banestes

AMOSTRA

BANESTES

Técnico bancário



memoriza.aí

FALA, FUTURO APROVADO NO CONCURSO DO BANESTES!

Seja muito bem - vindo!

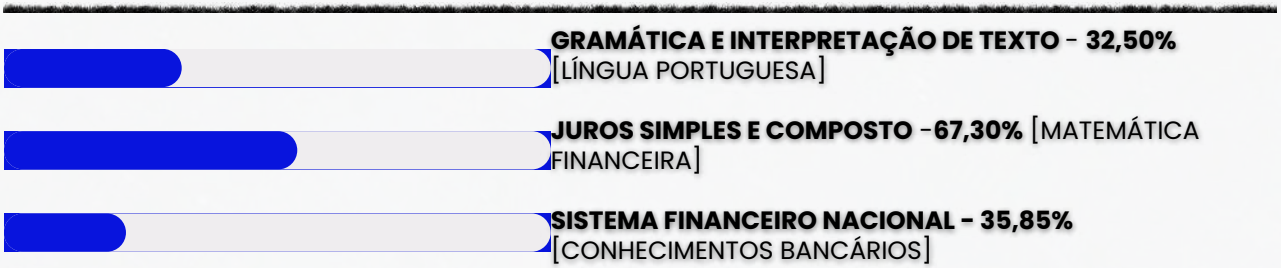
VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ PARA ESTE CONCURSO.

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 muitooo tempo!**

E NÃO PARA POR AÍ...

Você ainda terá acesso a bônus exclusivos - quer ver?

Além do material base para o seu estudo, você terá acesso a **4 bônus exclusivos** que vão **potencializar** o seu **progresso** nos **estudos**. Veja abaixo os bônus:



BÔNUS 1: DO ZERO À APROVAÇÃO
COMEÇAR A ESTUDAR PARA CONCURSOS PODE GERAR MUITAS DÚVIDAS, E UM BOM PLANEJAMENTO FAZ TODA A DIFERENÇA. NESTE MATERIAL, VOCÊ APRENDERÁ COMO ESCOLHER O CONCURSO IDEAL, ESTRUTURAR SUA ROTINA DE ESTUDOS, MONTAR UM CRONOGRAMA EFICIENTE E UTILIZAR AS PRINCIPAIS FERRAMENTAS DE APRENDIZAGEM. O OBJETIVO É MOSTRAR O CAMINHO COMPLETO PARA CONSTRUIR UMA PREPARAÇÃO ORGANIZADA, CONSISTENTE E MUITO MAIS PRODUTIVA.



BÔNUS 2: CADERNO DE ERROS DA RETA FINAL
NA RETA FINAL, ACERTAR MAIS DEPENDE, PRINCIPALMENTE, DE DEIXAR DE REPETIR OS MESMOS ERROS. NESTE MATERIAL, VOCÊ APRENDERÁ A MONTAR UM CADERNO DE ERROS REALMENTE EFICIENTE, REGISTRANDO SUAS DIFICULDADES, IDENTIFICANDO PADRÕES E REVISANDO EXATAMENTE OS PONTOS QUE MAIS PRECISAM DE ATENÇÃO. ASSIM, CADA ERRO DEIXA DE SER UM OBSTÁCULO E PASSA A ACELERAR SUA EVOLUÇÃO ATÉ O DIA DA PROVA.



BÔNUS: MANUAL DA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES
RESOLVER CENTENAS DE QUESTÕES NÃO GARANTE EVOLUÇÃO QUANDO ISSO É FEITO SEM MÉTODO. NESTE MANUAL, VOCÊ APRENDERÁ UMA FORMA ESTRATÉGICA DE ANALISAR ENUNCIADOS, ELIMINAR ALTERNATIVAS, IDENTIFICAR PEGADINHAS E REVISAR SEUS ERROS DE MANEIRA INTELIGENTE. COM ESSE PROCESSO, CADA QUESTÃO RESOLVIDA PASSA A GERAR APRENDIZADO REAL E AUMENTA SUA EFICIÊNCIA DURANTE TODA A PREPARAÇÃO.



BÔNUS 4: CRONOGRAMA 30 DIAS
ESTE CRONOGRAMA OFERECE UMA ESTRUTURA CLARA E PRÁTICA PARA OS 30 DIAS QUE ANTECEDEM SUA PROVA, PERMITINDO UMA ABORDAGEM ORGANIZADA E EFICIENTE DO ESTUDO. AO DIVIDIR O CONTEÚDO EM PARTES MANEJÁVEIS E DISTRIBUIR AS ATIVIDADES AO LONGO DO PERÍODO, VOCÊ PODERÁ FOCAR EM CADA TÓPICO COM MAIS PROFUNDIDADE E EVITAR A SOBRECARGA DE INFORMAÇÕES.

ESSES BÔNUS SÃO POR TEMPO LIMITADO!

clique aqui para saber mais!

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

Ana Luiza 

Oiii! Boa tarde!

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 EBSERH 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

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Abordamos **todas as disciplinas exigidas** do edital

NO MATERIAL COMPLETO VOCÊ TERÁ ACESSO AS DISCIPLINAS DE:

- Língua Portuguesa
- Matemática/Raciocínio Lógico e Quantitativo
- Atualidades do Mercado Financeiro
- Ética, Compliance e ESG
- Conhecimentos Bancários
- Matemática Financeira
- Noções de Probabilidade e Estatística
- Noções de Informática e Comportamentos Digitais
- Vendas, Negociação e Atendimento

VEJA ABAIXO A AMOSTRA COM O FORMATO DO MATERIAL QUE VOCÊ PODE TER ACESSO PARA AUMENTAR SUA PONTUAÇÃO NESSA RETA FINAL!

clique aqui para conhecer o material completo

TÉCNICO BANCÁRIO

memorizza.ai

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

ACENTUAÇÃO DE PALAVRAS OXÍTONAS



As palavras oxítonas são aquelas que a 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,- é, -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:	**Terminadas em -e:**	**Terminadas em -o:**
• conservá-lo;	• vendê-lo;	• pô-lo;
• prepará-lo;	• dizê-lo;	• repô-lo;
• acariciá-lo.	• fazê-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.

clique aqui para conhecer o material completo

memoriza.aí



DICA

LOCUÇÕES ADJETIVAS

Locuções adjetivas e expressões preposicionadas **podem funcionar como adjetivos ou como complementos nominais**, dependendo do contexto.

Vamos **expandir um pouco mais** sobre esses conceitos:

LOCUÇÃO ADJETIVA

Locução adjetiva é a **união de duas ou mais palavras** que equivalem a um único **adjetivo**, por exemplo:

- amor de mãe (significa amor maternal)
- pagamento do mês (significa pagamento mensal)
- paixão sem freio (significa paixão desenfreada)

As locuções adjetivas são normalmente formadas por **preposição + substantivo** ou **preposição + advérbio.** A locução adjetiva nunca é formada por verbo, nesse caso corresponde a uma oração.

Exemplos de frases com **locuções adjetivas**

- O amor **de mãe** é o mais forte de todos. (maternal)
- Os trabalhadores receberam o pagamento **do mês**. (mensal)
- Janaína ganhou um anel **de ouro**. (dourado)
- Mariana estava com cólica **de abdômen**. (abdominal)
- O sapato era feito de couro **de boi**. (bovino)
- Deixou marcas **de dedos** no computador. (digitais)
- Pegou o bloco **de gelo** sem ajuda dos amigos. (glacial)
- Recebemos um tratamento **de gato**. (felino)
- Isabela tirou uma fotografia **de face**. (facial)
- O calendário **do ano** foi entregue. (anual)

COMPLEMENTO NOMINAL

Complemento nominal é a informação que completa o **sentido de um nome - substantivo, adjetivo ou advérbio** - contido na **oração**.

Exemplos de **complemento nominal**

- Frituras fazem mal **ao fígado.** ("ao fígado" completa o sentido do adjetivo "mal")
- Estamos ansiosos **com a sua chegada.** ("com a sua chegada" completa o sentido do adjetivo "ansiosos")
- Alguém tem notícias **dela**? ("dela" completa o sentido do substantivo "notícias")
- Fique perto de mim. ("de mim" completa o sentido do advérbio "perto")
- Música alta faz mal **aos ouvidos.** ("aos ouvidos" completa o sentido do advérbio "mal")
- Estavam radiantes **com as suas notas.** ("com as suas notas" completa o sentido do adjetivo "radiantes")

O **complemento nominal** pode ser representado por uma **oração subordinada substantiva completiva nominal:**

- Tenho esperança **de que eles compareçam.** ("de que eles compareçam" completa o sentido do substantivo "esperança")

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

COLOCAÇÃO PRONOMINAL IV



MESÓCLISE

A **mesóclise** acontece quando o **pronome oblíquo aparece no meio do verbo**, **entrecortando** a **palavra**. O **pronome liga-se ao verbo por meio do hífen**. A mesóclise pode ocorrer se **duas condições acontecerem:**

✓ **Não** houver **justificativa para uso de próclise** (ou seja, não há nenhuma palavra atrativa antes do verbo); e

✓ O **verbo estiver conjugado no tempo futuro do modo indicativo** (seja futuro do presente, seja futuro do pretérito).

Observe:

Informar-lhe-***ei*** *assim que possível.*

Nesse caso, a forma verbal "**informarei**" está cortada ao meio pelo pronome "**lhe**", sendo um **exemplo de mesóclise**. Isso ocorreu pois **não há nenhuma palavra atrativa antes do verbo e porque a conjugação está no tempo futuro do presente do modo indicativo.**

→ EXEMPLOS DE MESÓCLISE

- **Consultar**-lhe-**ei** sobre esse assunto amanhã.
- **Dir**-lhe-**iam** as novidades se fosse possível.
- **Revelar**-nos-**ia** os segredos se pudesse.

A mesóclise praticamente **não existe** na linguagem oral e na linguagem escrita informal.

PORTANTO, SE HOUVER FATORES QUE EXIGEM **TANTO A PRÓCLISE QUANTO A MESÓCLISE NA MESMA FRASE**, A **PRÓCLISE PREVALECERÁ.**

→ Mesóclise em locuções verbais

O pronome tende a aparecer entrecortando o primeiro verbo (verbo auxiliar).

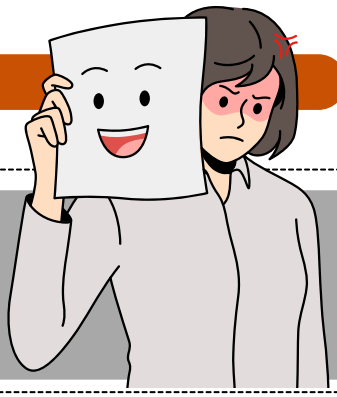
Verbo auxiliar + **pronome oblíquo** + verbo auxiliar + verbo principal

Ter-***nos***-*iam informado sobre o resultado muito tempo antes, mas não foi possível.*

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL V



CONCORDÂNCIA COM SUJEITO INDETERMINADO

Em frases com sujeito indeterminado, o verbo **pode ficar na 3ª pessoa do plural**, quando **não se identifica quem pratica a ação.**

Exemplo: *"Pediram-me que a procurasse."*

- Não se sabe quem pediu, por isso o sujeito é indeterminado e o verbo fica no plural.

