

AMOSTRA

BANCO DO ESTADO DO PARÁ

~
REVISÃO
DE
VÉSPERA



memoriza.ai



FALA, FUTURO APROVADO DO BANPARÁ!

Seja muito bem - vindo!

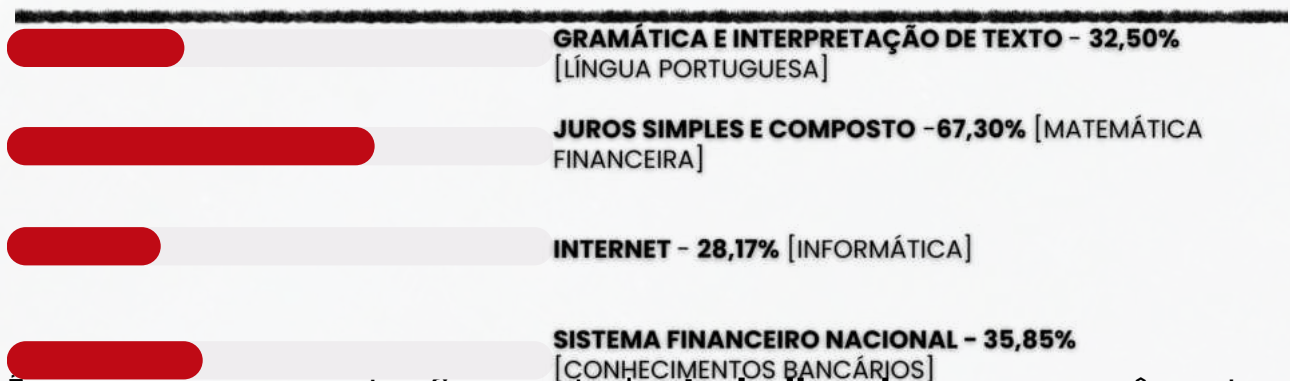
**VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ
REVISÃO DE VÉSPERA PARA ESTE CONCURSO.**

O **Memoriza.aí** é um material que contém **dicas estratégicas** dos assuntos que certamente vão cair na sua prova!

Nossa equipe pedagógica realizou uma **análise** de **mais de 50000 questões** de **concursos anteriores** e identificou os **assuntos chave** que sempre se repetem nas últimas provas.

Por meio dessa **análise** das questões da **banca** e do **concurso** desenvolvemos um **material específico** com **dicas ilustradas** e **gatilhos emocionais** para melhorar sua memorização, de modo que você poderá focar exatamente nos assuntos que serão cobrados na sua prova.

Veja no gráfico abaixo uma breve demonstração dos **temas mais frequentes** das **provas** identificados pela nossa equipe pedagógica:



É como se a gente fizesse todo **trabalho duro** por você e te entregasse o que você precisa. Com isso, **você ganha muito tempo!**

Veja só o depoimento de um de nossos alunos que foi **APROVADO** recentemente no concurso:

“

Oiii! Boa tarde!



Ana Luiza

Pensei mto antes de vir aqui, mas sei que feedbacks são importantes, e eu não podia deixar de agradecer pelo material. Ano passado comprei o material da EBSEH de vocês, e fui aprovada em segundo lugar, no HUNIFAP.

Foi o único material que estudei, e por ser de fácil linguagem e bem gráfico (eu sou muuuuito visual), deu mto bom pra mim!


Parabéns pelo trabalho!!

”

Caso tenha qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando seus questionamentos para o suporte:

 contato@memorizaai.com.br

ou

 **clique aqui** para acionar nosso time via **whatsapp**.

QUER SER O PRÓXIMO APROVADO?

[clique aqui e saiba como](#)

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

SONS, LETRAS, FONEMAS E DÍGRAFOS

Vamos diferenciar cada um deles?

- ✔ **Letras:** As letras são os caracteres gráficos que usamos para representar os sons da fala.
- ✔ **Fonemas:** Os fonemas são os **sons da fala que são distintivos na língua**. Em português, temos vários fonemas vocálicos e consonantais.

Por exemplo, os **fonemas vocálicos incluem** /a/, /e/, /i/, /o/ e /u/, enquanto os fonemas consonantais incluem /b/, /p/, /m/, /t/, /d/, /n/, /k/, /g/, /f/, /v/, /s/, /z/, /ʃ/, /ʒ/, entre outros. **Cada fonema é representado por uma ou mais letras.**

Sons: Os sons da fala **são as unidades sonoras que produzimos quando falamos**. Eles correspondem aos fonemas da língua.

Por exemplo, quando dizemos a palavra "casa", os sons /k/, /a/, /s/, e /a/ correspondem aos fonemas que compõem a palavra.

Dígrafo: é o encontro de duas letras que representam um único fonema, ou seja, um único som. Também chamado de digrama, há dois tipos de dígrafos: dígrafo consonantal e dígrafo vocálico.

Dígrafos **consonantais:** lh, ch, nh, rr, ss, qu, gu, sc, sç, xc, xs.

Dígrafos **vocálicos:** am, em, im, om, um, an, en, in, on, un.

Na divisão silábica, alguns dígrafos nunca se separam, permanecendo na mesma sílaba. Outros separam-se, ficando em sílabas diferentes.

Não se separam: LH, CH, NH, GU, QU

- maravilha (ma-ra-vi-lha)
- chuva (chu-va)
- carinho (ca-ri-nho)
- guindaste (guin-das-te)
- quente (quen-te)

Separam-se: RR, SS, SC, SÇ, XC, SX

- carro (car-ro)
- pássaro (pas-sá-ro)
- nascer (nas-cer)
- nasço (nas-ço)
- exceção (ex-ce-ção)
- exsudativo (ex-su-da-ti-vo)

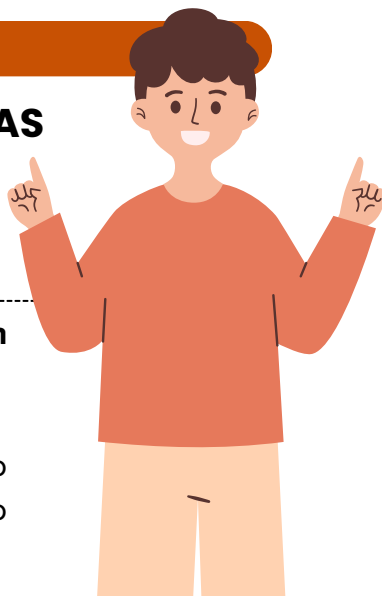


DICA 02

ACENTUAÇÃO DE PALAVRAS OXÍTONAS

As palavras oxítonas são aquelas que têm a **última sílaba tônica**, isto é, é a sílaba mais forte da palavra. Essas palavras podem ou não ser acentuadas.

