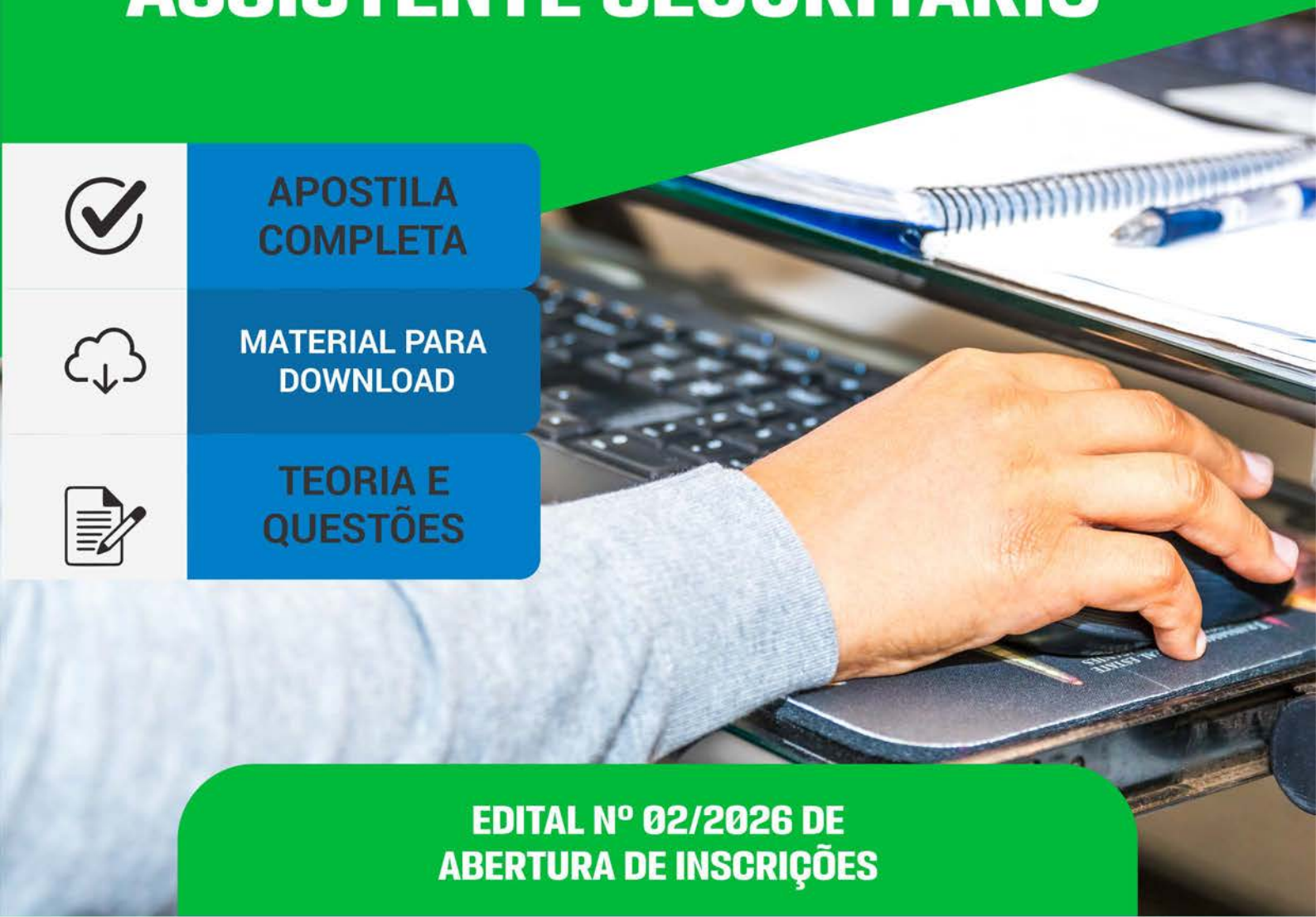
Maxi educa

BANESTES SEGUROS

BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

ASSISTENTE SECURITÁRIO

- APOSTILA COMPLETA
- MATERIAL PARA DOWNLOAD
- TEORIA E QUESTÕES



EDITAL Nº 02/2026 DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

Maxi educa

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é ápenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- Diferentes práticas que otimizam seus estudos
- Questões gabaritadas