Quando a **indeterminação** do **sujeito** é indicada pelo **pronome se**, o verbo fica na **3ª pessoa do singular.**

Exemplo: *"Ainda se vivia num mundo de incertezas."*

- Nesse caso, o pronome se indetermina o sujeito, e o verbo permanece no singular.

Aviso

Essa é uma regra importante da concordância verbal em português, e **é aplicada sempre que o sujeito da frase não é definido ou não é importante mencioná-lo** na comunicação.

QUIZ

Qual das alternativas apresentadas justifica a concordância do verbo em destaque no trecho abaixo?

"Muito se discute sobre a relação da nossa galera com o trabalho, o comportamento nas redes sociais e a visão de futuro."

Disponível em: https://capricho.abril.com.br/identidade/alguem-ja-te-perguntou-como-e-ser-jovem-em-um-mundo-em-colapso/. Acesso em: 20 nov. 2024.

A) Sujeito inexistente (verbo impessoal).
B) Sujeito indeterminado.
C) Sujeito simples de núcleo singular.
D) Sujeito oculto.

Gabarito: B

No trecho *"Muito se discute sobre a relação..."*, o verbo em destaque é "**discute**".
A estrutura *"se discute sobre..."* indica **sujeito indeterminado**, porque não se informa quem discute. O pronome **"se"** funciona como **índice de indeterminação do sujeito**, e, nesse caso, o **verbo fica na 3ª pessoa do singular.**

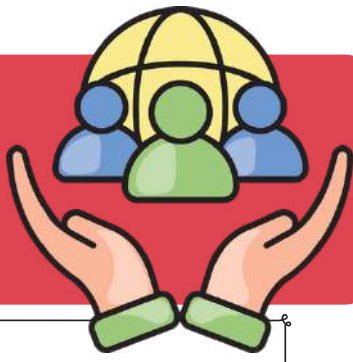
- Não é sujeito inexistente, porque **não se trata de verbo impessoal.**
- Também não é sujeito simples, pois *"sobre a relação..."* vem com **preposição** e **não pode ser sujeito da oração.**
- E não é sujeito oculto, porque **não há um sujeito identificável pelo contexto.**

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

CONCEITO DE ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

E SUA IMPORTÂNCIA PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



O QUE PRECISAMOS SABER?

A **ética no serviço público** corresponde ao conjunto de **princípios e valores** que orientam a **conduta dos agentes públicos** no exercício de suas funções. Sua finalidade é assegurar uma atuação **íntegra, responsável, transparente** e voltada ao **interesse coletivo**. A banca cobra o conceito de ética e sua relação com a Administração Pública.

A atuação ética fortalece a **confiança da sociedade** na Administração Pública, promove a **boa governança** e contribui para a prestação de **serviços de qualidade**. O servidor público deve agir com **honestidade, imparcialidade, responsabilidade** e respeito aos **princípios administrativos**. A banca costuma explorar esses deveres.

A **ética no serviço público** consiste no conjunto de **valores e padrões de conduta** que orientam o comportamento do agente público na busca do **interesse coletivo**. A banca frequentemente cobra essa definição.

Sistema Financeiro Nacional:



A ética busca assegurar que a atuação do servidor seja pautada pela **honestidade, moralidade, imparcialidade, responsabilidade** e **respeito ao cidadão**. A banca costuma relacionar esses valores à boa administração.

Interesse Público: O agente público deve exercer suas funções priorizando o interesse público, evitando vantagens pessoais e conflitos de interesse. A banca frequentemente explora esse dever.



A **conduta ética** fortalece a **credibilidade das instituições públicas**, aumenta a **confiança dos cidadãos** e contribui para a **legitimidade** da Administração Pública. A banca costuma cobrar essa consequência.

A observância dos **princípios éticos** favorece decisões mais justas, maior **eficiência administrativa** e melhor atendimento à população. A banca frequentemente relaciona ética e **qualidade dos serviços públicos**.

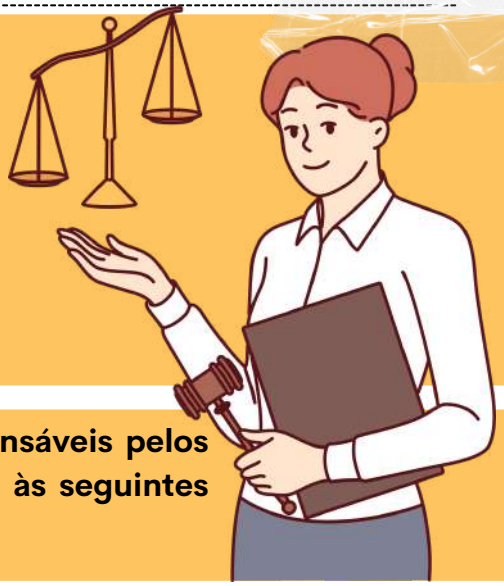
⚠️ **A BANCA PODE AFIRMAR QUE ÉTICA E LEGALIDADE POSSUEM O MESMO SIGNIFICADO. ISSO ESTÁ INCORRETO. A ATUAÇÃO DO SERVIDOR DEVE SER LEGAL, MAS TAMBÉM ÉTICA, OBSERVANDO VALORES E PRINCÍPIOS QUE VÃO ALÉM DO SIMPLES CUMPRIMENTO DA LEI.**

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

LEGISLAÇÃO ANTICORRUPÇÃO: LEI Nº 12.846/2013 III

LEI ANTICORRUPÇÃO III



Na **esfera administrativa**, as **pessoas jurídicas responsáveis pelos atos lesivos na Lei Anticorrupção serão submetidas às seguintes sanções:**

- **Multa, variando de 0,1% a 20% do faturamento bruto do último exercício**, excluindo os **tributos**, com o **mínimo igual à vantagem auferida**, caso possa ser calculada, **além da publicação extraordinária da decisão condenatória**.
- As **sanções devem ser justificadas ao serem aplicadas**, podendo ser **isoladas** ou **cumulativas**, dependendo das circunstâncias e da **gravidade das infrações**.
- A **reparação integral do dano causado é obrigatória**, independentemente das sanções aplicadas.
- A **Advocacia Pública** ou **órgão equivalente** do ente público deve **emitir parecer jurídico antes da aplicação das sanções**.
- Caso não seja viável usar o faturamento bruto como critério para a multa, **esta variará de R$ 6.000,00 a R$ 60.000.000,00**.
- A **publicação extraordinária da decisão condenatória consistirá em um extrato de sentença**, custeada pela pessoa jurídica, em meios de **comunicação locais ou nacionais**, além da afixação de edital visível ao público no estabelecimento ou local de atividade, e no site da empresa.

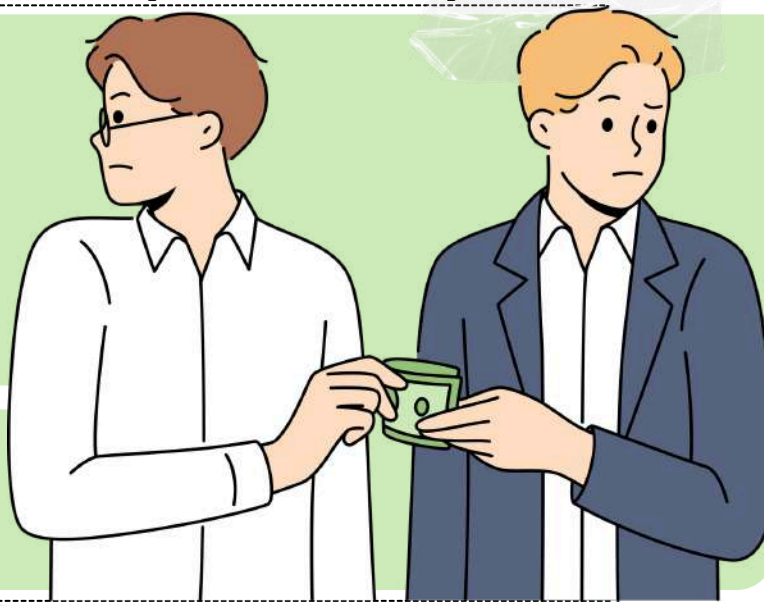
PARA **APLICAÇÃO DAS SANÇÕES DEVERÁ SE CONSIDERAR**, NOS TERMOS DA LEI ANTICORRUPÇÃO:
ART. 7º SERÃO LEVADOS EM CONSIDERAÇÃO NA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES:
I - A GRAVIDADE DA INFRAÇÃO;
II - A VANTAGEM AUFERIDA OU PRETENDIDA PELO INFRATOR;
III - A CONSUMAÇÃO OU NÃO DA INFRAÇÃO;
IV - O GRAU DE LESÃO OU PERIGO DE LESÃO;
V - O EFEITO NEGATIVO PRODUZIDO PELA INFRAÇÃO;
VI - A SITUAÇÃO ECONÔMICA DO INFRATOR;
VII - A COOPERAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA PARA A APURAÇÃO DAS INFRAÇÕES;
VIII - A EXISTÊNCIA DE MECANISMOS E PROCEDIMENTOS INTERNOS DE INTEGRIDADE, AUDITORIA E INCENTIVO À DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES E A APLICAÇÃO EFETIVA DE CÓDIGOS DE ÉTICA E DE CONDUTA NO ÂMBITO DA PESSOA JURÍDICA;
IX - O VALOR DOS CONTRATOS MANTIDOS PELA PESSOA JURÍDICA COM O ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA LESADOS;
E **PARÁGRAFO ÚNICO**. OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DE MECANISMOS E PROCEDIMENTOS PREVISTOS NO INCISO VIII DO CAPUT SERÃO ESTABELECIDOS EM REGULAMENTO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

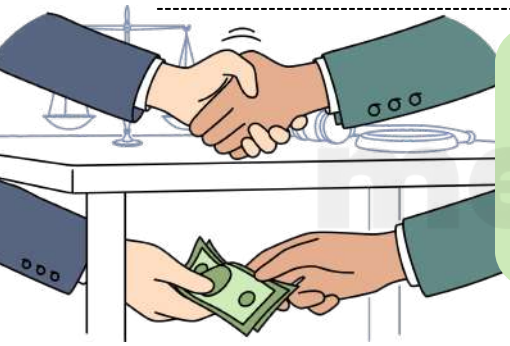
CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO (LEI Nº 9.613/98) I

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.

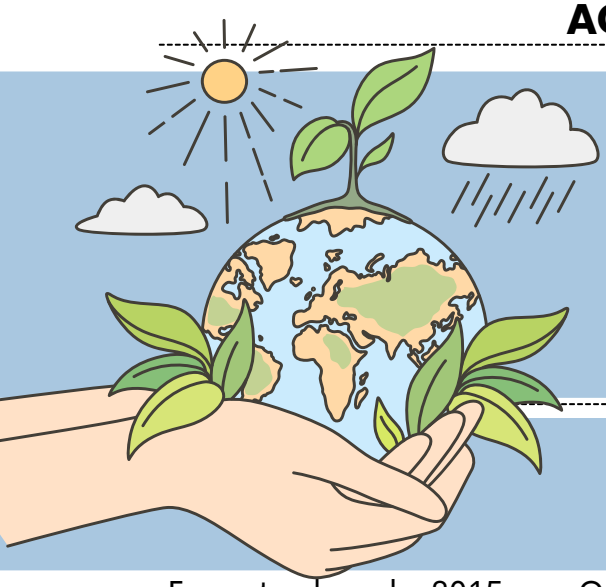
Atenção

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

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

AGENDA 2030 DA ONU



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS

Em setembro de 2015, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram lançados, com a participação de **193 países membros da Organização das Nações Unidas (ONU)**.

