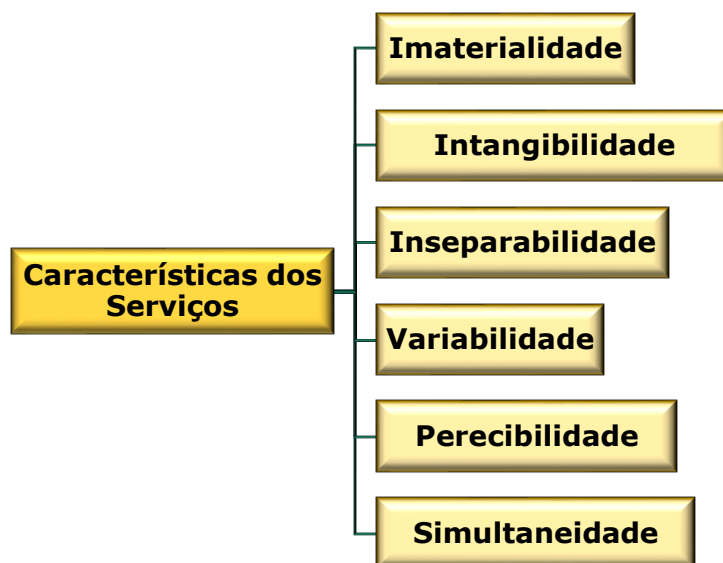
Repensar, reduzir, reaproveitar, reciclar, recusar.

- **Repensar:** é **analisar** como está o consumo da organização, se realmente todos os insumos, materiais, produtos são essenciais.
- **Reduzir:** Uma boa forma é **verificar** o que comprar, quando comprar e por qual quantidade visando sempre como conseguir a redução.
- **Reaproveitar:** A ideia aqui é justamente **não descartar** nada sem antes analisar a sua possível reutilização.
- **Reciclar:** Olha que interessante, antes da reciclagem temos o **reaproveitamento** é importante guardar essa ordem. No caso da reciclagem é de suma importância separar de maneira correta para melhor eficiência. Repare que as organizações até tem lugares específicos para cada item reciclado.
- **Recusar:** Produtos **danosos** ao meio ambiente, fazer negócios com fornecedores que não se preocupam com o tipo de produto que comercializam.



DICA 100

CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS



DICA 101

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

📌 Utilidades do Atendimento:

- **Recepcionar:** é o **primeiro momento** com o cliente e, portanto, deve **causar uma boa impressão**. Nesse quesito é importante o cumprimento adequado, como: bom dia, boa tarde, boa noite. Trate-o pelo nome e usando as expressões de senhor ou senhora (independentemente da idade).
- **Informar:** todos nós esperamos receber **informações claras e concisas** de forma correta. Se você não souber uma determinada informação, peça um instante para obter a informação e repasse ao cliente.
- **Orientação:** um dos papéis da linha de atendimento é **orientar o cliente**, seja nos próximos passos ou nas situações do momento.
- **Amenizar:** é de responsabilidade também do pessoal da linha de frente **acalmar o cliente num momento de tensão**, e preciso saber lidar com uma situação de conflitos e "destemperos".
- **Agilidade:** o cliente tem pressa e a depender do tipo de serviço de que necessita será menos flexível ainda. Então, a rapidez no atendimento é imprescindível.
- **Comunicação:** a comunicação **é o elo entre as partes**, é preciso reduzir os possíveis ruídos para que haja entendimento no que está sendo repassado.

DICA 102

GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

📌 **Vantagem Competitiva:** As organizações estão em **constante competitividade** e a tendência é só aumentar com o passar do tempo. Para ser competitivo no mercado é preciso **entregar algo**, sempre do ponto de vista do cliente, **de valor**. Dessa maneira a organização se diferenciará dos seus concorrentes e assim conseguirá destaque no mercado que atua. Logo ser competitivo **é visar ser "único", ter um diferencial**, algo

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

Pensar Concursos.



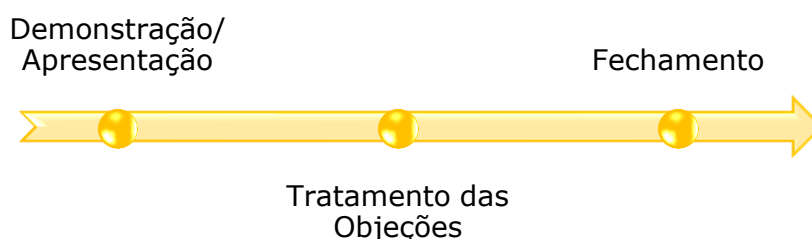
que seja difícil de copiar e sustentável ao longo do tempo. Se a organização faz algo que é de fácil imitação, deixa de ser um diferencial.

DICA 103

TÉCNICAS DE VENDAS - VENDA

Fase em que haverá a **apresentação**, propriamente dita, do **produto** ou **serviço** ao cliente. E é aqui que ocorre a necessidade de se descobrir os aspectos e fatores determinantes que podem levar o cliente a fechar negócio.

Existem certos pontos que visam estimular o cliente a comprar. É o caso do custo, dos serviços que será prestado, resultado esperado, tecnologia, segurança e até mesmo responsabilidade social e ambiental.



DICA 104

NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL - LANDING PAGE

LANDING PAGE	PÁGINA DE CAPTURA	PÁGINA DE VENDAS
Páginas de um site ou blog. Pode ser traduzida como "página de aterrissagem"	Visa conseguir os dados dos visitantes, tornando um lead	Uma página que tem como intuito vender um produto ou serviço.

DICA 105

UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS DE VENDAS - CANAIS DE VENDAS

Pontos de Vendas	Vendas Diretas	Canais Remotos
<ul style="list-style-type: none"> • PDV 'S • Lojas Tradicionais (físicas). • B2C 	<ul style="list-style-type: none"> • Via Outbound • Representante de marcas • B2B 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone(Banrifo ne) e WHATS APP • Email marketing • Chat • APP do Banrisul



DICA BÔNUS

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020 QUE DISPÕE SOBRE A CONSTITUIÇÃO E O FUNCIONAMENTO DE COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL - RESOLUÇÃO 4.860/2020

A ouvidoria é uma espécie de **OMBUDSMAN**, representante que visa mediar os conflitos entre a instituição financeira e o cliente.