Adquira agora o material completo.
www.maxieduca.com.br

SUMÁRIO

Banestes

Assistente Securitário

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de texto 1
Tipologias e gêneros textuais 6
Mecanismos de coesão textual 14
Estrutura e formação de palavras 22
Classes de palavras 28
Período simples e período composto (estrutura sintática e relações sintático-semânticas estabelecidas entre termos e entre orações) 44
Funções do “que” e do “se” 50
Locuções verbais 54
Colocação pronominal 59
Concordância verbal e nominal 61
Regência verbal e nominal 68
Crase 74
Acentuação gráfica 82
Ortografia 84
Pontuação 92
Significação de palavras e expressões. Linguagem denotativa e conotativa. Relações de sinonímia, antonímia, hiperonímia, homonímia e paronímia 97
Figuras de linguagem 101
Variação linguística (tipos de variação linguística e adequação linguística) 107
Questões 108
GABARITO 116

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO E QUANTITATIVO

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações; Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas 1
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos 16
Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); Expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; Problemas. frações e operações com frações 42

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; Divisão em partes proporcionais; Regra de três; Porcentagem e problemas envolvendo regra de três simples, cálculos de porcentagem, acréscimos e descontos **63**

Noções de estatística: medidas de tendência central (moda, mediana, média aritmética simples e ponderada) e de dispersão (desvio médio, amplitude, variância, desvio padrão) **69**

Leitura e interpretação de gráficos (histogramas, setores, infográficos) e tabelas **73**

Contagem: princípio multiplicativo e aditivo, permutações e combinações simples **77**

QUESTÕES **80**

GABARITO **87**

CONHECIMENTOS BANCÁRIO/SECURITÁRIOS

Sistema Financeiro Nacional: estrutura, órgãos normativos, supervisores e operadores **1**

Instituições financeiras e Instituições de Pagamento: conceitos, tipos, funções e operações **8**

Produtos e serviços bancários: contas, meios de pagamento, crédito, investimentos, cartões e canais de atendimento **13**

Captação, intermediação e aplicação de recursos financeiros **22**

Mercado financeiro e de capitais: conceitos básicos e principais instrumentos **27**

Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxas de juros, inflação e indicadores econômicos **32**

Open Finance, Pix, meios eletrônicos de pagamento e inovação no sistema financeiro **37**

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo **48**

Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) **55**

Educação financeira e proteção do consumidor de produtos e serviços financeiros **60**

Noções de seguros: conceitos, princípios, participantes e modalidades de seguros pessoais e empresariais **65**

Previdência complementar aberta: conceitos, características e modalidades **69**

Títulos de capitalização: conceitos, características e funcionamento **74**

Produtos bancassurance: integração entre serviços bancários, seguros, previdência e capitalização **78**

Consórcio **83**

Regulação e supervisão dos mercados financeiro e securitário **88**

Atendimento, comercialização e adequação de produtos financeiros e securitários ao perfil do cliente **93**

Portabilidade **98**

Resolução CMN nº 4.966/2021 ..... **102**

SEGUROS: Elementos fundamentais do contrato de seguro. Princípios básicos do seguro **135**

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Conceitos básicos de seguro: proposta de seguro, proponente, segurado, prêmio, risco, sinistro, importância segurada, indenização parcial, indenização integral, dano, valor determinado, valor de mercado referenciado, limite máximo de indenização, vigência, apólice, endosso, classe de bônus, comissão, vistoria prévia, Questionário de Avaliação de Risco, estipulante, subestipulante, condições gerais e particulares .. **140**

Operação de seguro. Contrato de seguro. Estrutura técnica da operação de seguro. Mecanismos de pulverização do risco..... **145**

Estrutura do Sistema do Sistema de Seguros Privados: Conselho Nacional de Seguros Privados, Superintendência de Seguros Privados, Empresas de Resseguro, sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, corretoras de seguros. Sinistro, regulação de sinistro, responsabilidade civil facultativa de veículos, aviso de sinistro, Tabela FIPE, avarias, cobertura, franquia, limites de indenização, prescrição, liquidação de sinistro, reintegração, sub-rogação, salvados, vistoria de sinistro, beneficiário, terceiros, Declaração Pessoal de Saúde, doença preexistente **150**

Prevenção e combate a fraudes..... **155**

Serviços de Assistência ao Segurado. Resseguro. Cosseguro. Prêmio direto, retido e ganho..... **160**

