



## **BANESTES-ES** *Técnico Bancário*

### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação e Compreensão de texto. Organização estrutural dos textos. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo. Textos literários e não literários .....01

Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo .....31

Tipologia da frase portuguesa. Estrutura da frase portuguesa: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa.....38

Norma culta .....47

Pontuação e sinais gráficos.....49

Tipos de discurso.....52

Registros de linguagem. Funções da linguagem. Elementos dos atos de comunicação.....58

Estrutura e formação de palavras. Formas de abreviação.....60

Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores .....65

Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade.....73

Os dicionários: tipos .....74

a organização de verbetes .....81

Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos.....98

Latinismos .....101

Ortografia.....102

Acentuação gráfica.....105

A crase.....105

Exercícios .....107

Gabarito.....119

### **MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**

Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio



|  |    |
|--|----|
| sequencial, reconhecimento de padrões, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. Problemas de lógica e raciocínio ..... | 01 |
| Conjuntos e suas operações, diagramas .....  | 42 |
| Números inteiros, racionais e reais e suas operações .....   | 45 |
| porcentagem.....   | 51 |
| Proporcionalidade direta e inversa .....   | 54 |
| Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.....   | 58 |
| Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas. ....  | 65 |
| Exercícios .....   | 69 |
| Gabarito.....  | 76 |

## INFORMÁTICA BÁSICA

|   |    |
|---|----|
| Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner plotter, discos ópticos. ....  | 01 |
| Noções do ambiente Windows .....  | 06 |
| MSOffice (Word, Excel, Powerpoint, Outlook). Libre Office (Writer, Calc, Impress, e M Client) .....   | 24 |
| Conceitos relacionados à Internet.....  | 42 |
| Correio eletrônico .....  | 51 |
| Noções de sistemas operacionais.....  | 59 |
| Ícones, atalhos de teclado, pastas, tipos de arquivos; localização, criação, cópia e remoção de arquivos; cópias de arquivos para outros dispositivos; ajuda do Windows, lixeira, remoção e recuperação de arquivos e de pastas; cópias de segurança/backup, uso dos recursos ..... | 59 |
| Exercícios .....  | 59 |
| Gabarito.....   | 63 |

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

|  |    |
|--|----|
| Sistema financeiro nacional. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional .....   | 01 |
| Dinâmica do Mercado.....   | 08 |
| Mercado bancário.....  | 08 |
| Noções do Mercado de capitais e de Câmbio.....   | 09 |
| COPOM – Comitê de Política Monetária.....  | 11 |
| Banco Central do Brasil .....  | 14 |
| Comissão de Valores Mobiliários .....  | 15 |
| Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, caderneta de poupança, capitalização, previdência, investimentos e seguros .....             | 16 |
| Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias. Fundo Garantidor de Crédito (FGC) .....                                 | 26 |
| Autorregulação Bancária.....   | 27 |
| Noções básicas sobre os crimes de “Lavagem” ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores. Prevenção da utilização do Sistema Financeiro para os atos ilícitos, em conformidade com a lei 9.613/1998..... | 27 |
| Ruptura digital no setor bancário e financeiro.....  | 36 |
| Resolução CMN no 4.949, de 30 de setembro 2021 .....   | 38 |

# SUMÁRIO



|                  |    |
|------------------|----|
| Exercícios ..... | 42 |
| Gabarito.....    | 49 |

## TÉCNICAS DE VENDA E ATENDIMENTO

Técnicas de vendas: Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivo; análise do mercado, metas. Técnicas de vendas de Produtos e Serviços bancários e financeiros: planejamento, técnicas; motivação para vendas; Produto, Preço, Praça, Promoção; Vantagem competitiva; Como lidar com a concorrência; Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica. Noções de Marketing de

|   |    |
|---|----|
| Relacionamento.....   | 01 |
| Atendimento: Marketing em empresas de serviços.....   | 17 |
| Satisfação e retenção de clientes.....  | 23 |
| Valor percebido pelo cliente .....  | 25 |
| Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Qualidade no atendimento a clientes ..... | 27 |
| Interação entre vendedor e cliente.....   | 52 |
| Atendimento digital.....  | 56 |
| Exercícios .....  | 58 |
| Gabarito .....  | 65 |

# SUMÁRIO



### Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A compreensão é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A interpretação é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

- Linguagem Verbal é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



- Linguagem não-verbal é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



### **RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO**

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

### **RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO**

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

### **ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL**

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

### **RACIOCÍNIO VERBAL**

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.



### Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.<sup>1</sup>. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

### Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

### Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-periféricos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



### **SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é um conjunto de organizações financeiras que promove a movimentação de recursos entre os agentes econômicos (pessoas físicas, empresas, governo) credores e tomadores de dinheiro.