- Recebem o acento gráfico as palavras oxítonas que **terminam em: a/as, e/es, o/os e em/ens.**
- As palavras com terminação **r, l, z, x, i, u, im, um e om** são naturalmente palavras oxítonas, **não** sendo necessário o acento agudo.



ACENTUAÇÃO GRÁFICA

As palavras oxítonas **recebem a acentuação gráfica** quando **terminam em:**

- **Vogais tônicas - á, -ás, -ê, -és, -ó, -ós:**
ex. sofá; crachás; filé;
- **Ditongo nasal -ém ou -éns:**
ex. ninguém; mantém; porém;
- **Ditongos abertos -ói, -éu, -éi:**
ex. chapéu; papéis; heróis;

Acentuação de **formas verbais das oxítonas** com pronomes **enclíticos:**

Terminadas em -a:

- conservá-lo;
- prepará-lo;
- acariciá-lo.

Terminadas em -e:

- vendê-lo;
- dizê-lo;
- fazê-lo.

Terminadas em -o:

- pô-lo;
- repô-lo;
- dispô-lo.

Palavras **oxítonas terminadas em "i"** só têm o acento caso a vogal "i" faça parte de um **hiato**. Essa regra **não** é válida se o "i" estiver acompanhado de uma consoante na sílaba.

- **Formas verbais terminadas em i com hiato:** possuí-lo; substituí-lo; atraí-lo.
- **Formas verbais terminadas em i:** dividi-lo; garanti-lo; abri-lo.

LEMBRE-SE!

As palavras oxítonas **são naturalmente acentuadas na última sílaba**, a menos que as regras de acentuação indiquem o contrário.



DICA 03

ACENTUAÇÃO DE PALAVRAS PROPAROXÍTONAS

As palavras proparoxítonas são aquelas cuja sílaba tônica é a **antepenúltima**. Algo importante a respeito das regras de acentuação das proparoxítonas é que **todas devem ser acentuadas**.

O QUE SÃO PALAVRAS PROPAROXÍTONAS?

Basicamente, as palavras proparoxítonas são aquelas que têm a **antepenúltima sílaba** como a **sílaba tônica**. É válido esclarecer que sílaba tônica é aquela pronunciada com mais **intensidade** em uma palavra.

Exemplo:

- Dívida;
- Plástico;
- Sílaba;
- Rústico;
- Último;
- Matemática;
- Música;
- Rápido.



LEMBRE-SE!

A regra-chave de acentuação das palavras proparoxítonas é a de que **todas devem ser acentuadas**, salvo no caso das de **origem estrangeira**.

Palavras que vêm de outros idiomas como "**performance**", por exemplo, são pronunciadas como **proparoxítona**, mas **não têm acento** porque não são provenientes do português.

- SÃO AS PALAVRAS MENOS COMUNS NA LÍNGUA PORTUGUESA.
- RECEBEM **ACENTO GRÁFICO** (AGUDO OU CIRCUNFLEXO) PARA **INDICAR SUA SÍLABA TÔNICA**.



→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

RACIOCÍNIO LÓGICO

DICA 04

RACIOCÍNIO SEQUENCIAL VII

PROGRESSÃO GEOMÉTRICA

Uma progressão geométrica (PG) é uma **sequência de números na qual cada termo subsequente é obtido multiplicando o termo anterior** por uma constante chamada de "razão" (ou "fator comum").

A FÓRMULA GERAL PARA UMA PROGRESSÃO GEOMÉTRICA É:

$$a_n = a_1 \cdot q^{(n-1)}$$

Onde:

- **an**: número que queremos obter
- **a1**: o primeiro número da sequência
- **q⁽ⁿ⁻¹⁾**: razão elevada ao número que queremos obter, menos 1

Por exemplo, para identificar o **termo 20** de uma PG de razão **q = 2** e **número inicial 2**, calcula-se:

PG: (2,4,8,16, 32, 64, 128,...)

$$a_{20} = 2 \cdot 2^{(20-1)}$$

$$a_{20} = 2 \cdot 2^{19}$$

$$a_{20} = 1048576$$

Curiosidade:

Como na PG, a **Progressão Aritmética (PA)**, corresponde a uma sequência numérica cujo quociente (q) ou razão entre um número e outro (exceto o primeiro) é **constante**. A diferença é que enquanto na **PG o número é multiplicado pela razão**, na **PA o número é somado**.



DICA 05

MATEMÁTICA BÁSICA II

A regra de três simples é uma técnica matemática usada para encontrar um valor desconhecido com base em uma proporção conhecida.

Ela é frequentemente usada para resolver problemas que envolvem proporções diretas ou inversas entre duas grandezas.

REGRA DE TRÊS SIMPLES



REGRA DE TRÊS SIMPLES DIRETAMENTE PROPORCIONAL:

Nesse caso, **duas grandezas estão diretamente relacionadas**, o que significa que, **à medida que uma aumenta, a outra também aumenta**, e vice-versa.

Se **5 metros de tecido custam \$10**, quanto **custarão 8 metros** desse mesmo tecido?

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

- A e B são grandezas diretamente proporcionais.
- C e D são valores correspondentes a essas grandezas.

$$\begin{matrix} A & \searrow & 10 \\ 8 & \swarrow & 5 \end{matrix} \longrightarrow$$

Agora, multiplicamos ambos os lados:

$$A5 = 80$$

$$A = 80 / 5$$

$$A = 16,00$$

REGRA DE TRÊS SIMPLES INVERSAMENTE PROPORCIONAL:

Nesse caso, **duas grandezas estão inversamente relacionadas**, o que significa que, **à medida que uma aumenta, a outra diminui**, e vice-versa.

