



LÍNGUA PORTUGUESA

1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	1
2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	19
3 Domínio da ortografia oficial. 3.1 Emprego das letras. 3.2 Emprego da acentuação gráfica.	45
4 Domínio dos mecanismos de coesão textual. 4.1 Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual.	68
4.2 Emprego/correlação de tempos e modos verbais.	83
5 Domínio da estrutura morfossintática do período. 5.1 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 5.2 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.	97
5.3 Emprego dos sinais de pontuação.	104
5.4 Concordância verbal e nominal.	112
5.5 Emprego do sinal indicativo de crase.	128
5.6 Colocação dos pronomes átonos.	133
6 Reescritura de frases e parágrafos do texto.	140
6.1 Substituição de palavras ou de trechos de texto.	152
6.2 Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade.	162

CONHECIMENTOS SOBRE O ESTADO DE SERGIPE

1 Índios em Sergipe	1
2 Processo de ocupação e povoamento do território sergipano. 3 Economias fundadoras. 4 Regiões geoeconômicas. 5 Estrutura do poder e a sociedade colonial sergipana. 6 Sergipe nas sucessivas fases da República brasileira	5
7 Condicionantes geoambientais (clima, recursos minerais, relevo e solo, recursos hídricos, vegetação). 8 Dinâmica populacional. 9 Rede urbana e organização do espaço. 10 Formação metropolitana de Aracaju. 11 Política, sociedade e economia no Sergipe contemporâneo. 12 Potencialidades e perspectivas para o desenvolvimento econômico e social. 13 Formação e expressão da cultura sergipana. 14 Educação em Sergipe	11

ÉTICA

1 Ética e moral.	1
2 Ética, princípios e valores.	9
3 Ética e democracia: exercício da cidadania.	12
4 Ética e igualdade de gênero, raça e etnia.	15
5 Ética e função pública.	17
6 Ética no setor público.	20
7 Política Nacional para Mulheres.	27
8 Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.	92
9 Estatuto Nacional da Igualdade Racial.	102
10 Código de Conduta Ética do BANESE.	115

SUMÁRIO



MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

1 Conceitos básicos. 2 Identificação e delimitação de processos de negócio	1
3 Técnicas de mapeamento de processos. 4 Construção e mensuração de indicadores de processo.....	7
5 Noções de gestão eletrônica de documentos.....	21
6 Noções de automatização de processos.....	30

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1 Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows).	1
2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office).	71
3 Redes de computadores.	128
3.1 Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. .	231
3.2 Programas de navegação (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome).	250
3.3 Programas de correio eletrônico (Outlook).	302
3.4 Sítios de busca e pesquisa na Internet. 3.5 Grupos de discussão. 3.6 Redes sociais.....	314
3.7 Computação na nuvem (cloud computing).	328
4 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	336
5 Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.....	352
6 Fundamentos sobre análise de dados.	357

ATENDIMENTO, NEGOCIAÇÃO E VENDAS

1 Legislação. 1.1 Lei nº 8.078/1990 e alterações. 1.2 Código de Defesa do Consumidor. ..	1
1.3 Resoluções CMN/Bacen nº 3.694/2009 e alterações.	21
1.4 Código de Defesa do Consumidor Bancário.....	24
1.5 Lei nº 10.048/2000.	24
1.6 Lei nº 10.098/2000.	27
1.7 Decreto nº 5.296/2004.	34
2 Marketing em empresas de serviços. 2.1 Satisfação, valor e retenção de clientes.	52
2.2 Como lidar com a concorrência.	65
2.3 Propaganda e promoção.	74
2.4 Venda.	80
2.5 Telemarketing.	86
3 Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico.	91
4 Negociações distributivas e negociação integrativa. 4.1 Valor de reserva e ancoragem. 4.2 Criação de valor ótimo. 4.3 Ótimo de Pareto. 4.4 Negociações com múltiplos participantes. 4.5 Aspectos culturais nas negociações.	115
5 Técnicas de vendas. 5.1 Pré-abordagem. 5.2 Comunicação. 5.3 Análise de oportunidades. 5.4 Desenvolvimento de soluções para o cliente. 5.5 Negociação, compromisso, acompanhamento.....	125