Papel e atribuição do corretor de seguros..... **164**

Atendimento ao Segurado..... **169**

Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (Circular Susep nº 612/2020) **174**

Questões **206**

Gabarito..... **214**

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Razão, proporção **1**

Porcentagem e variação percentual..... **4**

Juros simples e juros compostos **6**

Taxas de juros: nominal, efetiva, proporcional, equivalente e real; Capitalização e desconto simples e composto; Valor presente e valor futuro; Séries de pagamentos (anuidades) e sistemas de amortização; Fluxo de caixa e equivalência de capitais **8**

Cálculo financeiro aplicado a operações de crédito e investimentos..... **24**

Análise de financiamentos e empréstimos..... **30**

Matemática financeira aplicada ao mercado financeiro e bancário **35**

QUESTÕES..... **40**

GABARITO **46**

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Conceitos básicos de estatística e análise de dados; População, amostra e técnicas de amostragem..... **1**

Organização, representação e interpretação de dados em tabelas e gráficos. Medidas de tendência central: média, mediana e moda; Medidas de dispersão: amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação..... **4**

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Probabilidade: conceitos fundamentais, eventos, espaço amostral e cálculo de probabilidades. Probabilidade condicional e independência de eventos 5
Distribuições de frequência e distribuição normal 7
Análise e interpretação de indicadores estatísticos 14
Aplicações de probabilidade e estatística em contextos financeiros, econômicos e organizacionais 19
Questões 26
Gabarito 33

VENDAS, NEGOCIAÇÃO E ATENDIMENTO

Atendimento ao cliente: conceitos, princípios, qualidade, excelência e satisfação do cliente; Comunicação interpessoal, relacionamento com clientes e técnicas de atendimento presencial e digital; Perfil, necessidades e comportamento do consumidor de produtos e serviços financeiros; Resolução de conflitos, tratamento de reclamações e mediação de situações de atendimento; Canais de atendimento e transformação digital no setor bancário 1
Técnicas de vendas e pós-venda: Prospecção, fidelização e retenção de clientes 6
Ética, transparência e responsabilidade no atendimento e na oferta de produtos e serviços financeiros; INCLUSÃO 10
DIREITO DO CONSUMIDOR 15
Educação financeira e orientação ao cliente na utilização de produtos e serviços financeiros 19
Negociação: conceitos, etapas, estratégias e técnicas de negociação 25
Gestão do relacionamento com clientes (CRM) 30
Marketing de relacionamento e experiência do cliente MARKETING DIGITAL; 34
Produtos e serviços bancários FINANCEIROS: características, benefícios e adequação ao perfil do cliente 39
Questões 48
Gabarito 56

ÉTICA, COMPLIANCE E ESG

Ética e moral: conceitos, princípios e aplicação no ambiente organizacional 1
Ética no serviço público e nas instituições financeiras 7
Integridade, transparência, responsabilidade e conflitos de interesse 9
Governança corporativa: conceitos, princípios e boas práticas 15
Compliance: conceito, objetivos, controles internos, gestão de riscos, canais de denúncia e programas de integridade 21
Prevenção e combate à corrupção, fraudes e lavagem de dinheiro 26
Proteção de dados pessoais e privacidade 31
Noções da lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD) 36
ESG (environmental, social and governance): conceitos, fundamentos e aplicação nas organizações 43

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental corporativa 47
Aspectos ambientais, sociais e de governança (esg) aplicados ao setor financeiro 52
Desenvolvimento sustentável, agenda 2030 e objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) 56
Guia de conduta ética do banestes 61
QUESTÕES 75
GABARITO 83

NOÇÕES DE INFORMÁTICA E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): fundamentos, conceitos, princípios, bases legais, direitos dos titulares, tratamento de dados sensíveis, agentes de tratamento, encarregado, segurança, boas práticas, responsabilidade e sanções 1
Aplicações da LGPD ao setor bancário: cadastro de clientes, análise de crédito, prevenção à fraude, compartilhamento de dados, proteção do crédito e decisões automatizadas 24
Noções de Informática, Google Workspace e segurança digital: conceitos básicos de informática, hardware, software 29
Sistemas operacionais (Windows e Linux básico, em suas últimas versões) 33
Internet, intranet, navegadores, mecanismos de busca 50
Correio eletrônico 61
Computação em nuvem 64
Redes de computadores 67
Aplicativos de escritório 77
Ferramentas de colaboração digital 93
Segurança da informação, senhas, autenticação, vírus, malware, phishing, privacidade, proteção de dados e boas práticas de uso corporativo 98
Engenharia social 108
Google Workspace: Gmail, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Calendar, Meet e Chat 111
Inteligência Artificial e novas tecnologias: conceitos básicos de inteligência artificial, aprendizado de máquina, IA generativa, automação, chatbots, processamento de linguagem natural, Gemini no Google Workspace, aplicações bancárias da IA, análise de crédito, prevenção à fraude, atendimento ao cliente, riscos, vieses, explicabilidade, governança, segurança da informação, LGPD e decisões automatizada 116
ERP: conceitos, objetivos, vantagens e desvantagens 122
Questões 127
GABARITO 134