Estes 17 objetivos abordam a **erradicação da pobreza, a luta contra desigualdades e injustiças, e a mitigação das mudanças climáticas**.

- Até **2030**, espera-se que **todos os países do mundo se comprometam com esses objetivos e trabalhem em conjunto**, seja por meio do Estado ou da sociedade civil, para alcançar as **metas estabelecidas durante a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável** em Nova Iorque, nos Estados Unidos.
- Cada parte envolvida **terá papéis e responsabilidades definidos**. Os ODS incluem Educação de Qualidade, Erradicação da Pobreza, Água Potável e Saneamento, Saúde e Bem-estar, Igualdade de Gênero, entre outros.

Para **alcançar esses objetivos**, foram estabelecidas **169 metas** e mais de **300 indicadores**, todos **avaliados** e **aprovados** pela **ONU**.

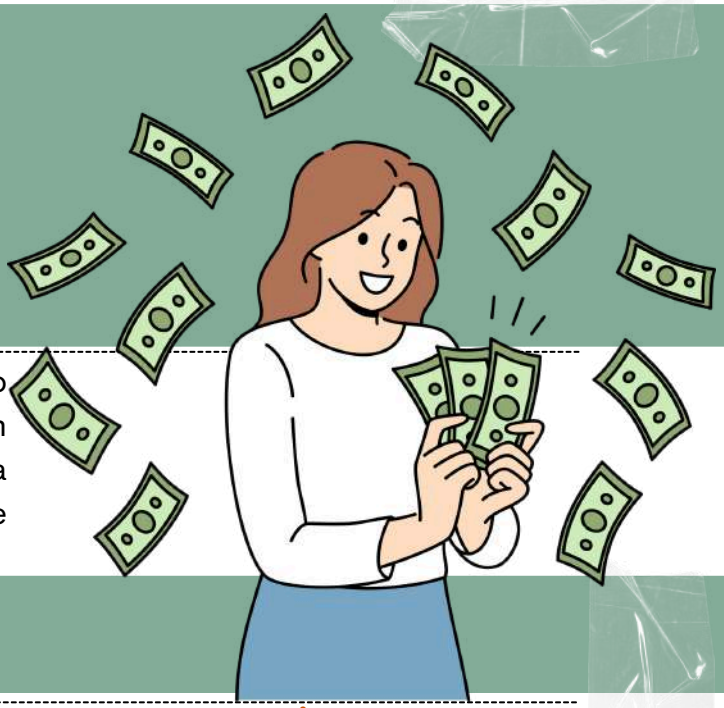


clique aqui para conhecer o material completo

DICA

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 **INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA**.

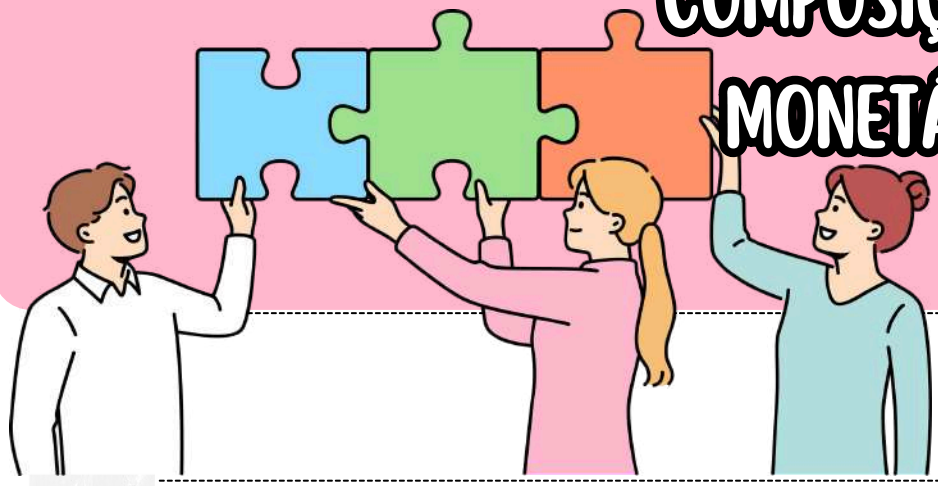


clique aqui para conhecer o material completo

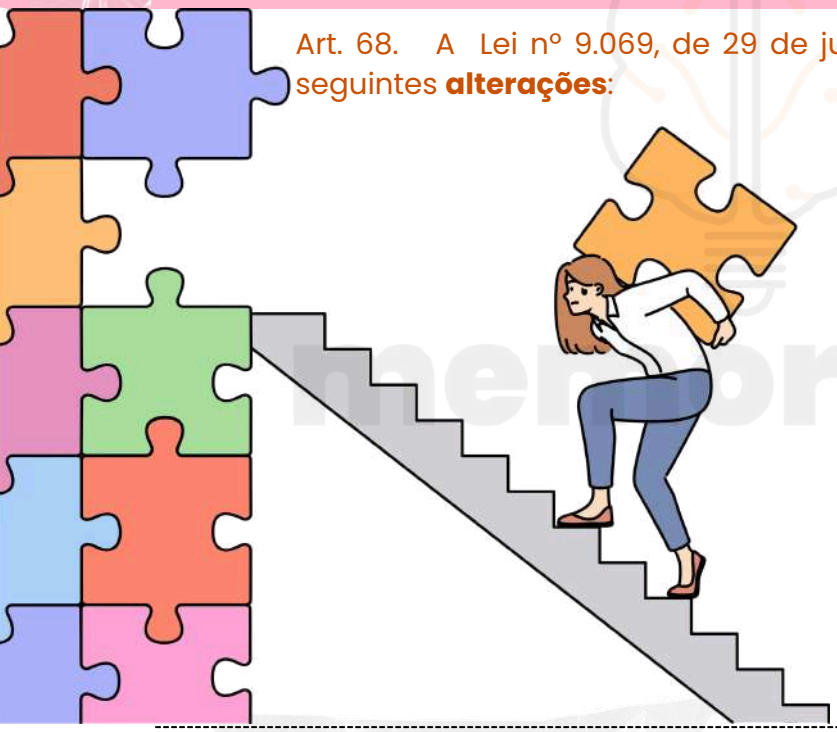
DICA

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)

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

CONECTIVOS LÓGICOS VI



CONECTIVO "NÃO" NEGAÇÃO

O conectivo "NÃO," representado pelo símbolo "!" ou "~", é uma **operação lógica que nega o valor de verdade de uma proposição**. Isso significa que **se a proposição original for verdadeira, a negação dela será falsa, e se a proposição original for falsa, a negação dela será verdadeira.**

A negação é uma operação lógica fundamental e é **frequentemente usada em conjunto com outros conectivos para criar expressões lógicas mais complexas.**

EXEMPLO:

- Proposição Original: "O céu está azul."
  - **Negação: "O céu não está azul."**
  - Se a proposição original for verdadeira (o céu está azul), a negação é falsa (o céu não está azul). E vice-versa.

- Proposição Original: "Ele é um estudante universitário."
  - **Negação: "Ele não é um estudante universitário."**
  - Se a proposição original for verdadeira (ele é um estudante universitário), a negação é falsa (ele não é um estudante universitário). E vice-versa.

- Proposição Original: "O carro custa mais de $20.000."
  - **Negação: "O carro não custa mais de $20.000."**
  - Se a proposição original for verdadeira (o carro custa mais de $20.000), a negação é falsa (o carro não custa mais de $20.000). E vice-versa.



TABELA VERDADE DA NEGAÇÃO

TERÁ **VALOR FALSO** QUANDO A **PROPOSIÇÃO FOR VERDADEIRA E VICE-VERSA.**

p	q
V	F
F	V

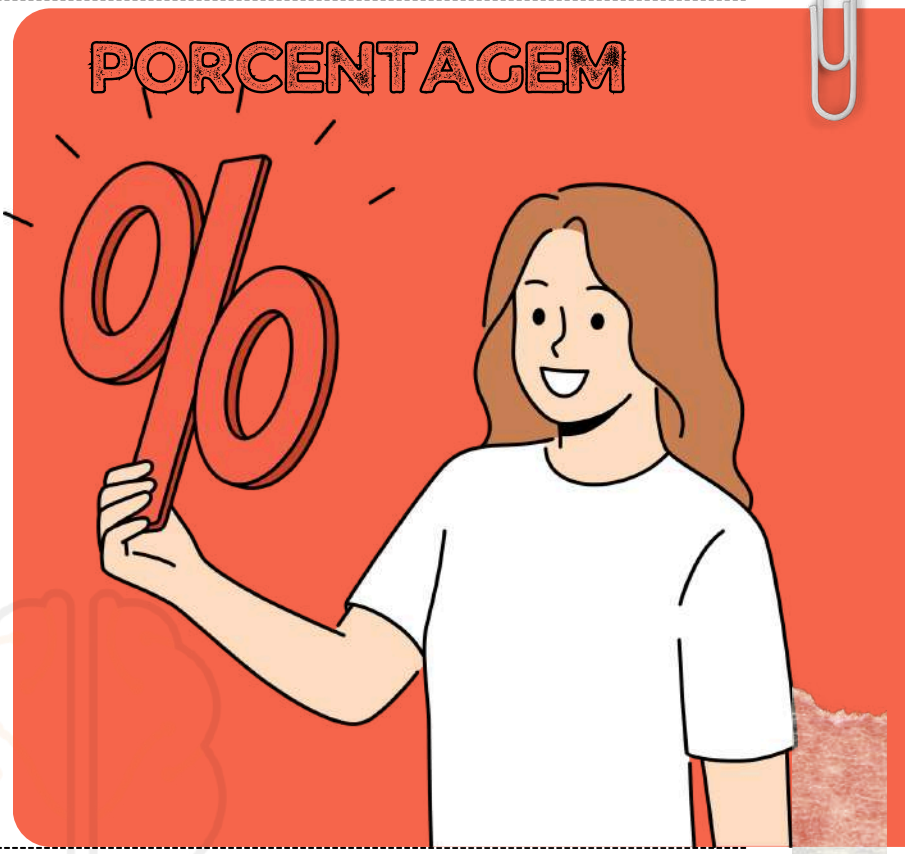
clique aqui para conhecer o material completo

DICA

MATEMÁTICA BÁSICA

A porcentagem é uma maneira comum de expressar **uma proporção ou fração em relação a 100.**

O símbolo de porcentagem (%) é usado para representar uma quantidade como uma fração de 100. **Por exemplo, 25% significa "25 em cada 100."**



LEMBRE-SE!

50 % é a **metade** de qualquer valor!