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1 Sistema Financeiro Nacional. 1.1 Instituições do Sistema Financeiro Nacional: tipos, finalidades e atuação. 1.2 Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional: funções e atividades. 1.3 Instituições financeiras oficiais federais: papel e atuação.	1
2 Operações de crédito bancário. 2.1 Cadastro de pessoas físicas. 2.2 Cadastro de pessoas jurídicas. 2.2.1 Tipos e constituição das pessoas jurídicas. 2.2.2 Composição societária/acionária. 2.2.3 Forma de tributação. 2.2.4 Mandatos e procurações. 2.3 Fundamentos do crédito. 2.3.1 Conceito de crédito. 2.3.2 Elementos do crédito. 2.3.3 Requisitos do crédito.	42
2.4 Riscos da atividade bancária. 2.4.1 Riscos de crédito. 2.4.2 Riscos de mercado. 2.4.3 Riscos operacionais. 2.4.4 Riscos sistêmicos. 2.4.5 Riscos de liquidez.	72
2.5 Tipos de operações de crédito bancário (empréstimos, descontos, financiamentos e adiantamentos).	85
3 Noções de arranjos de meios de pagamento. 3.1 Cartões de crédito e débito. 3.2 Rede de aceitação (adquirências). 3.3 Bandeiras de cartão.	85
4 Os bancos na Era Digital. 4.1 Presente, tendências e desafios. 4.2 Internet banking, banco virtual e “dinheiro de plástico”. 4.3 Mobile banking. 4.4 Open banking e o modelo de bank as a service. 4.5 O comportamento do consumidor na relação com o banco. 4.6 A experiência do usuário. 4.7 Segmentação e interações digitais. 4.8 Inteligência artificial cognitiva. 4.9 Banco digitalizado versus banco digital.	89
4.10 Fintechs e startups. 4.11 Soluções mobile e service design.	104
4.12 O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.	109
5 Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).	116
6 Operações de crédito bancário. 6.1 Operações de crédito geral. 6.1.1 Crédito pessoal e crédito direto ao consumidor. 6.1.2 Desconto de duplicatas, notas promissórias e cheques pré-datados. 6.1.3 Contas garantidas. 6.1.4 Capital de giro. 6.1.5 Cartão de crédito. 6.1.6 Microcrédito urbano.	117
6.2 Operações de crédito especializado. 6.2.1 Crédito rural. 6.2.2 Crédito industrial, agroindustrial, para o comércio e para a prestação de serviços: conceito, finalidades (investimento fixo e capital de giro associado), beneficiários.	118
6.3 Recursos utilizados na contratação de financiamentos.	131
6.3.1 Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE): base legal, finalidades, regras, administração.	140
6.3.2 BNDES/FINAME: base legal, finalidade, regras, forma de atuação.	151
6.4 Microfinanças: base legal, finalidade, forma de atuação.	164
7 Serviços bancários e financeiros. 7.1 Conta corrente: abertura, manutenção, encerramento, pagamento, devolução de cheques e cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF).	170
7.2 Depósitos à vista. 7.3 Depósitos a prazo (CDB e RDB). 7.4 Fundos de investimentos. 7.5 Caderneta de poupança. 7.6 Títulos de capitalização. 7.7 Planos de aposentadoria e de previdência privados. 7.8 Seguros. 7.9 Convênios de arrecadação/pagamentos (concessionárias de serviços públicos, tributos, INSS e folha de pagamento de clientes). 7.10 Serviço de compensação de cheque e outros papéis. 7.11 Cobrança.	173
7.12 Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).	195
8 Aspectos jurídicos. 8.1 Noções de direito aplicadas às operações de crédito. 8.1.1 Sujeito e objeto do direito.	215
8.1.2 Fato e ato jurídico. 8.1.3 Contratos: conceito de contrato, requisitos dos contratos, classificação dos contratos; contratos nominados, contratos de compra e venda, empréstimo, sociedade, fiança, contratos formais e informais.	224
8.2 Instrumentos de formalização das operações de crédito. 8.2.1 Contratos por instrumento público e particular. 8.2.2 Cédulas e notas de crédito. 8.3 Garantias. 8.3.1 Fidejussórias: fiança e aval. 8.3.2 Reais: hipoteca e penhor. 8.3.3 Alienação fiduciária de bens móveis.	283
8.4 Títulos de crédito — nota promissória, duplicata, cheque.	308

