



BANESTES-ES

BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Técnico Bancário

**EDITAL Nº 01/BANESTES,
12 DE DEZEMBRO DE 2022**

CÓD: SL-075DZ-22
7908433230830

Língua Portuguesa

| | |
|--|----|
| 1. 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..... | 07 |
| 2. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo..... | 20 |
| 3. 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..... | 23 |
| 4. Norma culta..... | 26 |
| 5. Pontuação e sinais gráficos..... | 28 |
| 6. Tipos de discurso..... | 29 |
| 7. Registros de linguagem. Funções da linguagem. Elementos dos atos de comunicação..... | 31 |
| 8. Estrutura e formação de palavras. Formas de abreviação..... | 32 |
| 9. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores..... | 34 |
| 10. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade..... | 37 |
| 11. Os dicionários: tipos..... | 38 |
| 12. a organização de verbetes..... | 39 |
| 13. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos..... | 46 |
| 14. Latinismos..... | 47 |
| 15. Ortografia..... | 47 |
| 16. Acentuação gráfica..... | 49 |
| 17. A crase..... | 49 |

Matemático e Raciocínio Lógico

| | |
|---|----|
| 1. 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..... | 55 |
| 2. Conjuntos e suas operações, diagramas..... | 74 |
| 3. Números inteiros, racionais e reais e suas operações..... | 75 |
| 4. porcentagem..... | 78 |
| 5. Proporcionalidade direta e inversa..... | 79 |
| 6. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo..... | 80 |
| 7. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas..... | 85 |

Informática Básica

| | |
|--|-----|
| 1. Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner plotter, discos ópticos..... | 91 |
| 2. Noções do ambiente Windows..... | 93 |
| 3. MSOffice (Word, Excel, Powerpoint, Outlook). Libre Office (Writer, Calc, Impress, e M Client)..... | 103 |
| 4. Conceitos relacionados à Internet..... | 112 |
| 5. Correio eletrônico..... | 118 |

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| 6. Noções de sistemas operacionais..... | 123 |
| 7. 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..... | 123 |

Conhecimentos Bancários

| | |
|--|-----|
| 1. Sistema financeiro nacional. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional..... | 127 |
| 2. Dinâmica do Mercado..... | 131 |
| 3. Mercado bancário..... | 132 |
| 4. Noções do Mercado de capitais e de Câmbio..... | 132 |
| 5. COPOM – Comitê de Política Monetária..... | 133 |
| 6. Banco Central do Brasil..... | 135 |
| 7. Comissão de Valores Mobiliários..... | 135 |
| 8. Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, caderneta de poupança, capitalização, previdência, investimentos e seguros..... | 135 |
| 9. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias. Fundo Garantidor de Crédito (FGC)..... | 142 |
| 10. Autorregulação Bancária..... | 143 |
| 11. 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..... | 143 |
| 12. Ruptura digital no setor bancário e financeiro..... | 148 |
| 13. Resolução CMN no 4.949, de 30 de setembro 2021..... | 148 |

Técnicas de Vendas e Atendimento

| | |
|--|-----|
| 1. 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..... | 155 |
| 2. Atendimento: Marketing em empresas de serviços..... | 166 |
| 3. Satisfação e retenção de clientes..... | 169 |
| 4. Valor percebido pelo cliente..... | 170 |
| 5. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Qualidade no atendimento a clientes..... | 172 |
| 6. Interação entre vendedor e cliente..... | 186 |
| 7. Atendimento digital..... | 188 |

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias setas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

Identificando o tema de um texto

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

Identificação de efeitos de ironia ou humor em textos variados

Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro "Memórias Póstumas de Brás Cubas", de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história

irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Proposições Compostas – Conectivos

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

| OPERAÇÃO | CONNECTIVO | ESTRUTURA LÓGICA | TABELA VERDADE | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|------------|---------------------|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Negação | ~ | Não p | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table> | p | ~p | V | F | F | V | | | | | | | | | |
| p | ~p | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conjunção | ^ | p e q | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ^ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table> | p | q | p ^ q | V | V | V | V | F | F | F | V | F | F | F | F |
| p | q | p ^ q | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Disjunção Inclusiva | v | p ou q | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table> | p | q | p v q | V | V | V | V | F | V | F | V | V | F | F | F |
| p | q | p v q | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Disjunção Exclusiva | ∨ | Ou p ou q | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ∨ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table> | p | q | p ∨ q | V | V | F | V | F | V | F | V | V | F | F | F |
| p | q | p ∨ q | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | V | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Condicional | → | Se p então q | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p → q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table> | p | q | p → q | V | V | V | V | F | F | F | V | V | F | F | V |
| p | q | p → q | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | F | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bicondicional | ↔ | p se e somente se q | <table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ↔ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table> | p | q | p ↔ q | V | V | V | V | F | F | F | V | F | F | F | V |
| p | q | p ↔ q | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | V | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V | F | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | V | F | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | F | V | | | | | | | | | | | | | | | | |