Para realizar um determinado serviço, uma gráfica demora 9 dias, utilizando 5 máquinas, todas com a mesma capacidade de produção. Com apenas 3 dessas máquinas, o número de dias necessários para realizar esse mesmo serviço será

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

$$A \times B = C \times D$$

- A e B são grandezas inversamente proporcionais.
- C e D são valores correspondentes a essas grandezas.

$$\begin{matrix} 9 & \longrightarrow & 5 \\ C & \longrightarrow & 3 \end{matrix} \longrightarrow$$

Agora, multiplicamos em linha reta:

$$9 \times 5 = 45$$

$$C = 45 / 3$$

$$C = 15$$

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

INFORMÁTICA

DICA 06
EXCEL XI



FUNÇÃO SOMA

Você sabe o que é?

A função "SOMA" no Microsoft Excel é uma das funções mais básicas e úteis. Ela é usada para somar um conjunto de números, permitindo que você adicione rapidamente uma série de valores para obter um total.

REGRA



SOMA(número1, [número2], ...)

- número1: O primeiro número ou intervalo de células que você deseja somar.
- número2: (Opcional) O segundo número ou intervalo de células que você deseja somar. Você pode fornecer mais números separando-os por vírgulas.



ENTENDA MELHOR COM O EXEMPLO:

=SOMA(A1:A5)

- Neste exemplo, a função "SOMA" somará os valores contidos nas células de A1 a A5.

LEMBRE-SE!

- É possível fornecer até 255 argumentos para a função "SOMA", tornando-a flexível o suficiente para lidar com uma ampla variedade de cálculos de adição.
- É importante observar que a função "SOMA" no Excel não considerará células que contenham texto ou estejam vazias em seu cálculo.

DICA 07

CORREIO ELETRÔNICO III

PROTOSCOLOS
DE E-MAIL I

DIVERSOS PROTOSCOLOS DE E-MAIL SÃO UTILIZADOS PARA ENVIAR, RECEBER E GERENCIAR MENSAGENS ELETRÔNICAS.

vamos conhecer os mais cobrados nas provas?



SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

É o protocolo fundamental para o envio de e-mails.

- Uso: Usado para enviar e-mails de um cliente de e-mail ou servidor para um servidor de e-mail de destino.
- Função: Responsável por encaminhar mensagens para o servidor de destino.



POP3 (Post Office Protocol version 3)

É adequado para configurações onde você deseja baixar e armazenar e-mails localmente.

- Uso: Protocolo de recebimento de e-mail que permite que os usuários baixem mensagens do servidor de e-mail para seus clientes de e-mail.
- Função: As mensagens são geralmente baixadas e armazenadas localmente, e podem ser removidas do servidor, a menos que configurado de outra forma.



IMAP (Internet Message Access Protocol)

É ideal para cenários em que você deseja acessar seus e-mails de diferentes dispositivos sem perder a sincronização.

- Uso: Também é um protocolo de recebimento de e-mail, mas com uma abordagem diferente do POP3.
- Função: As mensagens permanecem no servidor e são sincronizadas com o cliente de e-mail, permitindo que os usuários gerenciem suas mensagens de várias plataformas.

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 08

MATEMÁTICA FINANCEIRA

JUROS SIMPLES

No cálculo de juros simples, a porcentagem do juro é calculada sempre sobre o valor principal emprestado (ou investido) durante um determinado período de tempo.



Os juros simples são chamados "simples" porque a porcentagem de juros é aplicada apenas ao valor principal, e essa porcentagem permanece constante ao longo do tempo.

A FÓRMULA PARA CALCULAR JUROS SIMPLES É:

$$J = C \cdot i \cdot t$$

JUROS A SEREM PAGOS (pointing to J)
TAXA DE JUROS (pointing to i)
CAPITAL INICIAL (pointing to C)
TEMPO (pointing to t)

Onde:

- **J** é o montante dos juros.
- **C** é o valor principal (ou o valor inicial emprestado ou investido).
- **i** é a taxa de juros por período, geralmente expressa como uma fração ou decimal.
- **t** é o tempo em que o dinheiro é emprestado ou investido, geralmente em anos.

EXEMPLO DE JUROS SIMPLES:

Suponha que você empreste R\$ 1.000 a uma taxa de juros simples de 5% ao ano durante 3 anos. O cálculo dos juros simples pode ser feito da seguinte forma:

$$J = C \times i \times t$$

Onde:

- **C** é o valor principal (R\$ 1.000).
- **i** é a taxa de juros por período (5% ou 0,05).
- **t** é o tempo em anos (3 anos).

Substituindo os valores na fórmula:

$$J = 1.000 \cdot 0,05 \cdot 3$$

$$J = 150$$

Portanto, os juros simples neste caso seriam de **R\$ 150.**

Para encontrar o **montante total ao final dos 3 anos**, somamos os juros ao principal:

$$M = C + J$$

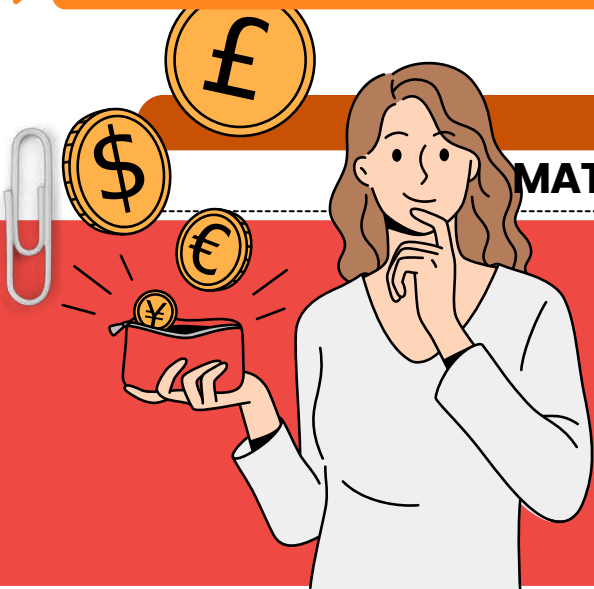
$$M = 1.000 + 150$$

$$M = 1.150$$

Então, o montante total ao final de 3 anos será de **R\$ 1.150.**

DICA 09

MATEMÁTICA FINANCEIRA



SISTEMA PRICE (SISTEMA FRANCÊS)

- Todas as prestações (pagamentos) são **iguais**.
- **Cálculo:** O cálculo da prestação PP é o produto do valor financiado $V_f=300.000,00$ pelo coeficiente K dado pela fórmula:

$$K = \frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

- Onde i é a taxa ao período e n é o número de períodos.
- Para esta tabela, o cálculo fornece: $P = K \cdot V_f = 67.388,13$



Uso comum: Financiamentos em geral de bens de consumo.