SUMÁRIO



9 Financiamento imobiliário. 9.1 Sistema Price. 9.2 Sistema SAC. 9.3 Taxas fixas e variáveis. 9.4 Perspectivas econômicas e orientação financeira. 9.5 Portabilidade.	320
10 Mercado de capitais. 10.1 Debêntures. 10.2 IPO e abertura de capital. 10.3 Crédito ponte. 10.4 Hipóteses do modelo Black e Scholes.	331
11 Perfil do investidor. 11.1 Renda fixa. 11.2 Renda variável. 11.3 Estratégia de investimento. 11.4 Risco e retorno. 11.5 Maturação do investimento.	356
12 Crime de Lavagem de Dinheiro 12.1 Conceitos e Etapas 12.2 Prevenção e combate à lavagem de dinheiro 12.3 Arcabouço legal e regulamentar. 12.4 Principais fóruns nacionais e internacionais. 12.5 Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015.	359

MATEMÁTICA, ESTATÍSTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

1 Funções, equações e inequações de 1º e de 2º grau, exponenciais e logarítmicas: conceito, representação gráfica, problemas.	1
2 Sistemas lineares.	68
3 Matemática financeira. 3.1 Juros simples e compostos: capitalização e descontos. 3.2 Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. 3.3 Planos ou sistemas de amortização de empréstimos e financiamentos. 3.4 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. 3.5 Taxas de retorno. ..	82
4 Estatística e probabilidade. 4.1 Análise combinatória. 4.2 Noções de probabilidade. 4.3 Probabilidade condicional. 4.4 Noções de estatística. 4.5 População e amostra. 4.6 Análise e interpretação de tabelas e gráficos. 4.7 Regressão, tendências, extrapolações e interpolações. 4.8 Tabelas de distribuição empírica de variáveis e histogramas. 4.9 Estatística descritiva: média, mediana, variância, desvio padrão, percentis, quartis, outliers, covariância.	117
5 Estruturas lógicas. 5.1 Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. 5.2 Lógica sentencial (ou proposicional). 5.2.1 Proposições simples e compostas. 5.2.2 Tabelas-verdade. 5.2.3 Equivalências. 5.2.4 Leis de De Morgan. 5.2.5 Diagramas lógicos. 5.3 Lógica de primeira ordem. 5.4 Princípios de contagem e probabilidade. 5.5 Operações com conjuntos. 5.6 Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.	216

CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1 Rotinas de backup e prevenção de vírus. 12 Rotinas de segurança da informação e recuperação de arquivos.	
3 Política de confidencialidade. 3.1 Confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação. 3.2 Diretrizes para uso da informação em ambientes corporativos. 3.3 Processos e controles para proteção da informação.	12
4 Legislação. 4.1 Lei Complementar 105/2001 (Sigilo Bancário).	12
4.2 Lei nº 13.709/2018 (dispõe sobre a proteção de dados pessoais).	17
4.3 Lei nº 12965/2014 (Marco Civil da Internet).	39
5 Segurança da Informação. 5.1 Conceitos de informação, valor da informação e confiabilidade. 5.2 Definições de tipos de ameaças e riscos. 5.3 Medidas de segurança físicas, lógicas e organizacionais. 5.4 Procedimentos de segurança. 5.5 Noções de vírus, worms e pragas virtuais. 5.6 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.).	46
5.7 Procedimentos de backup.	75
5.8 Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	75

SUMÁRIO



ATUALIDADES

(SOMENTE PARA A PROVA DISCURSIVA)

1 Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas1

SUMÁRIO