Conforme a Constituição Federal, em seu Art. 192, o STF:

“O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.”

A função principal do SFN é a transferência de recursos através de seus usuários, os agentes com renda superior as despesas (superavitários) para os agentes com renda inferior as despesas (deficitários); e também a prestação de serviços envolvendo recursos de seus usuários (abertura de contas correntes, oferta de cartões e cheques, oferta de diversas modalidades de seguros, pagamento e recebimento de títulos, etc.).

Os agentes deficitários são aqueles que necessitam de dinheiro, pois tem intenção de gastar valores superiores ao limite de sua renda, pagando juros por esse capital emprestado.

Os agentes superavitários são aqueles que após pagas suas despesas, ficam com uma “sobra” de renda, necessitando investir esse valor e receber por isto, através da remuneração em investimentos financeiros.

O SFN tem atuação direta nos mercados monetário, de crédito, de capitais e de câmbio.

### **ESTRUTURA DO SFN**

A estrutura do Sistema Financeiro Nacional é dividida em três categorias de entidades:

**Normativas** – Aquelas que estabelecem a regulação do SFN. Compostas por órgãos normativos que criam normas e regras e também fiscalizam os participantes do SFN.

**Supervisoras**: São entidades que além de supervisionar, acatam a função de executar as diretrizes dos órgãos normativos, assim como fiscalizar as instituições compõem seu segmento dentro do Sistema Financeiro Nacional.

**Operadoras**: Todas as entidades que não se enquadram nas características de Normativas ou Supervisoras. Ou seja, todas as demais instituições financeiras que atendem ao público em geral, através da intermediação de operações de aplicações e empréstimos, ou serviços como abertura de conta corrente, emissão de cartões, etc.



## Técnicas de Venda e Atendimento

Na atualidade, os mercados estão cada vez mais complexos e dinâmicos alterando rapidamente aspectos do perfil do segmento de mercado de atuação das instituições. Portanto, as estratégias da venda pessoal devem ser formuladas considerando essa realidade<sup>1</sup>.

Em vista de tal premissa, os executivos de vendas enfrentam muitos dilemas. Dessa forma, na hora de elaborar as estratégias e a estrutura da força de vendas, é preciso levar em consideração alguns questionamentos, relacionados a seguir:

- Como organizar os profissionais de vendas e suas tarefas?
- Como determinar o tamanho da força de vendas?
- Venda individual ou por equipe?
- Vender em campo, por telefone, e/ou pela internet?

Além dos questionamentos acima indicados, é preciso também ter em mente que a formulação da estratégia da força de vendas varia muito, de acordo com a realidade empresarial, a natureza do negócio e o segmento de atuação. Nesse sentido, acredita-se que é possível identificar quatro tipos comuns de estratégias que são utilizadas na articulação da força de vendas. São elas:

### 1. A empresa que dá ênfase aos resultados

Este tipo de estratégia está centrado em atingir metas de vendas, lucros, fatia de mercado ou satisfação do cliente.

### 2. A empresa concentra-se nas atividades e comportamento

Neste caso, a estratégia da força de vendas inclui contatar mais clientes, abrir novas contas, desenvolver relacionamentos, melhorar a prestação de serviços aos clientes atuais, esforçar-se mais na atividade de pesquisa de mercado ou coordenar-se com os parceiros de canais de distribuição, como os distribuidores, a equipe de telemarketing ou revendedores com valor agregado.

### 3. A empresa formula suas estratégias a partir das pessoas e culturas

O foco está no aprimoramento das técnicas, conhecimentos e capacidades, e na alteração das normas e dos valores que orientam as opções de estilo de trabalho da força de vendas.

### 4. A empresa concentra sua estratégia no investimento da força de vendas e nas decisões relativas a elas

Esta estratégia direciona-se para questões como o aumento dos investimentos ou redução das despesas com a organização de vendas, a reorganização da força de vendas, um novo plano de remuneração, um novo programa de aumento de produtividade ou iniciativa de treinamento.

A determinação da estratégia implica na formação da estrutura da força de vendas. E a força de vendas bem estruturada permite o desenvolvimento do planejamento de vendas eficaz.

— Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos

## **Planejamento**

As etapas do planejamento de vendas passam pelas análises, pela determinação das oportunidades e do potencial de mercado, pelo potencial de vendas e previsão de vendas, pelo estabelecimento dos objetivos, pela formulação das estratégias, estrutura e tamanho da força de vendas. O planejamento da força de vendas

<sup>1</sup> Zanchin, Janete. Gestão de vendas e atendimento ao cliente: livro didático / Janete Zanchin; design instrucional Roseli Rocha Moterle, Eliete de Oliveira Costa. – 2. ed. – Palhoça: UnisulVirtual, 2015.