LEMBRANDO QUE A **AMORTIZAÇÃO** SEMPRE **INCIDE** SOBRE O **SALDO DEVEDOR ATUAL**.

SISTEMA DE AMORTIZAÇÃO PRICE (OU SISTEMA FRANCÊS)

N	JUROS	AMORTIZAÇÃO	PAGAMENTO	SALDO DEVEDOR
0	0,00	0,00	0,00	300.000,00
1	12.000,00	55.388,13	67.388,12	244.611,87
2	9.784,47	57.603,66	67.388,12	187.008,21
3	7.480,32	59.907,81	67.388,12	127.100,40
4	5.084,01	62.304,12	67.388,12	64.796,28
5	2.591,85	64.796,28	67.388,12	0,00
SOMAS	36.940,65	300.000,00	336.940,65	

 [clique aqui para conhecer o material completo](#)

COMPLIANCE E GOVERNANÇA CORPORATIVA

DICA 10

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES I

OBJETIVOS DA LGPD

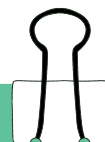


→ A definição contida no Artigo 1º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece o escopo e o **propósito** desta legislação fundamental.

→ De acordo com o texto, a LGPD **regula o tratamento de dados pessoais**, incluindo aqueles **realizados em meios digitais**, por **indivíduos** ou **entidades públicas e privadas**.



- O objetivo principal é proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, bem como promover o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas naturais, ou seja, das pessoas físicas.



ESSA DEFINIÇÃO RESSALTA A IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS NO AMBIENTE DIGITAL E RECONHECE A NECESSIDADE DE SALVAGUARDAR OS DIREITOS INDIVIDUAIS, GARANTINDO QUE O TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS SEJA REALIZADO DE FORMA ÉTICA, TRANSPARENTE E RESPEITANDO A AUTONOMIA E A DIGNIDADE DAS PESSOAS.



- A LGPD se **aplica** tanto a **indivíduos** quanto a **organizações**, estabelecendo **responsabilidades** e **direitos** para ambas as partes.

→ Portanto, a LGPD representa um marco regulatório essencial para o cenário brasileiro, promovendo a proteção dos dados pessoais em consonância com os princípios constitucionais e os avanços tecnológicos da sociedade contemporânea.



DICA 11

ACESSO À INFORMAÇÃO. LEI Nº 12.527/2011 III

LEI Nº 12.527/2011 III



Se a **informação estiver disponível**, deve ser **providenciada imediatamente** ao requerente.

PRAZO DA RESPOSTA:

Conforme a Lei de Acesso à Informação, o órgão público tem até **20 dias** para fornecer a resposta ao solicitante, podendo ser prorrogado por mais **10 dias em situações excepcionais**, devidamente justificadas.



RESPOSTA AO SOLICITANTE:

O órgão ou entidade pública deve responder ao solicitante dentro do prazo estabelecido, disponibilizando a informação solicitada, negando o acesso (se protegida por sigilo legal) ou informando sobre a inexistência da informação.

RECURSO:

Caso haja insatisfação com a resposta ou ausência dela, o solicitante pode recorrer ao órgão que recebeu o pedido, dentro de **10 dias** a partir da resposta ou do término do prazo estipulado.

TRANSPARÊNCIA ATIVA:

Além dos pedidos de informação, os órgãos públicos devem divulgar proativamente informações de interesse público pela internet, promovendo a transparência ativa.

DICA 12

CIRCULAR Nº 3.978



CIRCULAR Nº 3.978, DE 23 DE JANEIRO DE 2020 II

As instituições têm a **responsabilidade de implementar os procedimentos para conhecer seus clientes**, incluindo etapas que garantam a devida diligência na identificação, qualificação e classificação.

Esses **procedimentos** devem estar **alinhados** com:

- O **perfil de risco do cliente**, com medidas reforçadas para **categorias de alto risco**, conforme a avaliação interna;
- A **política de prevenção** à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; e
- A **avaliação interna de risco**.

Esses procedimentos devem ser **documentados** em um **manual específico**, aprovado pela diretoria e mantido atualizado.

As instituições devem seguir procedimentos de **identificação para validar a identidade do cliente**, incluindo a verificação e autenticação de suas informações, se necessário, comparando com bancos de dados públicos e privados.

Durante a identificação do cliente, é essencial **coletar**, no **mínimo**:

o nome completo e o número de registro do CPF para **pessoas físicas**

e a razão social e o número de registro do CNPJ para **pessoas jurídicas**.



Se o cliente não residente no Brasil **não precisa de CPF**, pode usar um documento de viagem. Para empresas estrangeiras sem CNPJ, é **necessário obter informações básicas da empresa**.

DICA 13

SEGURANÇA CIBERNÉTICA: RESOLUÇÃO CMN Nº 4.893 II

POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA II



JÁ CAIU EM PROVA!!!

Os procedimentos de gestão de riscos devem incluir ações para **reduzir impactos de incidentes importantes e estabelecer prazos claros para a retomada das atividades**. A comunicação é essencial, sendo necessário informar o Banco Central do Brasil sobre **crises e ações tomadas**.

As instituições financeiras são **incentivadas a compartilhar informações sobre incidentes relevantes**, visando a detecção precoce e resposta eficaz às ameaças cibernéticas, fortalecendo a segurança cibernética no setor financeiro.