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

LEGISLAÇÃO

Código Civil - Capítulo XV – Do Seguro **1**

Decreto-Lei nº 73/1966 - dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados, regula as operações de seguros e resseguros e dá outras providências **20**

Decreto nº 60.459/1967 - regulamenta o Decreto-Lei nº 73/1966, com as modificações introduzidas pelos Decretos-Lei nº 168/1967 e nº 296/1967 ..... **52**

Decreto nº 61.589/1967 - retifica disposições do decreto nº 60.459/1967, no que tange a capitais, ao início da cobertura do risco e emissão da apólice, à obrigação do pagamento do prêmio e da indenização e à cobrança bancária..... **69**

Decreto nº 61.867/1967 - regulamenta os seguros obrigatórios previstos no Art. 20 do Decreto-Lei nº 73/1966, e dá outras providências **70**

Direito do Consumidor (Consumidor por Equiparação | Definição de Consumidor e Fornecedor | Sujeitos da relação de consumo)..... **75**

Lei 15.040/2024, conhecida como o novo Marco Legal dos Seguros..... **81**

Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD..... **99**

Circular Susep nª 612/2020 – Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos destinados especificamente à prevenção e combate aos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, ou aos crimes que com eles possam relacionar-se, bem como à prevenção e coibição do financiamento do terrorismo **122**

Circular Susep nº 638/2021 - Dispõe sobre requisitos de segurança cibernética a serem observados pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar (EAPCs), sociedades de capitalização e resseguradores locais **139**

QUESTÕES..... **144**

GABARITO **152**

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita , ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema , os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais , que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário :** O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe:** A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência:** são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textosnão-verbais , que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

A lógica proposicional é baseada justamente nas *proposições* e suas relações. Podemos ter dois tipos de proposições, simples ou composta.

Em geral, uma proposição simples não utiliza conectivos (*e*; *ou*; *se*; *se, e somente se*). Enquanto a proposição composta é formada por duas ou mais proposições simples ligadas por esses conectivos.

Mas às vezes uma proposição composta é de difícil análise. “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”. Se Carlos não for professor e a moeda do Brasil for o real, a proposição composta é verdadeira ou falsa? Temos uma proposição verdadeira e falsa? Como podemos lidar com isso?

A melhor maneira de analisar estas proposições compostas é através de tabelas-verdade.

A *tabela-verdade* é montada com todas as possibilidades que uma proposição pode assumir e suas combinações. Se quiséssemos saber sobre uma proposição e sua negativa, teríamos a seguinte tabela-verdade:

p	~p
V	F
F	V

A tabela-verdade de uma conjunção (p ^ q) é a seguinte:

p	*q*	p ^ q
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Todas as tabelas-verdade são as seguintes:

p	*q*	*p ^ q*	p v q	p -> q	p ⇔q	p v. q
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	V
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	F

Note que quando tínhamos uma proposição, nossA tabela-verdade resultou em uma tabela com 2 linhas e quando tínhamos duas proposições nossa tabela era composta por 4 linhas.

A fórmula para o número de linhas se dá através de 2^n, onde n é o número de proposições.

Se tivéssemos a seguinte tabela-verdade:

p	*q*	*r*	p v q -> r

Mesmo sem preenchê-la, podemos afirmar que ela terá 2^3 linhas, ou seja, 8 linhas.

Mais um exemplo:

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

O Sistema Financeiro Nacional, conhecido pela sigla SFN, é o conjunto de órgãos, entidades e instituições responsáveis pela regulamentação, supervisão e execução das atividades financeiras no Brasil. Sua função central é organizar a circulação de recursos entre os agentes econômicos superavitários, que possuem dinheiro disponível, e os agentes deficitários, que necessitam de recursos para consumir, produzir ou investir.