Em síntese temos a tabela verdade das proposições que facilitará na resolução de diversas questões

| | Disjunção | Conjunção | Condicional | Bicondicional |
|---|-----------|------------|--------------|-----------------------|
| p | q | $p \vee q$ | $p \wedge q$ | $p \leftrightarrow q$ |
| V | V | V | V | V |
| V | F | V | F | F |
| F | V | V | F | F |
| F | F | F | F | V |

Exemplo:

(MEC – CONHECIMENTOS BÁSICOS PARA OS POSTOS 9,10,11 E 16 – CESPE)

| | P | Q | R |
|---|---|---|---|
| ① | V | V | V |
| ② | F | V | V |
| ③ | V | F | V |
| ④ | F | F | V |
| ⑤ | V | V | F |
| ⑥ | F | V | F |
| ⑦ | V | F | F |
| ⑧ | F | F | F |

A figura acima apresenta as colunas iniciais de uma tabela-verdade, em que P, Q e R representam proposições lógicas, e V e F correspondem, respectivamente, aos valores lógicos verdadeiro e falso.

Com base nessas informações e utilizando os conectivos lógicos usuais, julgue o item subsequente.

A última coluna da tabela-verdade referente à proposição lógica $P \vee (Q \leftrightarrow R)$ quando representada na posição horizontal é igual a

| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $P \vee (Q \leftrightarrow R)$ | V | V | V | F | V | F | V | V |

- () Certo
- () Errado

Resolução:

$P \vee (Q \leftrightarrow R)$, montando a tabela verdade temos:

| R | Q | P | [P | v | (Q | \leftrightarrow | R)] |
|---|---|---|-----|---|----|-------------------|------|
| V | V | V | V | V | V | V | V |
| V | V | F | F | V | V | V | V |
| V | F | V | V | V | F | F | V |
| V | F | F | F | F | F | F | V |
| F | V | V | V | V | V | F | F |
| F | V | F | F | F | V | F | F |
| F | F | V | V | V | F | V | F |
| F | F | F | F | V | F | V | F |

Resposta: Certo

Proposição

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO:** uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO:** toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.
- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

Exemplos

- r: Thiago é careca.
- s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

Exemplos:

1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:

- “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”
- A expressão $x + y$ é positiva.
- O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.
- Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.

Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe.⁵

Fonte

É responsável por fornecer energia às partes que compõe um computador, de forma eficiente e protegendo as peças de surtos de energia.



Fonte ⁶

Placas de vídeo

Permitem que os resultados numéricos dos cálculos de um processador sejam traduzidos em imagens e gráficos para aparecer em um monitor.



Placa de vídeo ⁷

Periféricos de entrada, saída e armazenamento

São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** são aqueles que enviam informações para o computador. Ex.: teclado, mouse, scanner, microfone, etc.



Periféricos de entrada.⁸

– **Periféricos de saída:** São aqueles que recebem informações do computador. Ex.: monitor, impressora, caixas de som.



Periféricos de saída.⁹

5 <https://www.terabyteshop.com.br/produto/9640/placa-mae-biostar-b-360mhd-pro-ddr4-lga-1151>

6 <https://www.magazineluiza.com.br/fonte-atx-alimentacao-pc-230w-01001-xway/p/dh97g572hc/in/ftpc>

7 <https://www.techtodo.com.br/noticias/noticia/2012/12/conheca-melhores-placas-de-video-lancadas-em-2012.html>

8 <https://mind42.com/public/970058ba-a8f4-451b-b121-3ba35c51e1e7>

9 <https://aprendafazer.net/o-que-sao-os-perifericos-de-saida-para->

– **Periféricos de entrada e saída:** são aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex.: monitor touchscreen, drive de CD – DVD, HD externo, pen drive, impressora multifuncional, etc.



Periféricos de entrada e saída.¹⁰

– **Periféricos de armazenamento:** são aqueles que armazenam informações. Ex.: pen drive, cartão de memória, HD externo, etc.



Periféricos de armazenamento.¹¹

Software

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação¹². Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– **Software de Sistema:** o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O.). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

– **Software Aplicativo:** este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.