Os seguintes **documentos e informações estarão disponíveis** para o **Banco Central do Brasil por um período de cinco anos**:

O documento referente à **política de segurança cibernética**;

A **ata da reunião do conselho de administração** ou, na ausência deste, da diretoria da instituição, caso seja formalizada a opção pela política de segurança cibernética única;

O documento relacionado ao **plano de ação e resposta a incidentes**;

O **relatório anual**;

A documentação referente aos **procedimentos de contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e computação em nuvem**;

A documentação sobre os procedimentos de contratação de serviços relevantes de **processamento e armazenamento de dados e computação em nuvem, no caso de serviços prestados no exterior**;

Os contratos para prestação de serviços relevantes de **processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem, com o prazo contado a partir da extinção do contrato**;

Os dados, registros e informações relativos aos **mecanismos de acompanhamento e controle**, com o prazo contado a partir da implementação desses mecanismos;

A **documentação** com os **critérios** que configuram uma **situação de crise**.

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

ATENDIMENTO E NOÇÕES DE ÉTICA

DICA 14

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE I

ACÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE



→ O valor percebido pelo cliente é a **avaliação** do **custo-benefício** do **produto ou serviço**, feita ao comparar o preço com os benefícios oferecidos.

→ A **percepção do cliente** em relação ao custo-benefício é **influenciada** por uma série de **fatores**, incluindo não apenas o preço, mas também a qualidade, confiabilidade, conveniência, experiência de uso, atendimento ao cliente e outros elementos que agregam valor à oferta.

Qual o **elemento** de maior impacto na percepção do nível de **serviço** pelos clientes?

- **Experiência Pessoal:** A percepção do cliente é grandemente moldada por experiências pessoais, mesmo que não tenham **ligação direta** com a compra de um produto ou serviço.



Que tipos de ações podem ser utilizadas para aumentar o valor de uma marca?

- **Desenvolver um programa de fidelização de clientes** é uma das estratégias mais eficazes para elevar o valor percebido pelo consumidor. Essa medida ajudará a construir um relacionamento sólido com os clientes, o que fortalecerá a marca no mercado.

Quais os **5 passos da análise de valor** para o cliente?

Fases da Criação de Valor no Processo de Vendas

1. **Prospecção:** O valor não precisa ser gerado apenas após o primeiro contato com o cliente; esse processo pode começar bem antes.
2. Primeiro Contato.
3. Acompanhamento.
4. Negociação e Fechamento.
5. Pós-vendas.



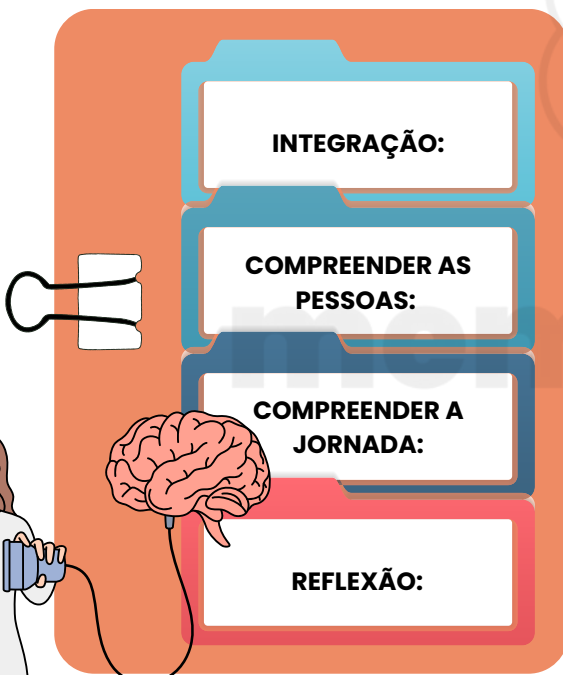
DICA 15

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE VIII



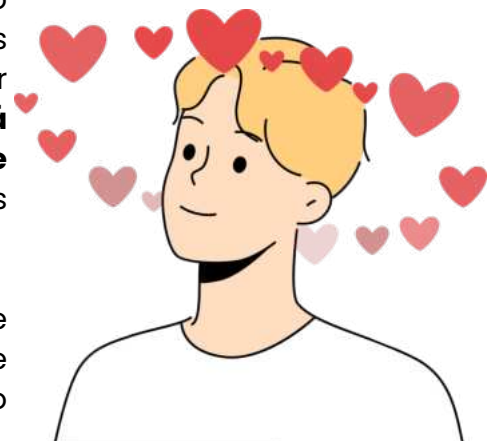
- ➔ O clientecentrismo é uma abordagem empresarial que **prioriza as necessidades e experiências dos clientes** em todas as decisões e estratégias da organização.
- ➔ Busca garantir a satisfação do cliente para o sucesso a longo prazo, oferecendo produtos de qualidade, experiências positivas e suporte excepcional.

Princípios-chave do clientecentrismo:



- É crucial que todas as **áreas da empresa incorporem a cultura de idolatrar o cliente**. Não adianta ter uma ótima experiência de compra no site se surgirem problemas no Gateway durante o pagamento. Ou pior ainda, ter o cliente esperando por horas no atendimento.
- **Quem realmente é o seu público-alvo, ou públicos-alvo? O que eles gostam? Como consomem?** Se a empresa não conhece seu público, fica impossível colocá-lo no centro de tudo, não é mesmo? Portanto, é necessário **pesquisar**, ter humildade e compreender suas necessidades. É fundamental ter essa informação clara e alinhada.

- Todos passamos por uma jornada ao **consumir**. É algo **intrínseco ao ser humano**. Alguns pesquisam mais, outros menos. Alguns preferem vídeos, outros gostam de ler opiniões. Mas o fato é que **a jornada de consumo ocorrerá e é essencial estar bem posicionado quando o cliente decidir comprar**. É crucial estar presente em todas as etapas dessa jornada.
- A **empresa precisa ter fãs** em vez de simplesmente **consumidores**. Uma resposta sincera pode ser o ponto de partida para as mudanças necessárias rumo ao Customer-centric.



DICA 16

NOÇÕES DE ATENDIMENTO

RESOLUÇÃO CMN Nº
4860/2020 III

DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES



O Artigo 12 da Resolução indica que o **diretor encarregado da ouvidoria deve preparar um relatório semestral**, abordando **quantitativa e qualitativamente** as atividades da ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro.