Essa transferência não ocorre de maneira desordenada. O sistema estabelece regras para que a captação de depósitos, a concessão de crédito, a negociação de moedas estrangeiras, a emissão de valores mobiliários, a contratação de seguros e a formação de reservas previdenciárias sejam realizadas com segurança, transparência e controle de riscos.

Intermediação financeira

A intermediação financeira ocorre quando uma instituição recebe recursos de determinados agentes e os direciona a outros. Um banco, por exemplo, pode captar dinheiro por meio de depósitos e investimentos e utilizar parte desses recursos para conceder empréstimos e financiamentos.

A instituição intermediária não funciona apenas como uma ponte. Ela avalia a capacidade de pagamento dos tomadores, administra prazos diferentes, controla riscos, mantém reservas de liquidez e assume responsabilidades perante depositantes, investidores e autoridades supervisoras.

As principais funções econômicas desempenhadas pelo SFN podem ser sintetizadas da seguinte forma:

- Promover a transferência de recursos entre poupadores, investidores, consumidores, empresas e governos.
- Viabilizar pagamentos, recebimentos, transferências e liquidações de obrigações.
- Oferecer crédito para consumo, produção, investimento, habitação, comércio exterior e desenvolvimento regional.
- Possibilitar a proteção contra riscos por meio de seguros, derivativos e mecanismos de diversificação.
- Contribuir para a estabilidade monetária, financeira e econômica do país.

Organização institucional do SFN

A estrutura do SFN é organizada em três níveis funcionais: órgãos normativos, instituições supervisoras e instituições operadoras. Essa separação permite distinguir quem formula as diretrizes, quem fiscaliza seu cumprimento e quem realiza as operações financeiras.

Nível institucional	Função predominante	Exemplos
Órgãos normativos	Estabelecem as diretrizes gerais e as regras estruturantes	CMN, CNSP e CNPC
Instituições supervisoras	Regulamentam matérias específicas, autorizam atividades, fiscalizam e aplicam medidas administrativas	Banco Central, CVM, Susep e Previc
Instituições operadoras	Prestam serviços e realizam operações com clientes, investidores e participantes do mercado	Bancos, cooperativas, corretoras, seguradoras e entidades de previdência

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

A razão estabelece uma comparação entre duas grandezas, sendo o coeficiente entre dois números[1].

Já a proporção é determinada pela igualdade entre duas razões, ou ainda, quando duas razões possuem o mesmo resultado.

Note que a razão está relacionada com a operação da divisão. Vale lembrar que duas grandezas são proporcionais quando formam uma proporção.

Ainda que não tenhamos consciência disso, utilizamos cotidianamente os conceitos de razão e proporção. Para preparar uma receita, por exemplo, utilizamos certas medidas proporcionais entre os ingredientes.

Para encontrar a razão entre duas grandezas, as unidades de medida terão de ser as mesmas.

A partir das grandezas A e B temos:

- **Razão**

$$A/B$$

ou A : B, onde b ≠ 0.

- **Proporção**

$$A/B = C/D$$

onde todos os coeficientes são ≠ 0.

Exemplo: *Qual a razão entre 40 e 20?*

$$40/20 = 2$$

Lembre-se que numa fração, o numerador é o número acima e o denominador, o de baixo.

$$1/2$$

$$1 = Numerador$$

$$2 = Denominador$$

Se o denominador for igual a 100, temos uma razão do tipo porcentagem, também chamada de razão centesimal.

$$30\% = 30/100 = 0,3$$

Além disso, nas razões, o coeficiente que está localizado acima é chamado de antecedente (A), enquanto o de baixo é chamado de consequente (B).

$$A/B$$

$$A = Antecedente$$

$$B = Consequente$$

Qual o valor de x na proporção abaixo?

$$1/3 - 12/x$$

$$x = 12 . 3$$

$$x = 36$$

1 https://www.todamateria.com.br/razao-e-proporcao/

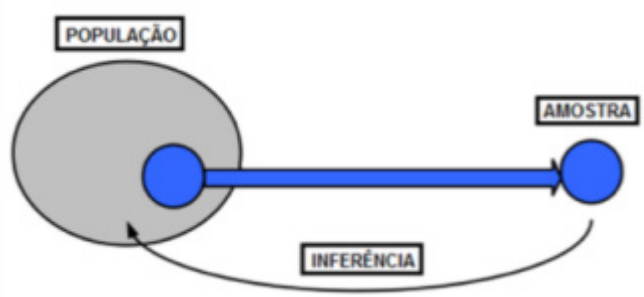
Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

POPULAÇÃO

Em estatística, a população refere-se ao conjunto completo de todos os indivíduos, objetos ou eventos que compartilham características em comum e que são de interesse para um estudo. A população pode ser finita, como o número de alunos em uma escola, ou infinita, como o número de estrelas no universo.