TAXA PERCENTUAL

$\frac{1}{100}$ = 0,01 = **1%** $\frac{23}{100}$ = 0,23 = **23%** $\frac{25}{100}$ = 0,25 = **25%**

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

32 % DE 200 = $\frac{32}{100}$ **. 200 → 6400 / 100 = 64**

PORCENTAGEM DE AUMENTO E DESCONTO

Aumento 20% de R$ 500,00

500 = 100%
100% + 20% = 120% = 1,2
1,2 X 500 = **R$ 600,00**



Desconto 20% de R$ 500,00

500 = 100%
100% - 20% = 80% = 0,8
0,8 X 500 = **R$ 400,00**

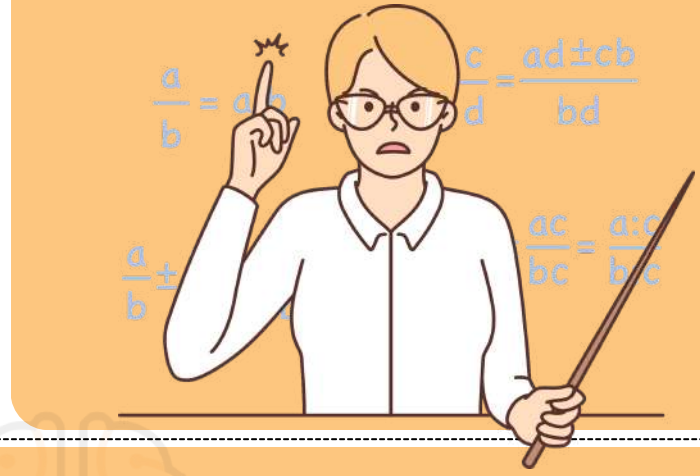
faça anotações aqui

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

MATEMÁTICA BÁSICA IV

REGRA DE TRÊS COMPOSTA INVERSA



Na regra de três composta inversa, **algumas grandezas são diretamente proporcionais, enquanto outras são inversamente proporcionais**. Isso significa que, **à medida que uma aumenta, a outra diminui**, e vice-versa.

Julgue o item que se segue, relativo a proporcionalidade, porcentagem e juros.

Considere que uma creche com 250 crianças tenha um estoque de alimentos suficiente para fornecer 4 refeições por dia para cada criança durante 18 dias. Nesse caso, se o número de crianças aumentar para 300 e a quantidade de refeições for reduzida para 3 por dia, então o mesmo estoque de alimentos durará 20 dias.

Gabarito: Certo

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

1 Passo 1 — Calcular o consumo total do estoque original

Temos:

- 250 crianças
- 4 refeições por dia
- 18 dias

O consumo total (em "**refeições**") será: 250 x 4 x 18

Vamos calcular:

1. 250 × 4 = 1.000
2. 1.000 × 18 = 18.000

- O estoque disponível é equivalente a 18.000 refeições.

2 Passo 2 — Verificar quantos dias duraria para 300 crianças consumindo 3 refeições/dia

Nova situação:

- 300 crianças
- 3 refeições por dia
- duração = x dias

O consumo diário será: 300×3=900 refeições por dia

Agora usamos o estoque total: $\frac{18.000}{900} = 20$

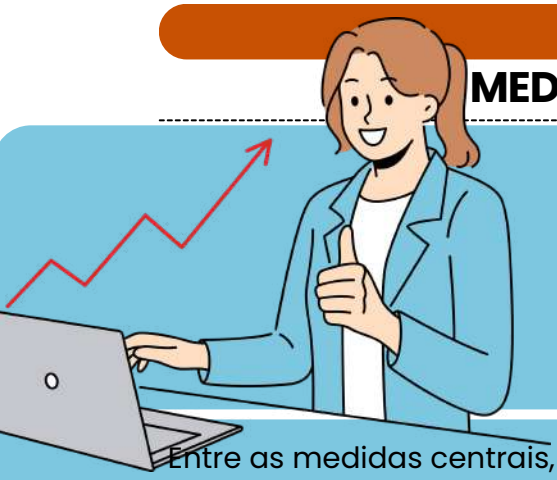
- O estoque duraria **20 dias.**

memoriza.aí

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL



MÉDIA PONDERADA

o que é isso?

Entre as medidas centrais, a mais utilizada é a média. Existem vários tipos de média, mas as mais comuns são a **média aritmética simples** e a **média aritmética ponderada**.

Na média aritmética ponderada, são atribuídos **pesos para cada um dos valores**. Quanto **maior for o peso**, maior será a **influência daquele determinado dado** no valor da média aritmética ponderada.

Para calcular a média aritmética ponderada, utilizamos a fórmula:

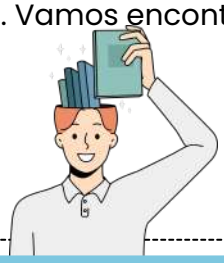
$$\overline{x} = \frac{p_1 \cdot x_1 + p_2 \cdot x_2 + p_3 \cdot x_3 + \ldots + p_n \cdot x_n}{p_1 + p_2 + p_3 + \ldots + p_n}$$

- $p_1, p_2, p_3, \ldots p_n$ ⟶ Pesos
- $x_1, x_2, x_3, \ldots x_n$ ⟶ Valores do conjunto

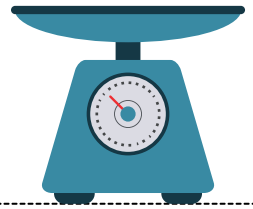
Para calcular a média ponderada, calculamos o **produto de cada valor por seu respectivo peso** e, depois, calculamos a soma entre esses produtos e dividimos pela soma dos pesos.

EXEMPLO NA PRÁTICA:

Durante uma seleção de professores, a prova era dividida em algumas etapas, e cada uma delas tinha um peso. O candidato vencedor seria o que alcançasse maior nota. Vamos encontrar, então, o candidato que possui maior média.



Prova de língua estrangeira → **peso 1**
Prova prática → **peso 2**
Prova específica da área → **peso 3**
Análise de currículo → **peso 4**



OS CANDIDATOS ARMANDO E BELCHIOR TIVERAM AS SEGUINTES NOTAS:

CRITÉRIOS	AMANDO	BELCHIOR
LÍNGUA ESTRANGEIRA	10	6
PROVA PRÁTICA	9	7
PROVA ESPECÍFICA	8	8
ANÁLISE DE CURRÍCULO	7	10

Então, calcularemos as médias:

$$\overline{x_A} = \frac{1 \cdot 10 + 2 \cdot 9 + 3 \cdot 8 + 4 \cdot 7}{1 + 2 + 3 + 4}$$

$$\overline{x_A} = \frac{10 + 18 + 24 + 28}{10}$$

$$\overline{x_A} = \frac{80}{10}$$

$$\overline{x_A} = 8,0$$

$$\overline{x_B} = \frac{1 \cdot 6 + 2 \cdot 7 + 3 \cdot 8 + 4 \cdot 10}{1 + 2 + 3 + 4}$$

$$\overline{x_B} = \frac{6 + 14 + 24 + 40}{10}$$

$$\overline{x_B} = \frac{84}{10}$$

$$\overline{x_B} = 8,4$$

O CANDIDATO QUE POSSUI **MAIOR MÉDIA** É O BELCHIOR, LOGO ELE SERÁ CONTRATADO.



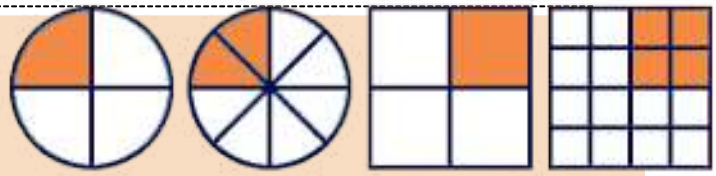
clique aqui para conhecer o material completo



DICA

MATEMÁTICA BÁSICA

FRAÇÕES



$\frac{1}{4}$ $\frac{2}{8}$ $\frac{1}{4}$ $\frac{4}{16}$

A fração representa **uma** ou **mais partes de um todo.**

🧩 **ESTRUTURA:**



$\frac{1}{2} = \frac{2}{4} = \frac{3}{6}$

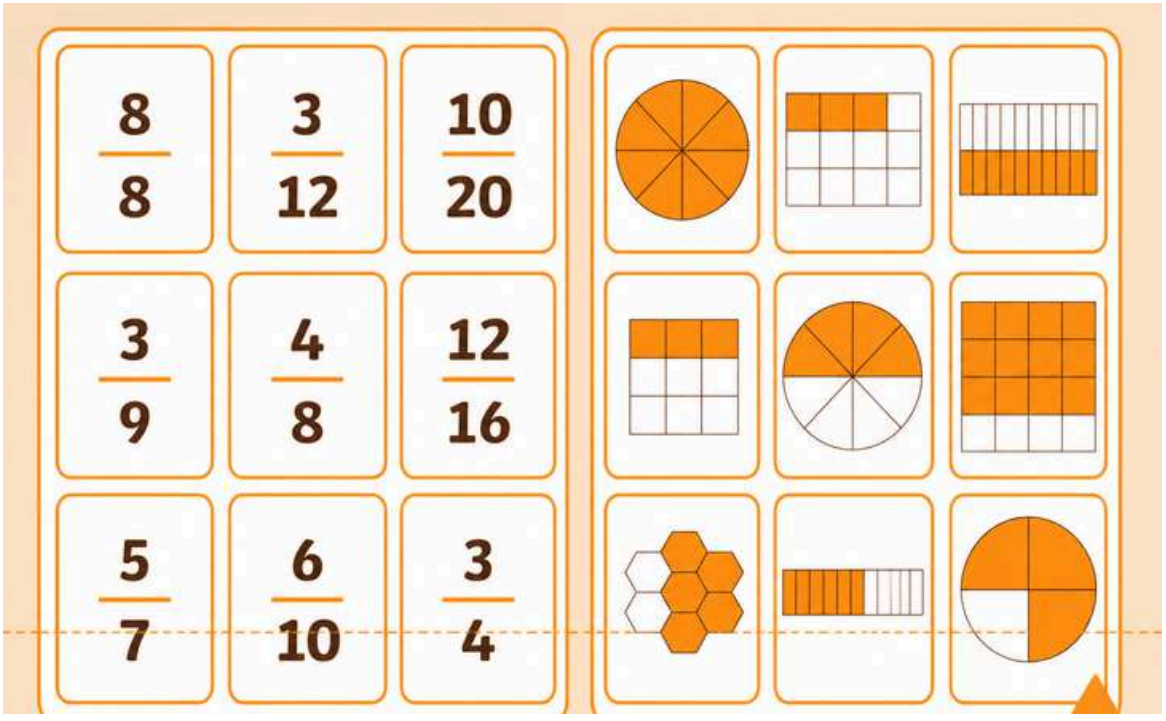
NUMERADOR

DENOMINADOR

Exemplo:
3/6
3 → partes escolhidas
6 → total de partes

Como interpretar?
🍕 **Pizza dividida em 8 pedaços.**
Se comer 3:
3/8
Lê-se: "três oitavos"

⚠️ Quanto **maior** o **denominador**, **menor será cada parte.**
Exemplo: 1/2 > 1/8



memoriza.aí

clique aqui para conhecer o material completo



DICA

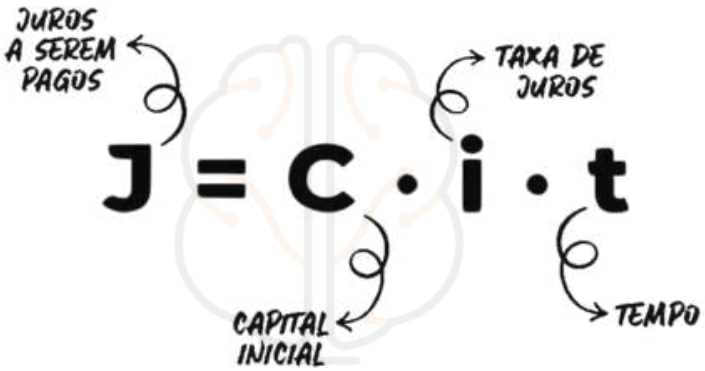
MATEMÁTICA FINANCEIRA

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:



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.**

clique aqui para conhecer o material completo



DICA

MATEMÁTICA FINANCEIRA

SISTEMAS DE AMORTIZAÇÃO

A amortização é o método de pagar uma dívida por meio de pagamentos regulares, planejados para que cada parcela cubra a devolução do capital ou o pagamento dos juros sobre o saldo devedor.