Dependendo da criatividade da banca, as **possibilidades são infinitas** para criar perguntas sobre este Artigo. Importante lembrar:


- O relatório é elaborado pelo **diretor da ouvidoria**.
- Preparar o relatório não é opcional, **é uma obrigação**.
- A entrega do relatório é **semestral**.
- O relatório inclui dados **quantitativos e qualitativos**.
- As datas de entrega são **30 de junho e 31 de dezembro**.

Além disso, o relatório deve ser **enviado** para a **auditoria interna** e para o **comitê de auditoria**, se houver. Também deve ser encaminhado ao **conselho de administração** ou, na **ausência** deste, à **diretoria da instituição**.

NO ARTIGO 13, É MENCIONADO QUE AS INSTITUIÇÕES **OBRIGADAS** A TER UMA **OUVIDORIA**, CONFORME A RESOLUÇÃO CMN Nº 4860/2020, DEVEM **DIVULGAR SEMESTRALMENTE**, EM SEUS SITES, AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA, INCLUINDO A AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.

- POR FIM, O BANCO CENTRAL PODE DETERMINAR O **CONTEÚDO, FORMATO, PERIODICIDADE E PRAZO** PARA O ENVIO DE DADOS E INFORMAÇÕES SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA.



 clique aqui para conhecer o material completo

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

DICA 17

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA



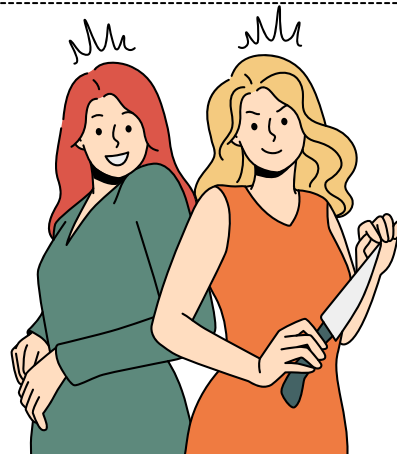
Quando você compra um produto ou contrata um serviço, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) assegura que sua **saúde e segurança sejam protegidas**.

Veja o que o **CDC estabelece**:

Produtos Seguros:

Produtos e serviços no mercado **não podem trazer riscos para a sua saúde, exceto** aqueles que sejam **normais** ou **previsíveis** (por exemplo, facas ou produtos químicos).

MESMO NESSES CASOS, O FORNECEDOR DEVE TE **INFORMAR ADEQUADAMENTE** SOBRE ESSES RISCOS.



Produtos Perigosos:

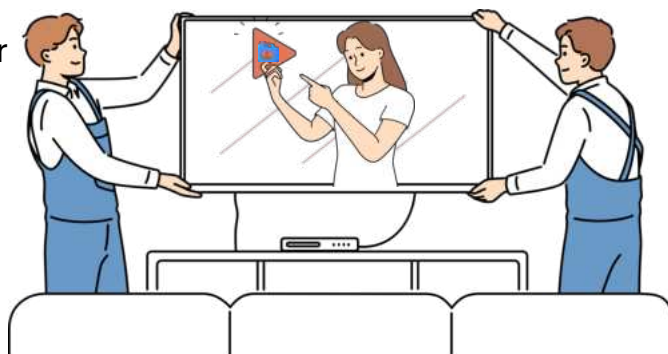
Se um produto ou serviço for **potencialmente perigoso**, o fornecedor deve **alertar claramente** sobre isso para que você possa tomar as devidas precauções.



Proibição de Produtos Perigosos:

Um produto que o fornecedor sabe ser **altamente perigoso** não pode ser vendido.

CASO UM RISCO SEJA DESCOBERTO APÓS O PRODUTO ESTAR NO MERCADO, O FORNECEDOR DEVE **AVISAR IMEDIATAMENTE** AS AUTORIDADES E OS CONSUMIDORES ATRAVÉS DE ANÚNCIOS EM VEÍCULOS COMO RÁDIO, TV OU JORNAIS.



DICA 18

DEBATES DO CONSUMIDOR



DECADÊNCIA: PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE DEFEITOS

O direito de reclamar pelos **vícios aparentes** ou de **fácil constatação** caduca em:

30
DIAS

PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO DURÁVEIS
(ALIMENTOS, PRODUTOS DE USO RÁPIDO, SERVIÇOS DE LIMPEZA).

90
DIAS

PRODUTOS E SERVIÇOS DURÁVEIS
(ELETRODOMÉSTICOS, CARROS, SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO).

Quando começa a contar o prazo?

- A partir da **entrega** do produto ou **finalização** do serviço.
- Para **vícios ocultos** (problemas que aparecem depois), o prazo começa quando o **defeito se torna evidente**.



OBSTÁCULOS À DECADÊNCIA:

Reclamação **formal interrompe** a **contagem do prazo** até que o fornecedor dê uma resposta.

INQUÉRITO CIVIL TAMBÉM PODE INTERROMPER O PRAZO.

ANOS
5

PRESCRIÇÃO: PRAZO PARA BUSCAR REPARAÇÃO POR DANOS

- O prazo para o consumidor buscar **reparação por danos** causados por um produto ou serviço é de **5 anos**.

O PRAZO COMEÇA A CONTAR QUANDO O CONSUMIDOR DESCOBRE O DANO E SUA CAUSA.



- **EXEMPLO DE PRODUTO NÃO DURÁVEL:** SE UM CONSUMIDOR COMPRA UM ALIMENTO ESTRAGADO, ELE TEM **30 DIAS** PARA RECLAMAR.
- **EXEMPLO DE PRODUTO DURÁVEL:** SE UM ELETRODOMÉSTICO COMO UMA GELADEIRA APRESENTA DEFEITO APÓS A COMPRA, O PRAZO PARA RECLAMAÇÃO É DE **90 DIAS**.
- **EXEMPLO DE VÍCIO OCULTO:** SE UM CARRO TEM UM DEFEITO NO MOTOR QUE SÓ APARECE MESES DEPOIS DA COMPRA, O PRAZO DE RECLAMAÇÃO SÓ COMEÇA QUANDO O **DEFEITO É IDENTIFICADO**.