AMOSTRA: UM SUBCONJUNTO REPRESENTATIVO

Uma amostra é um subconjunto selecionado da população que é utilizado para representar a população como um todo. As amostras são utilizadas quando é impraticável ou impossível estudar a população inteira. Uma amostra representativa é aquela que reflete com precisão as características da população da qual foi retirada, permitindo que os resultados do estudo sejam generalizados para a população.



Interferência Estática

- Estimação de quantidades desconhecidas
- Teste de hipóteses

AMOSTRAGEM

A amostragem é uma metodologia amplamente empregada para a seleção de amostras, assegurando, dentro das possibilidades, que a escolha seja realizada de maneira adequada. Entre as principais formas de amostragem, destacam-se:

Amostragem Probabilística (Aleatória)

Nesta metodologia, todos os integrantes da população possuem uma probabilidade conhecida e equitativa de serem selecionados.

Amostragem Casual ou Aleatória Simples

A seleção, semelhante a um sorteio de loteria, ocorre numerando-se os elementos da população e sorteando-se, de forma aleatória, os números que farão parte da amostra.

Vantagens:

- Cálculos estatísticos simples;
- Alta probabilidade de que uma amostra represente bem a população.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Princípios do Atendimento em Relações Financeiras e Securitárias

Qualidade do atendimento como elemento estratégico

O atendimento prestado por instituições financeiras e securitárias constitui elemento estratégico para a construção e manutenção de relacionamentos duradouros com os clientes, indo muito além do simples processamento de transações e da resolução de demandas pontuais. Em um ambiente de crescente padronização tecnológica dos produtos oferecidos pelo mercado, a qualidade do atendimento frequentemente se converte em fator diferenciador relevante na percepção do cliente quanto à instituição com a qual mantém relacionamento, especialmente em momentos sensíveis, como a contratação de produtos de maior complexidade ou a solicitação de um sinistro em produto de seguro.

A qualidade do atendimento deve ser compreendida sob uma perspectiva que integra competência técnica, clareza na comunicação e genuína orientação ao interesse do cliente, elementos que se tornam ainda mais relevantes quando se trata de produtos financeiros e securitários, cuja complexidade técnica frequentemente supera a capacidade do consumidor leigo de avaliar, por conta própria, a adequação da solução oferecida às suas necessidades específicas.

Empatia e linguagem acessível no atendimento financeiro

A comunicação empregada no atendimento a clientes de produtos financeiros e securitários deve ser pautada pela utilização de linguagem acessível, que evite, sempre que possível, o uso excessivo de termos técnicos sem a devida explicação, especialmente quando o cliente demonstra familiaridade reduzida com conceitos financeiros mais complexos. A capacidade de traduzir conceitos técnicos em explicações compreensíveis ao público em geral constitui habilidade essencial do profissional de atendimento, que deve adaptar seu discurso ao nível de conhecimento demonstrado por cada cliente específico, sem incorrer, contudo, em simplificações que omitam informações relevantes para a tomada de decisão.

Atendimento a públicos com necessidades específicas

Determinados grupos de clientes demandam atenção diferenciada no atendimento prestado por instituições financeiras e securitárias, como pessoas idosas, que podem apresentar maior dificuldade de familiarização com canais digitais de atendimento, e pessoas com deficiência, que podem necessitar de adaptações específicas nos canais de atendimento para assegurar sua plena autonomia na contratação e na gestão de produtos financeiros. A atenção a essas especificidades reflete o compromisso da instituição com a inclusão e com a acessibilidade de seus serviços a toda a diversidade de seu público de clientes, independentemente de características pessoais que possam, em tese, dificultar o acesso pleno aos canais convencionais de atendimento.