OS JUROS SÃO SEMPRE CALCULADOS COM BASE NO SALDO DEVEDOR!

Os diferentes **métodos de amortização** incluem:

- **Pagamento Único:** Um único pagamento no final.
- **Pagamentos Variáveis:** Diversos pagamentos de valores distintos.
- **Sistema Americano:** Pagamento no final com cálculo de juros período a período.
- **Amortização Constante (SAC):** Pagamentos de amortização constantes e iguais em cada período.
- **Sistema Price ou Francês (PRICE):** Pagamentos iguais ao longo do tempo.
- **Amortização Mista (SAM):** Pagamentos calculados como média aritmética entre SAC e Price.
- **Sistema Alemão:** Juros pagos antecipadamente com prestações iguais, exceto o primeiro pagamento que corresponde aos juros iniciais.

Em todos os sistemas de amortização, cada pagamento consiste na soma do valor amortizado com os juros do saldo devedor, ou seja:

PAGAMENTO = AMORTIZAÇÃO + JUROS

EM TODOS OS NOSSOS CÁLCULOS A SEGUIR, CONSIDERAREMOS UM **EMPRÉSTIMO HIPOTÉTICO DE $300.000,00**, QUE SERÁ REEMBOLSADO AO LONGO DE **5 MESES** A UMA **TAXA MENSAL DE 4%.**

EM SEGUIDA, FAZEMOS USO DE TABELAS CONSOLIDADAS CONTENDO OS DADOS DE CADA CENÁRIO E INFORMAÇÕES CRUCIAIS SOBRE O SISTEMA DE AMORTIZAÇÃO.

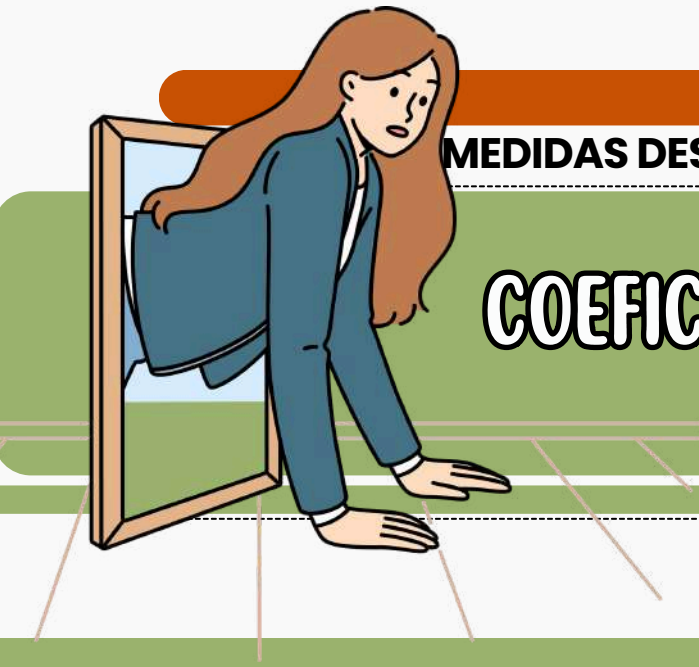
- EM TODAS AS ANÁLISES, SEGUIMOS A MESMA **TABELA BÁSICA** APRESENTADA A SEGUIR, COM OS ELEMENTOS ESPECIFICADOS.

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

N	JUROS	AMORTIZAÇÃO	PAGAMENTO	SALDO DEVEDOR
0				300.000,00
1				
2				
3				
4				
5			300.000,00	0,00
SOMAS				

clique aqui para conhecer o material completo

memoriza.aí



DICA

MEDIDAS DESCRITIVAS (DISPERSÃO)

COEFICIENTE DE VARIAÇÃO

o que é isso?

Para encontrar o coeficiente de variação, devemos **multiplicar o desvio padrão por 100 e dividir o resultado pela média**.

ESSA MEDIDA É EXPRESSA EM **PORCENTAGEM**.

$$CV = \frac{100.DP}{MA}$$

O coeficiente de variação é utilizado quando precisamos comparar variáveis que apresentam médias diferentes.

- Como o desvio padrão representa o quanto os dados estão **dispersos em relação a uma média**, ao comparar amostras com médias diferentes, a sua utilização pode gerar erros de interpretação.
- Desta forma, ao confrontar dois conjuntos de dados, o **mais homogêneo** será aquele que apresentar **menor coeficiente de variação**.

EXEMPLO:

Um professor aplicou uma prova para duas turmas e calculou a média e o desvio padrão das notas obtidas. Os valores encontrados estão na tabela abaixo.

Com base nesses valores, determine o coeficiente de variação de cada turma e indique a turma mais homogênea.

	Desvio Padrão	Média
TURMA 1	2,6	6,2
TURMA 2	3,0	8,5

CALCULANDO O COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DE CADA TURMA, TEMOS:

$$CV_1 = \frac{100.2,6}{6,2} \cong 42\%$$

$$CV_2 = \frac{100.3}{8,5} \cong 35\%$$

Desta forma, a **turma mais homogênea é a turma 2**, apesar de apresentar maior desvio padrão.

clique aqui para conhecer o material completo

memoriza.aí

DICA

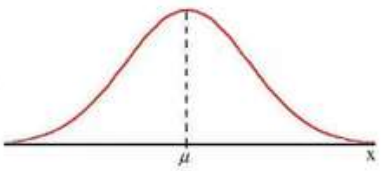
VARIÁVEIS ALEATÓRIAS E DISTRIBUIÇÕES



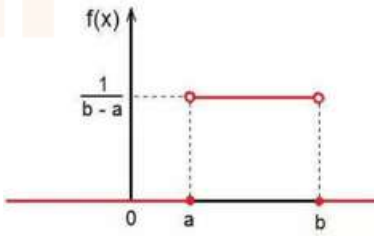
NORMAL, UNIFORME, EXPONENCIAL, T-STUDENT, F E QUI-QUADRADO

As **distribuições contínuas** descrevem fenômenos que assumem **valores infinitos** dentro de **intervalos**. Elas permitem **modelar incertezas**, **comparar variabilidades** e apoiar **inferências estatísticas**.

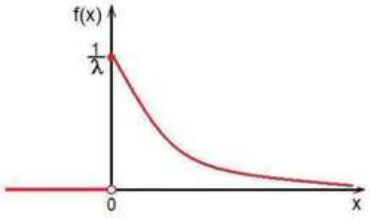
A **distribuição normal** representa variáveis que se concentram ao redor de um **valor central**, formando a clássica **curva simétrica**. Ela é amplamente usada para modelar **fenômenos naturais** e **erros de medição**. Sua importância surge por fundamentar técnicas de estimação, teste de hipóteses e padronização de dados.

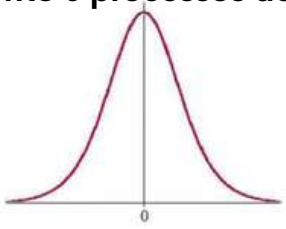


A **distribuição uniforme** descreve situações em que todos os **valores** dentro de um **intervalo** têm a **mesma probabilidade**. Ela costuma ser aplicada quando não há preferência por determinados resultados. Esse comportamento regular a torna útil em simulações e análises exploratórias iniciais.

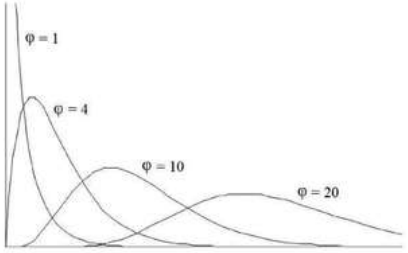


A **distribuição exponencial** modela **tempos de espera** entre eventos que ocorrem de forma **contínua** e **independente**. Seu formato decrescente reflete maior chance de eventos próximos ao início da observação. Esse padrão é essencial em **estudos de falhas**, **atendimento** e **processos de Poisson**.





$$F(\varphi_1,\varphi_2)=\frac{\frac{\chi^2_{\varphi_1}}{\varphi_1}}{\frac{\chi^2_{\varphi_2}}{\varphi_2}}=\frac{\chi^2_{\varphi_1}}{\chi^2_{\varphi_2}}\cdot\frac{\varphi_2}{\varphi_1}$$



Distribuições t-Student, F e Qui-Quadrado

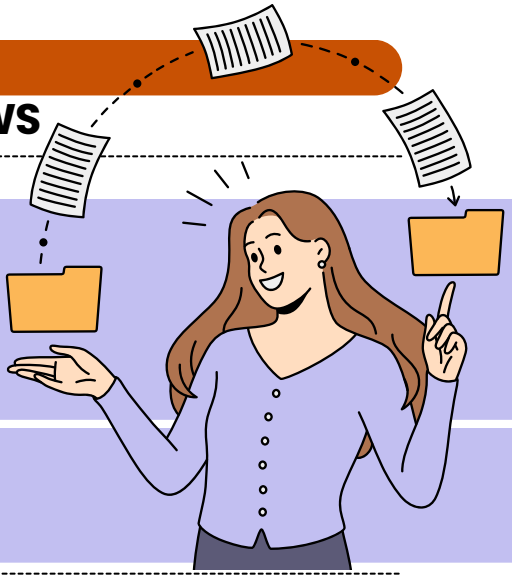
As **distribuições t-Student, F e qui-quadrado** aparecem na análise **inferencial** quando se avaliam **variâncias**, **médias** e **ajustes de modelos**. Elas têm **formas** e **utilizações distintas**, associadas à **variabilidade das amostras**. Sua aplicação orienta testes estatísticos fundamentais na pesquisa quantitativa.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS

GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS I



O gerenciamento de arquivos é o **conjunto de ações** realizadas para organizar, localizar, mover, copiar, renomear, excluir e classificar arquivos e pastas dentro do sistema operacional.

No Windows, essa tarefa é feita principalmente pelo **Explorador de Arquivos**, que oferece recursos visuais e atalhos de teclado para facilitar o trabalho.



atalho

para acessar o Explorador de Arquivos



🧠 Já no Windows 11, o Explorador ganhou um design moderno, com menu superior simplificado, ícones coloridos e acesso rápido à nuvem (OneDrive).

não se esqueça desse atalho!