 [clique aqui para conhecer o material completo](#)

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 20

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL I

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL I

O sistema financeiro nacional, de acordo com o Banco Central do Brasil, é composto por um **conjunto de instituições** que facilitam a intermediação financeira entre credores e tomadores de recursos.



Desta definição, destacam-se alguns **pontos importantes**:



- **Intermediação financeira:** Refere-se à **captação de recursos** pelas instituições financeiras, transferindo dinheiro dos agentes superavitários (credores) para os agentes deficitários (tomadores de recursos).
- **Credores:** São os agentes que possuem **recursos financeiros disponíveis**, conhecidos como agentes superavitários. São pessoas, empresas ou entidades que possuem dinheiro e desejam obter retornos financeiros. Exemplo: Banco.
- **Tomadores de recursos:** Representam **pessoas ou entidades** que necessitam de recursos financeiros, mas não os possuem. Aceitam empréstimos dos credores e posteriormente pagam o valor emprestado mais os juros. Exemplo: Pessoa que solicita um empréstimo.

exemplo!

PARA ILUSTRAR, SE CARLOS DESEJA ADQUIRIR UM CARRO NO VALOR DE R\$ 100 MIL E POSSUI APENAS R\$ 20 MIL PARA A ENTRADA, ELE GERALMENTE RECORRE AO FINANCIAMENTO BANCÁRIO PARA OBTER O RESTANTE DO VALOR.

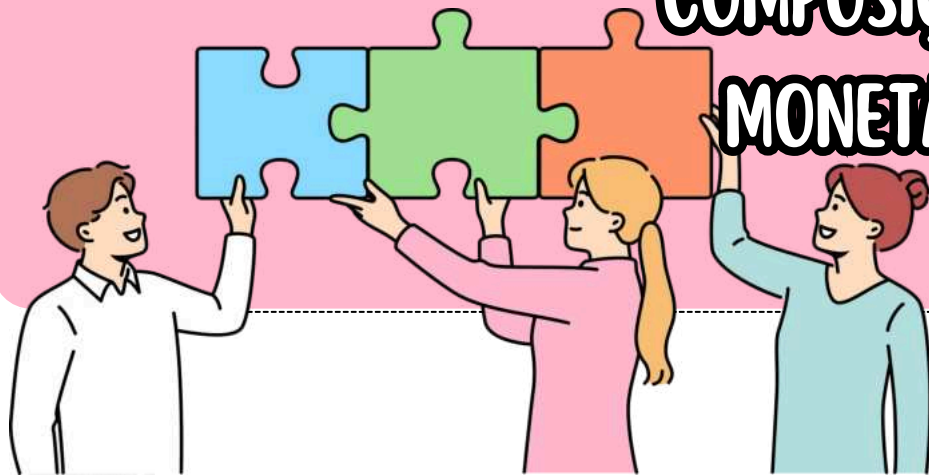
NESTE CASO, O **BANCO** (CREDOR - AGENTE SUPERAVITÁRIO) **TRANSFERE O VALOR** PARA CARLOS (TOMADOR DE RECURSOS - AGENTE DEFICITÁRIO), REALIZANDO ASSIM A **INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA**.



DICA 21

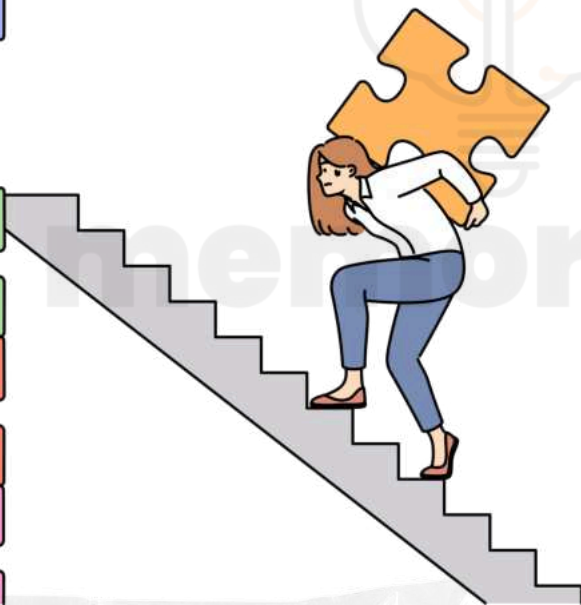
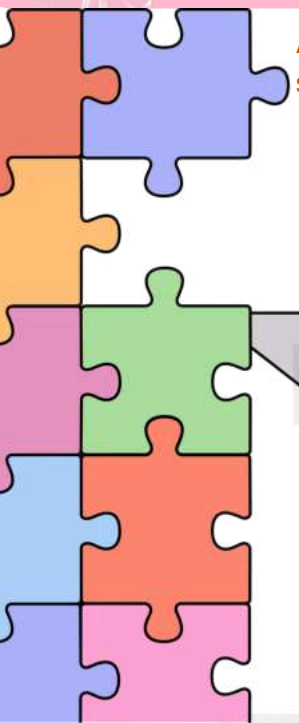
SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL VIII

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL



O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional e tem a responsabilidade de **formular a política da moeda e do crédito, objetivando a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social** do País.

Art. 68. A Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, passa a vigorar com as seguintes **alterações**:



Art. 8º



Ministro da Fazenda, que presidirá o Conselho;



Ministro do Planejamento e Orçamento;



Presidente do Banco Central do Brasil.

Redação dada pela Lei nº 14.600, de 2023

DICA 22

OPERAÇÕES DE CRÉDITO BANCÁRIO III

CLASSIFICAÇÃO E PROVISIONAMENTO DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO

A Resolução nº 2682, com data de 21 de dezembro de 1999, define as diretrizes essenciais para a **classificação e provisão de operações de crédito** pelas instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

A **revisão mensal** dessa classificação é crucial, especialmente diante de **atrasos no pagamento**, seguindo os seguintes parâmetros:

Os níveis de provisionamento devem ser **constituídos mensalmente, com percentuais mínimos obrigatórios** sobre o valor das operações.

- 0,5% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível A;
- 1% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível B;
- 3% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível C;
- 10% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível D;
- 30% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível E;
- 50% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível F;
- 70% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível G;
- 100% sobre o valor das operações classificadas como risco Nível H.