Diferentes canais de atendimento e suas características

As instituições financeiras e securitárias disponibilizam, atualmente, múltiplos canais de atendimento ao cliente, que vão desde o atendimento presencial em agências e postos de atendimento até canais digitais, como aplicativos móveis, plataformas de internet e assistentes virtuais automatizados. Cada um desses canais apresenta características próprias quanto à complexidade das demandas que comporta adequadamente, sendo o atendimento presencial ou por meio de profissionais especializados geralmente mais indicado para a contratação de produtos de maior complexidade, como seguros de vida de capital elevado ou planos de

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Ética e moral: conceitos, princípios e aplicação no ambiente organizacional

A ética nas organizações tornou-se um tema central no cenário empresarial contemporâneo. Com a crescente demanda por transparência, responsabilidade social e integridade, as empresas são cada vez mais pressionadas a adotar práticas éticas em todas as suas operações.

A ética não apenas fortalece a imagem de uma organização perante seus stakeholders, mas também contribui para a construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo, essencial para a sustentabilidade dos negócios a longo prazo.

Nesta discussão, abordaremos os principais conceitos que fundamentam a ética nas organizações, destacando sua importância e os benefícios que traz para o ambiente corporativo. Além disso, exploraremos os desafios que as empresas enfrentam ao tentar implementar práticas éticas e as estratégias eficazes para promover uma cultura organizacional baseada em valores éticos sólidos.

Conceitos de Ética nas Organizações

A ética nas organizações refere-se ao conjunto de princípios, valores e normas que orientam o comportamento dos indivíduos e das instituições no contexto empresarial. Esses princípios éticos são fundamentais para a tomada de decisões e para a condução das atividades empresariais de maneira justa, transparente e responsável. Abaixo, destacamos alguns dos principais conceitos relacionados à ética nas organizações:

- **Integridade:** A integridade é a base da ética organizacional. Refere-se à consistência entre os valores declarados e as ações praticadas pela organização e seus membros. Agir com integridade significa manter um comportamento honesto e coerente, independentemente das circunstâncias.
- **Transparência:** Transparência envolve a comunicação clara, precisa e acessível das informações relevantes para todas as partes interessadas. Isso inclui a divulgação de práticas, políticas, decisões e resultados da organização, de maneira que permita a compreensão e a confiança dos stakeholders.
- **Responsabilidade Social:** A responsabilidade social corporativa (RSC) é o compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade. Envolve ações que vão além das obrigações legais, buscando contribuir positivamente para o meio ambiente, a comunidade e a economia.
- **Justiça:** Justiça implica em tratar todas as partes interessadas de maneira equitativa e imparcial. Nas organizações, isso se reflete na equidade salarial, oportunidades de crescimento, e na resolução de conflitos de forma justa e ética.
- **Respeito:** Respeitar todas as pessoas, independentemente de sua posição, origem, gênero, religião ou qualquer outra característica, é essencial para um ambiente de trabalho ético. Isso inclui ouvir ativamente, considerar diferentes perspectivas e valorizar a dignidade de cada indivíduo.

Além desses conceitos, é importante mencionar a *accountability*, ou prestação de contas, que se refere à responsabilidade de responder pelas ações e decisões tomadas, e a ética de compliance, que envolve a adesão às leis e regulamentos aplicáveis, além das normas internas da organização.

Exemplos Práticos

Para ilustrar esses conceitos, vamos considerar alguns exemplos práticos:

- **Integridade:** Uma empresa de consultoria financeira que aconselha seus clientes a tomar decisões de investimento alinhadas com seus melhores interesses, mesmo que isso signifique menores comissões para a empresa, está praticando a integridade.
- **Transparência:** Uma organização que publica relatórios anuais detalhados sobre seu desempenho financeiro, práticas ambientais e impacto social, demonstrando abertura e clareza, está exemplificando a transparência.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

I - o respeito à privacidade;

II - a autodeterminação informativa;

III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;

IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;

II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

§1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

§2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei.

Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;

II - realizado para fins exclusivamente:

a) jornalístico e artísticos; ou

b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002

Institui o Código Civil.

(...)

CAPÍTULO XV

DO SEGURO

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 757. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 758. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 759.(Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 760. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 761. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 762. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 763. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 764. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 765. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 766. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 767. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 768. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 769. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 770. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 771. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 772. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 773. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 774. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 775. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 776. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Art. 777. (Revogado pela Lei nº 15.040, de 2024) Vigência

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Maxi educa



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!