Ação	Caminho / Atalho	Função
Copiar / Mover	Ctrl + C / Ctrl + X Ctrl V	Duplicar ou mover arquivos e pastas
Renomear	F2	Alterar nome de arquivo ou pasta
Excluir permanentenen	Delete / Ctrl + Z	Enviar à Lixeira ou desfazer exclusão
Criar nova pasta	Ctrl + Shift + N	Criar diretório vazio
Pesquisar arquivos	Campo de busca do Explorador	Localizar por nome, tipo ou data
Navegar entre pastas	Alt + Seta Esquerda / Direita	Voltar ou avançar na navegação

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

CORREIO ELETRÔNICO III



PROTOCOLOS DE E-MAIL I

DIVERSOS PROTOCOLOS 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.

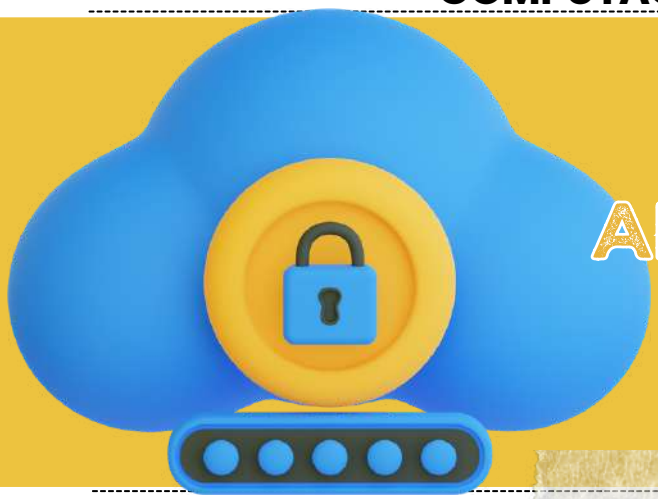
- Uso: Também é um protocolo de recebimento de e-mail, mas com uma abordagem diferente do POP3.
- Função: As mensagens permanecem no servidor e são sincronizadas com o cliente de e-mail, permitindo que os usuários gerenciem suas mensagens de várias plataformas.

faça anotações aqui

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

COMPUTAÇÃO EM NUVEM V



ARMAZENAMENTO NA NUVEM

O armazenamento em nuvem é uma prática que envolve **guardar dados, arquivos e informações em servidores remotos**. Em vez de armazenar localmente em dispositivos físicos, esses dados são acessados pela internet. Tais servidores remotos são mantidos por provedores de serviços em nuvem.

Os dados armazenados na nuvem **podem ser acessados de qualquer lugar com uma conexão à Internet.**

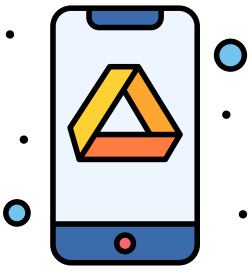
- *A economia de espaço é uma vantagem da nuvem, já que não precisa de hardware físico e reduz custos.*
- *Compartilhar arquivos com segurança é fácil na nuvem, pois você pode dar acesso apenas a pessoas autorizadas.*
- *A sincronização automática em todos os dispositivos garante que os arquivos estejam atualizados em todos os lugares.*
- *A nuvem é altamente escalável, permitindo aos usuários aumentar ou diminuir o espaço de armazenamento conforme necessário.*
- *O backup automático de dados oferecido pelos serviços na nuvem protege contra perda de informações.*

OS SERVIDORES MAIS POPULARES DE ARMAZENAMENTO EM NUVEM



Dropbox

Microsoft OneDrive
Amazon S3
iCloud.



Google Drive

faça anotações aqui

clique aqui para conhecer o material completo

memoriza.aí

DICA

GOOGLE WORKSPACE

GOOGLE WORKSPACE/ DRIVE

O que é?

O Google Drive é uma plataforma de **armazenamento na nuvem**, parte do Google **Workspace**, que permite **armazenar**, **compartilhar** e **acessar arquivos** de qualquer lugar, em qualquer dispositivo. Além de armazenamento, ele oferece a possibilidade de **trabalhar colaborativamente** com outras pessoas, gerenciando permissões de acesso.

Armazenamento de arquivos: Tem **15 GB gratuitos para usar**, e você pode guardar qualquer coisa. E não se preocupe, não é só texto. Pode salvar fotos, vídeos e até arquivos pesados.

Como Funciona o **Compartilhamento de Arquivos**:

- Para **compartilhar** um arquivo no Google Drive, clique com o **botão direito** sobre o **arquivo** ou **pasta** e selecione "**Compartilhar**".
- Você também pode **clicar no ícone de cadeado** ao **lado do arquivo** e ajustar as **permissões de acesso diretamente**.

Definição de Permissões: Ao abrir a janela de compartilhamento, **insira os e-mails dos destinatários** e escolha o **nível de permissão**:

VISUALIZAÇÃO: PERMITE QUE O DESTINATÁRIO APENAS **VISUALIZE** O ARQUIVO.

COMENTÁRIO: PERMITE QUE O DESTINATÁRIO **VISUALIZE** E **COMENTE** NO ARQUIVO, MAS NÃO FAÇA ALTERAÇÕES

EDIÇÃO: O DESTINATÁRIO PODE **EDITAR** O CONTEÚDO DO ARQUIVO.

VOCÊ PODE **GERAR UM LINK** PARA O **ARQUIVO** E DEFINIR SE ELE SERÁ **ACESSÍVEL** APENAS PARA PESSOAS COM O **LINK** OU PARA **QUALQUER PESSOA NA WEB**.

Para **restringir** acessos, você pode **remover permissões** ou **alterar** a **visibilidade** do **arquivo** a qualquer momento.

Notificações: Você pode configurar notificações para ser avisado sempre que alguém **editar** o arquivo ou **adicionar** comentários.

Fique atento ao **compartilhamento de pastas** (se você compartilha uma pasta inteira, todos os arquivos dentro dela também são compartilhados).

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, MACHINE LEARNING E DEEP LEARNING



O QUE PRECISAMOS SABER?

A Inteligência Artificial (IA), o Machine Learning (ML) e o Deep Learning (DL) são conceitos interligados, mas apresentam diferentes níveis de abrangência e complexidade. A IA representa o campo mais amplo, dedicado ao desenvolvimento de sistemas capazes de realizar tarefas que exigem inteligência humana. O Machine Learning é uma área da IA que permite aos sistemas aprender padrões a partir de dados, enquanto o Deep Learning constitui uma subárea do ML baseada em redes neurais artificiais com múltiplas camadas, utilizadas no processamento de informações complexas.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

AI

A Inteligência Artificial é o campo da computação dedicado ao **desenvolvimento de sistemas capazes de executar tarefas associadas à inteligência humana**, como raciocínio, interpretação e tomada de decisões.

Abrange diferentes técnicas computacionais, podendo utilizar **regras lógicas, conhecimentos previamente definidos ou modelos treinados** com dados, sem depender obrigatoriamente de aprendizado automático.

MACHINE LEARNING



O Machine Learning é uma subárea da IA que **utiliza algoritmos treinados com dados para identificar padrões e melhorar o desempenho em tarefas** específicas, permitindo:

- Previsão e classificação: criação de modelos a partir de dados.
- Identificação de padrões: reconhecimento de relações sem regras totalmente explícitas.
- Técnicas utilizadas: regressão, árvores de decisão e redes neurais.

DEEP LEARNING



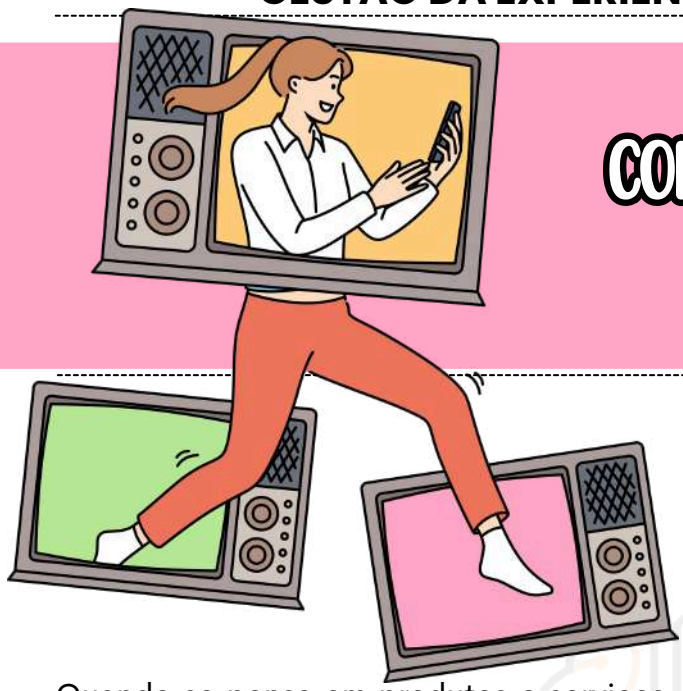
O Deep Learning é uma subárea do Machine Learning baseada em redes neurais artificiais com múltiplas camadas de processamento, **capazes de aprender representações progressivamente mais complexas** dos dados.

Essa abordagem é amplamente utilizada no **reconhecimento de imagens, processamento de textos e análise de áudios**, exigindo frequentemente grandes volumes de dados e recursos computacionais elevados para treinamento.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE VI



COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR II

O comportamento do consumidor é crucial para v**endas e negociações**, influenciando decisões, interações e estratégias de profissionais para atender às necessidades dos clientes.

Quando se pensa em produtos e serviços, vários conceitos vêm à mente, mas um dos mais cruciais é o **processo de compra**. É essencial **analisar como e por quem** a compra é realizada.

Existem **cinco papéis de compra** do **consumidor**:

01

- **INICIADORES**: Qualquer **estímulo** que desperte o desejo de comprar um produto ou serviço, originado pelo próprio consumidor.



02

- **INFLUENCIADORES**: São **pessoas** que exercem **influência direta** ou **indireta** no processo de compra, ajudando a definir as características do produto ou serviço a ser escolhido.

03

- **DECISORES**: **Responsáveis** por **decidir** se realizarão a compra ou não, possuindo as informações necessárias para verificar se o produto ou serviço atende às necessidades.

04

- **COMPRADORES**: Aqueles que **efetivamente realizam** a **compra** e efetuam o pagamento.



05

- **USUÁRIO**: A pessoa que **usará** o **produto** ou **serviço** adquirido, mesmo que não tenha sido quem realizou a compra.

JÁ **CAIU** EM **PROVA**!!!

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

MARKETING EM EMPRESAS DE SERVIÇOS



ÉTICA NAS VENDAS

A ética e conduta profissional em vendas são fundamentais para estabelecer relacionamentos de **confiança** com os clientes e garantir a **integridade** e **reputação** da empresa.

Isso envolve seguir **princípios éticos e morais** ao interagir com os clientes, garantindo que todas as transações comerciais sejam conduzidas de maneira **justa**, **transparente** e **respeitosa**.

A ética nas vendas vai além de simplesmente dizer a verdade. Envolve um **compromisso** mais profundo com a **integridade**, **transparência** e **respeito** pelos clientes.

Lembre-se da **missão de um profissional que tem ética** nas **vendas**: **preocupação** com sua **carteira de clientes** e com a **reputação da marca**.