- **Atraso entre 15 e 30 dias:** Risco Nível B;
- **Atraso entre 31 e 60 dias:** Risco Nível C;
- **Atraso entre 61 e 90 dias:** Risco Nível D;

- **Atraso entre 91 e 120 dias:** Risco Nível E;
- **Atraso entre 121 e 150 dias:** Risco Nível F;
- **Atraso entre 151 e 180 dias:** Risco Nível G;
- **Atraso superior a 180 dias:** Risco Nível H.



No que diz respeito às **operações classificadas como risco Nível H**, após permanecerem nesse nível por **6 meses, contados a partir do atraso superior a 180 dias**, os registros em contas contábeis patrimoniais **devem ser baixados e transferidos para as contas de compensação adequadas**. É essencial manter a operação nas contas de compensação por, no mínimo, **5 anos**, durante todo o processo de cobrança.

DICA 23

GARANTIAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

GARANTIAS REAIS I



PENHOR MERCANTIL

→ O penhor mercantil é uma modalidade de garantia de crédito que envolve a **entrega de bens móveis, como joias, ou artigos de ouro, prata, ou platina, para assegurar o pagamento de uma dívida.**

→ Essa forma de garantia é utilizada com o propósito de oferecer ao credor uma **garantia física que pode ser retida** até que a obrigação financeira seja integralmente quitada.

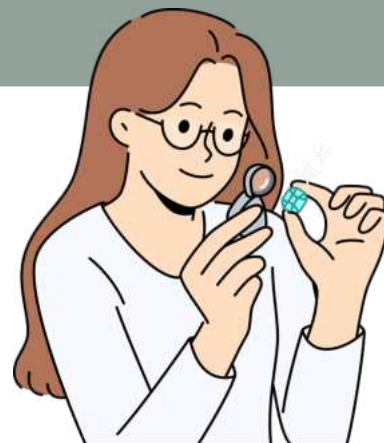
Principais **Características** do penhor mercantil:



- A dinâmica do penhor mercantil funciona da seguinte maneira: o **devedor entrega o bem ao credor como forma de garantia**. Caso o devedor não cumpra com suas obrigações e deixe de realizar o pagamento, **o credor tem o direito de vender o bem penhorado como forma de cobrir o montante devido**.
- Essa prática confere uma **segurança adicional** ao credor, tornando o processo de concessão de crédito mais viável.

Art. 1.470 Código Civil.

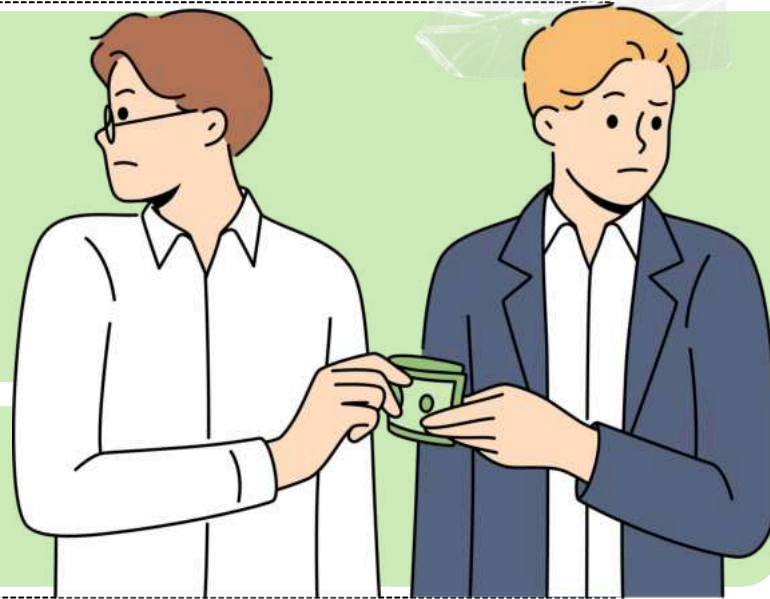
Os credores, compreendidos no art. 1.467, podem fazer efetivo o penhor, antes de recorrerem à autoridade judiciária, sempre que haja perigo na demora, dando aos devedores comprovante dos bens de que se apossarem.



DICA 24

CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO (LEI Nº 9.613/98) I

CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO



➔ A lavagem de dinheiro envolve a ação de **conferir uma aparência de legalidade a bens, direitos ou valores originados de uma infração penal.**

➔ O agente, por meio dessa prática, **esconde ou disfarça a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade** desses bens, direitos ou valores provenientes de atividades criminosas.



O termo "lavagem de dinheiro" surgiu do direito norte-americano (money laundering) por volta de 1920, referindo-se aos **mafiosos que usavam lavanderias como fachada para legalizar o dinheiro obtido de atividades ilícitas.**

- Em outros países como Portugal e Espanha, é comum o uso da expressão "branqueamento de capitais".

Etapas da lavagem de dinheiro:

Fase da colocação (placement):

Introdução do dinheiro ilegal no sistema financeiro, incluindo técnicas como smurfing, que envolve múltiplos depósitos fracionados para ocultar grandes somas.

Fase da dissimulação/mascaramento (layering):

Realização de negócios ou movimentações financeiras complexas para dificultar o rastreamento dos valores ilícitos.

Fase da Integração (integration):

Incorporação dos bens ao sistema econômico.



NÃO É NECESSÁRIO COMPLETAR TODAS AS FASES PARA QUE O CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO SEJA CONFIGURADO.

CHEGAMOS AO FIM



Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra de revisão de véspera para o concurso do **Banpará!**


Esperamos que esta breve demonstração tenha despertado seu interesse e mostrado como nosso material pode ajudá-lo a **conquistar sua** tão sonhada **aprovação**.

Se você deseja se **destacar** frente à concorrência, você precisa **estudar** com o **material do Memoriza.ai**

Agora é com você: **quer ser aprovado** e tomar **posse** no concurso ainda em 2024?

Então...

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)



Professor
Carlos Fagundes
Sócio Fundador do MA

Obstáculo é aquilo que
você vê quando tira os
olhos do seu **propósito**.

→ [Acesse nosso Instagram](#)