- **Persuasão versus Manipulação**: É fundamental entender a diferença entre **persuasão e manipulação**. Enquanto a persuasão envolve apresentar argumentos convincentes e informações relevantes para ajudar o cliente a tomar uma decisão informada que atenda às suas necessidades, a manipulação envolve o uso de táticas enganosas ou coercivas para influenciar a decisão do cliente em benefício próprio.
- **Foco no Cliente**: Uma venda ética coloca as **necessidades e interesses** do cliente em primeiro lugar. Isso significa ouvir atentamente suas preocupações, entender suas necessidades e oferecer soluções que realmente agreguem valor e atendam às suas expectativas.
- **Transparência Total:** A transparência é fundamental em todas as **etapas do processo de vendas**. Isso inclui fornecer informações claras e precisas sobre o produto ou serviço, políticas de preços, termos e condições, bem como discutir abertamente quaisquer limitações ou desvantagens que o cliente possa enfrentar.
- **Valor e Benefícios:** Uma venda ética concentra-se em **comunicar o valor e os benefícios genuínos** do produto ou serviço oferecido.
- **Relacionamentos de Longo Prazo:** O objetivo de uma venda ética não é apenas fechar um negócio, mas **construir relacionamentos de longo prazo com os clientes**. Isso requer um compromisso contínuo com a satisfação do cliente, suporte pós-venda e uma cultura organizacional centrada no cliente.

clique aqui para conhecer o material completo

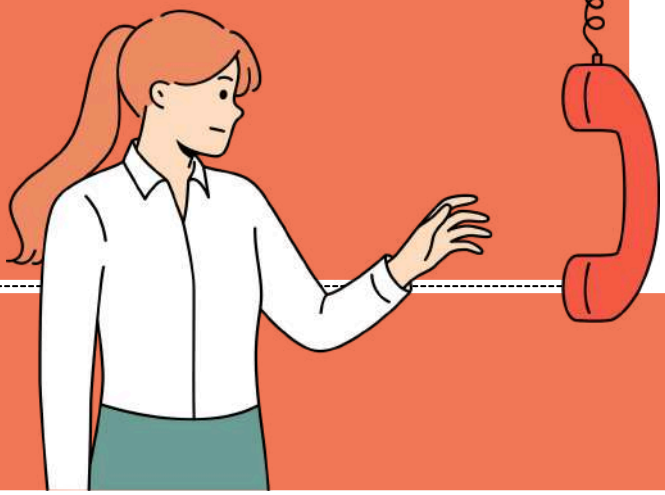
memoriza.aí

DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO

RESOLUÇÃO CMN Nº 4860/2020 II

FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS



O Artigo 6° descreve as atribuições das ouvidorias. Uma leitura cuidadosa deste artigo é recomendada.

Destacamos o **inciso IV**, que **enfatiza** que a **ouvidoria** deve:

"manter o conselho de administração, ou, na ausência deste, a diretoria da instituição, **informado** sobre os **problemas e deficiências identificados** no cumprimento de suas responsabilidades e sobre as ações tomadas pela administração para resolvê-los".

É CRUCIAL OBSERVAR QUE A OUVIDORIA DEVE **COMUNICAR PRIMEIRAMENTE AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**, OU, NA FALTA DESTE, À **DIRETORIA** DA **INSTITUIÇÃO**, INFORMAÇÕES SOBRE PROBLEMAS E SOLUÇÕES.

- ESTA ORDEM É FUNDAMENTAL, POIS NA AVALIAÇÃO, A ORDEM PODERÁ SER INVERTIDA, COM A DIRETORIA SENDO MENCIONADA ANTES DO CONSELHO.

- Adicionalmente, o atendimento da ouvidoria deve ser **documentado** em **protocolo** e, se realizado por **telefone**, **gravado**.
- É relevante destacar que o escopo do atendimento da ouvidoria pode incluir, de maneira excepcional, **demandas que não foram inicialmente tratadas** pelos canais de atendimento convencionais. É importante ressaltar que não se refere a todas as demandas, mas somente àquelas não tratadas pelo canal de atendimento primário, representando uma **exceção** ao **princípio da ouvidoria** como última instância de atendimento.
- As ouvidorias têm um **prazo de resposta de dez dias úteis** (atenção para os "**úteis**"), com a possibilidade de uma **única prorrogação** pelo mesmo período.
- Qualquer prorrogação deve ser **excepcional** e **justificada**, podendo ser aplicada somente a 10% do total de demandas mensais.



PORTANTO, SE A OUVIDORIA RECEBER **1.000 DEMANDAS NO MÊS, APENAS 100 DELAS PODERÃO, DE FORMA EXCEPCIONAL E JUSTIFICADA, SER PRORROGADAS**, SENDO CRUCIAL INFORMAR AO SOLICITANTE OS MOTIVOS QUE LEVARAM À EXTENSÃO DO PRAZO.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



SARB Nº 004/2009 II

NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Artigo 7°: É fundamental que os bancos assegurem a **adaptação de suas agências bancárias** para atender aos requisitos de **acessibilidade**, seguindo as normas da ABNT e outras regulamentações vigentes. Serão consideradas, entre outras, as seguintes regras de acessibilidade:

- **Rampas de acesso** ou equipamentos de **deslocamento vertical**;
- **Caixas eletrônicos adaptados** para pessoas com deficiência;
- **Guichês** ou **móveis adaptados**;
- **Funcionários capacitados em Libras** (Língua Brasileira de Sinais) para atender pessoas com deficiência auditiva;
- **Vagas preferenciais**, quando houver estacionamento próprio;
- Funcionários preparados para atender **pessoas com deficiência**.

Artigo 8°: O atendimento deve ser oferecido a todos os consumidores durante o **horário de funcionamento das agências** para o **público** em geral, com exceção de:

I - **horários para recebimento de tributos e pagamentos**, exceto os regulamentados pelo Conselho Monetário Nacional; e
II - **cobrança de taxas** para receber no caixa títulos e boletos de outros bancos.

Artigo 9°: As Instituições Financeiras Signatárias devem buscar a **agilidade no atendimento**, implementando medidas que **reduzam o tempo** de espera dos consumidores em filas.



Artigo 10: Em praças sem regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera nos guichês de caixa é de até **20 minutos em dias normais** e até **30 minutos em dias de pico**.

- Consideram-se **dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado**, o **último dia útil** do **mês** e os **dias 1º a 10** de cada mês.

Artigo 11: O consumidor tem o **direito** de verificar o **tempo de espera na fila** e o início do atendimento no caixa por meio do **registro de data e horário de chegada**.

- Para cumprir essa obrigação, as Instituições Financeiras Signatárias devem fornecer equipamentos emissores de ticket/senha em local visível e de fácil acesso para o consumidor.



clique aqui para conhecer o material completo

memoriza.aí

DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO



ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO

👂 Escuta ativa é a capacidade de ouvir o cidadão com **atenção, interesse e compreensão**, buscando entender completamente sua necessidade antes de responder.

No atendimento ao público, **ouvir bem é tão importante quanto falar.**
A escuta ativa envolve:

- ✔️ **prestar atenção total ao cidadão**
- ✔️ **evitar interrupções enquanto ele fala**
- ✔️ **demonstrar interesse pela demanda apresentada**
- ✔️ **confirmar se compreendeu corretamente a informação**
- ✔️ **responder de forma clara e objetiva**

Um **atendente** que pratica **escuta ativa consegue:**

COMPREENDER MELHOR O PROBLEMA

EVITAR ERROS NO ATENDIMENTO

OFERECER SOLUÇÕES MAIS ADEQUADAS

MELHORAR A RELAÇÃO COM O CIDADÃO



⚠️ **Pegadinha comum em prova:**
Interromper o cidadão ou demonstrar desinteresse prejudica o processo de comunicação e compromete a qualidade do atendimento.

🎯 **Memorização rápida:**
Escuta ativa =
👂 ouvir com atenção
🧠 compreender a demanda
🗣️ responder com clareza

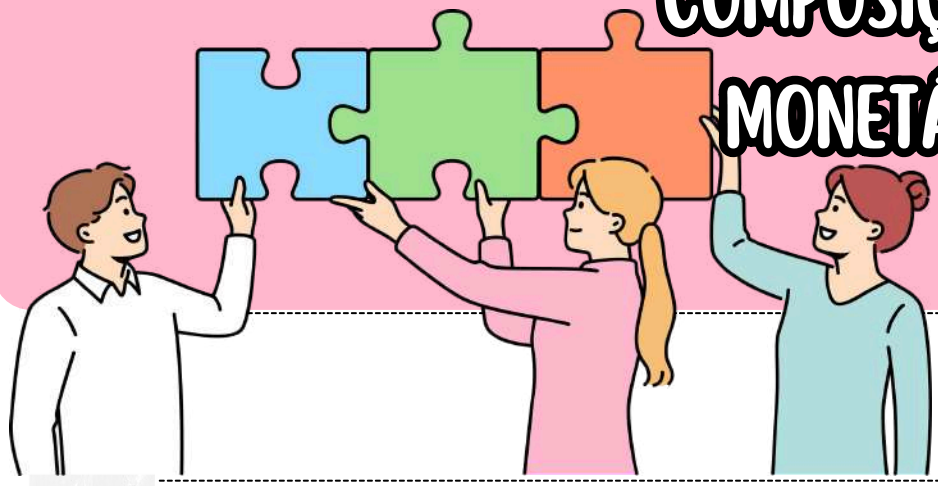


clique aqui para conhecer o material completo

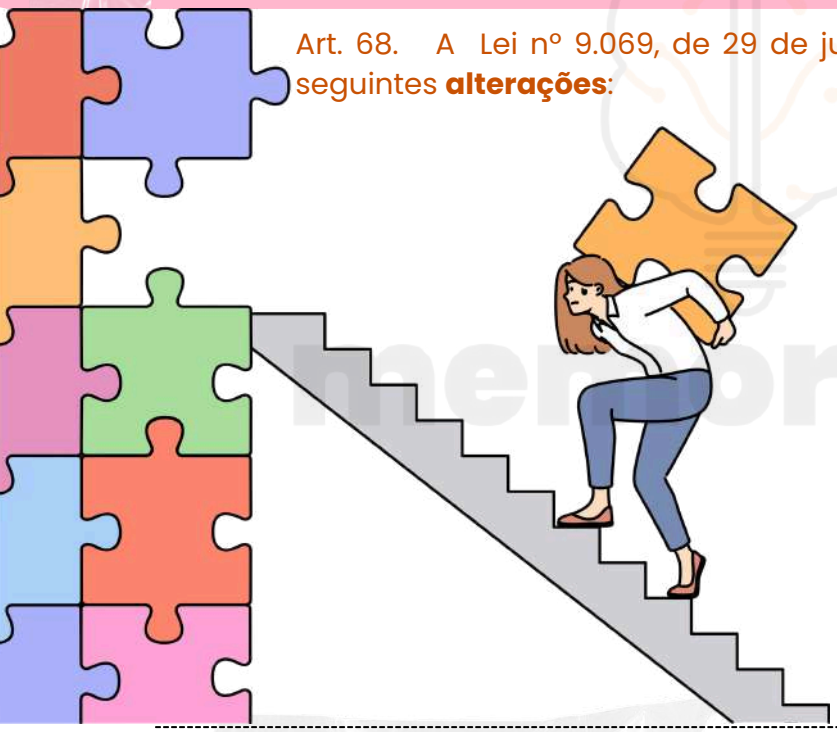
DICA

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.

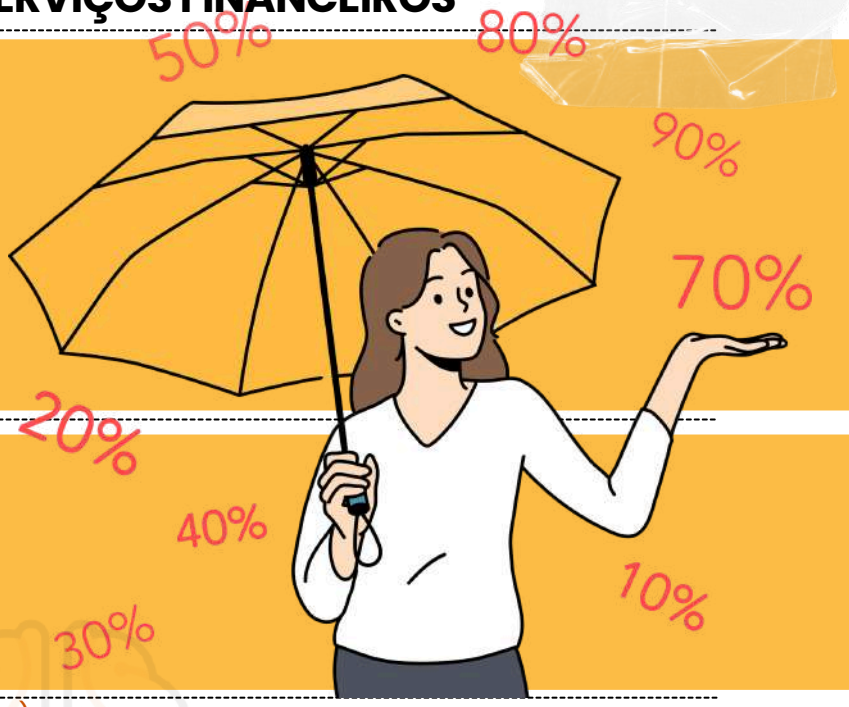
Redação dada pela Lei nº 14.600, de 2023)

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

(CDB E RDB)



Certificado de Depósito Bancário (**CDB**):

O CDB é um título emitido por bancos para **captar recursos**.

O investidor **empresta dinheiro ao banco por um prazo determinado** e, em troca, recebe uma remuneração que pode ser **pré ou pós-fixada**.

A remuneração pode ser at**relada a índices como o CDI** (Certificado de Depósito Interbancário) ou ser uma **taxa fixa**.

É um investimento considerado de baixo risco, pois conta com a **garantia do Fundo Garantidor de Créditos** (FGC) para aplicações de até um determinado valor (normalmente, R$ 250.000 por instituição financeira e CPF).



- Incide IF (Imposto de Renda);
- Incide IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) quando resgatado nos seus primeiros **30 dias**;
- Pode ser **negociado e transferido;**
- Possui li**quidez diária**;
- Segurado pelo **FGC** em até **250 mil por CPF ou CNPJ** em cada IF;
- Pode ser resgatado desde que respeitado o **prazo mínimo** (quando houver);
- Juros poderá ser **pré-fixado, pós fixado ou hibrido**.



Recibo de Depósito Bancário (**RDB**):

O RDB é um título de **renda fixa** emitido por bancos, semelhante ao CDB. Possui características de **inegociabilidade antes do vencimento** e pode ter **remuneração pós-fixada ou pré-fixada**, com garantia do FGC para aplicações até um certo valor.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

INVESTIMENTOS



A grosso modo, investimento pode ser definido como a **alocação de recursos financeiros com a expectativa de obter um retorno futuro**.

Existem diversas formas de **classificar os investimentos**, sendo duas delas:

- **Investimento Produtivo:**

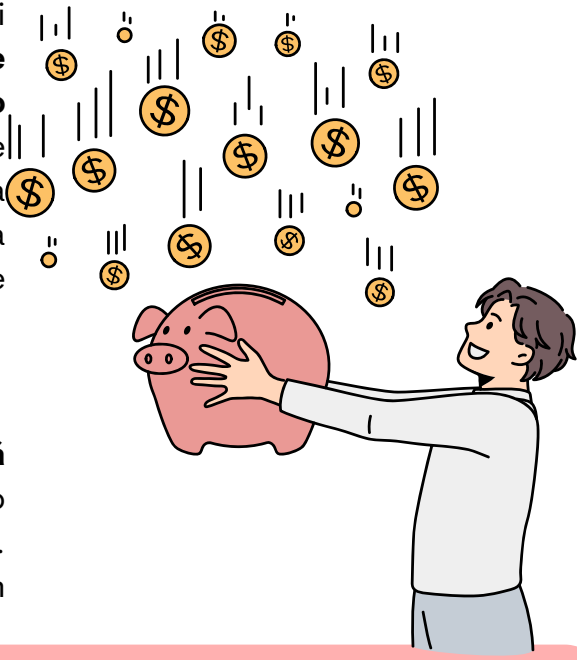
Caracteriza-se pela **aplicação de recursos na produção de bens ou serviços com o objetivo de comercializá-los**. Esse tipo de investimento está a**ssociado ao desenvolvimento e crescimento de atividades econômicas**. Exemplos incluem investimentos em maquinário, instalações industriais, tecnologia, entre outros.

- **Investimento Financeiro:**

Envolve a **aplicação de recursos em ativos do mercado financeiro e de capitais**. Pode ser subdividido em duas categorias principais:

Renda Fixa:

Nesse tipo de investimento, o investidor possui **informações prévias sobre o rendimento ou índice que será utilizado para avaliar a rentabilidade do investimento**, além do **prazo de aplicação**. Esse tipo de investimento é considerado mais seguro devido à sua maior previsibilidade. Exemplos de ativos de renda fixa incluem títulos públicos, debêntures e Certificados de Depósito Bancário (CDB).



Renda Variável:

Ao contrário da renda fixa, na renda variável **não há informações prévias acerca do rendimento**. O retorno depende de fatores futuros e, portanto, é mais incerto. Exemplos de investimentos em renda variável incluem ações, fundos imobiliários e commodities.

clique aqui para conhecer o material completo

DICA

PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

SEGUROS

Um **grupo** com interesses seguráveis comuns forma uma **massa econômica** para suprir necessidades eventuais, sendo denominado "**grupo segurável**".

JÁ **CAIU** EM **PROVA**!!!



Os **seguros podem ser para proteção de riscos** relacionados a **pessoas ou bens**.
No Brasil, os seguros **são normatizados pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)** e **fiscalizados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep)**.

Dinâmica do mercado de **seguros, resseguros e afins**:

A contratação de resseguro pode ser realizada por meio de **negociação direta entre a cedente (seguradora original) e o ressegurador**, sem a necessidade de intermediários. Isso proporciona flexibilidade e liberdade na formação dessas transações.

O segurado deve **fornecer declarações verdadeiras e completas** ao contratar um seguro. Isso inclui informações detalhadas sobre as circunstâncias que envolvem o risco objeto do seguro, como dados pessoais, histórico de sinistros e outros elementos relevantes para a análise de risco pela seguradora.

Omitir informações ou fazer declarações falsas pode ter sérias consequências para o segurado. Em caso de sinistro, **o segurado corre o risco de perder o direito à indenização se ficar comprovado que houve má-fé ou omissão intencional** de informações.

- **Prêmio:**

O prêmio é o valor pago pelo segurado à seguradora nos contratos de seguros.

- **Apólice:**

A apólice é um documento emitido pela seguradora que formaliza a aceitação da cobertura solicitada pelo cliente.

- **Sinistro:**

Sinistro refere-se à ocorrência de um risco coberto durante o prazo de vigência do seguro.

- **Indenização:**

Indenização é o valor pago pela seguradora ao segurado para cobrir os prejuízos causados pelo sinistro.

- **Franquia:**

A franquia é a quantia fixa expressa na apólice que o segurado deve pagar em caso de sinistro. Esse valor não é coberto pela seguradora.

CHEGAMOS AO FIM



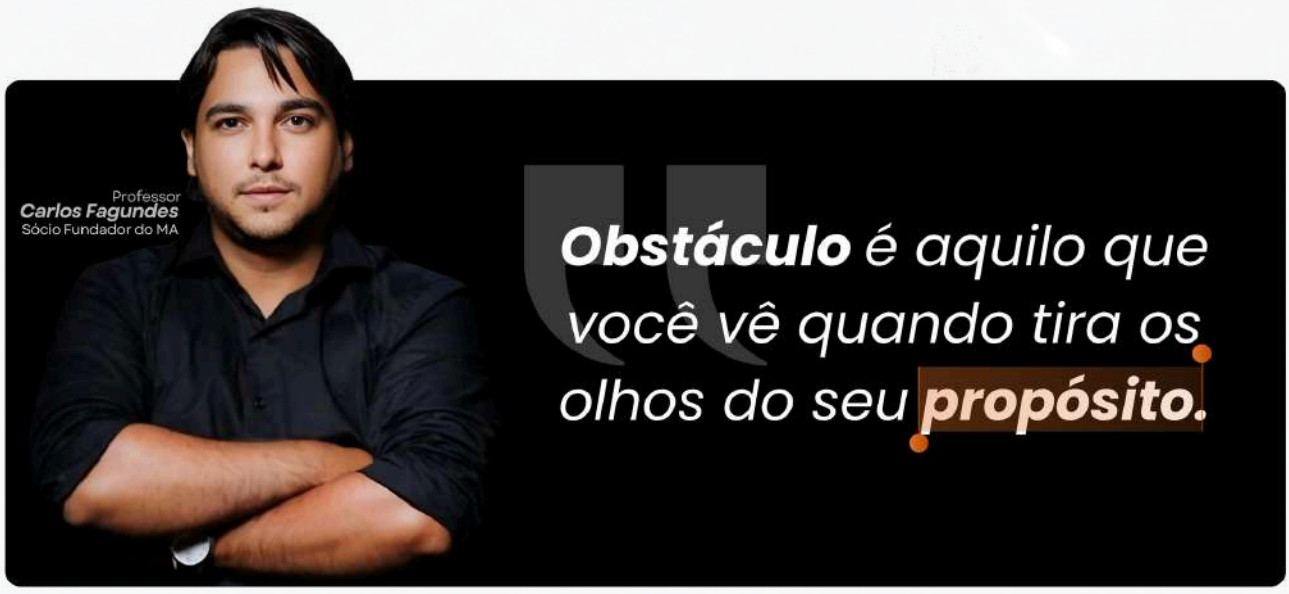
Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra para o concurso do **Banestes!**
Esperamos que esta breve demonstração tenha despertado seu interesse e mostrado como nosso material pode ajudá-lo a **conquistar sua** tão sonhada **aprovação**.

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

Agora é com você: **quer ser aprovado** e tomar **posse** no concurso ainda em 2026?

Então...

→ clique aqui para conhecer o material completo



→ Acesse nosso Instagram