– **Software de Programação:** são softwares usados para criar outros programas, a partir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.

– **Software de Tutorial:** são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensine a fazer algo sobre determinado assunto.

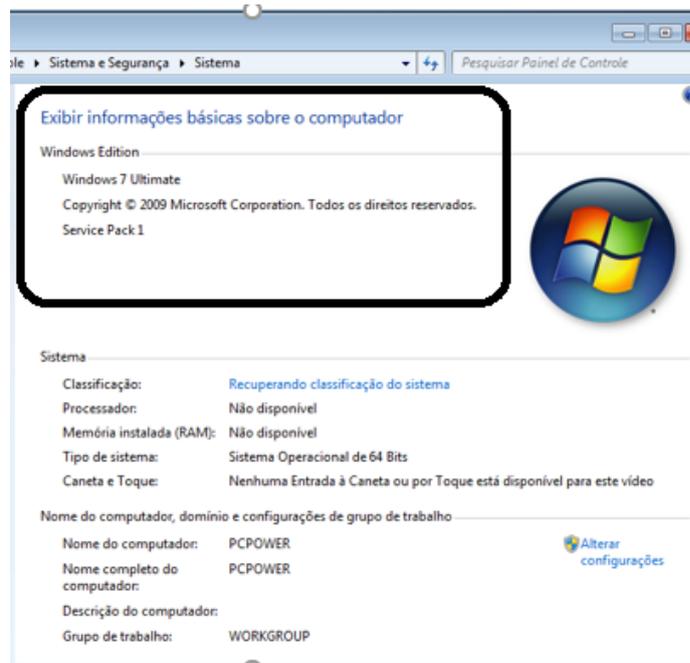
– **Software de Jogos:** são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.

– **Software Aberto:** é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

NOÇÕES DO AMBIENTE WINDOWS

WINDOWS 7



Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

-que-servem-e-que-tipos-existem

¹⁰ <https://almeida3.webnode.pt/trabalhos-de-tic/dispositivos-de-entrada-e-saida>

¹¹ <https://www.slideshare.net/contatoharpa/perifricos-4041411>

¹² <http://www.itvale.com.br>

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Abaixo, é possível acompanhar a estrutura disponível no site do Banco Central:



* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

** As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

ÓRGÃOS NORMATIVOS

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN)

O Conselho Monetário Nacional (CMN) é considerado o órgão máximo dentro da hierarquia do Sistema Financeiro Nacional. É um órgão normativo, responsável por criar as normas e regras da política monetária e do crédito; mantendo a estabilidade da moeda, o crescimento e o desenvolvimento socioeconômico do país.

O CMN foi criado junto com o Banco Central, pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. O Conselho iniciou suas atividades em 31 de março de 1965.

Conforme a Lei da Reforma Bancária, suas competências são:

- Regular as operações de crédito das instituições financeiras brasileiras.
- Regular a moeda do país.
- Supervisionar suas reservas em ouro e cambiais.
- Determinar suas políticas de poupança e investimento.
- Regular os mercados de capitais brasileiros.
- Supervisionar as atividades do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários.

As reuniões ocorrem uma vez por mês para deliberar sobre assuntos como adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia; regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos; orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras; propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros; zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; e coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa.

Em casos extraordinários, pode acontecer mais de uma reunião por mês. As matérias aprovadas são regulamentadas por meio de Resoluções divulgadas no Diário Oficial da União (DOU) e na página de normas do Conselho e do Banco Central (BC).

Sua composição é dada pelo Ministro da Economia (presidente do Conselho), o Presidente do Banco Central e também o Secretário Especial de Fazenda do Ministério da Economia.

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS (CNSP)

O Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP é órgão responsável por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização.

É composto pelo Ministro da Economia (Presidente), Superintendente da SUSEP, e por representantes do Ministério da Justiça, do Ministério da Previdência e Assistência Social, do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Atribuições

- Fixar diretrizes e normas da política de seguros privados.
- Regular a constituição, organização, funcionamento e fiscalização dos que exercem atividades subordinadas ao Sistema Nacional de Seguros Privados, bem como a aplicação das penalidades previstas.
- Fixar as características gerais dos contratos de seguros, previdência privada aberta, capitalização e resseguro.
- Estabelecer as diretrizes gerais das operações de resseguro.
- Conhecer dos recursos de decisão da SUSEP e o IRB.
- Prescrever os critérios de constituição das Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades de Previdência Privada Aberta e Resseguradores, com fixação dos limites legais e técnicos das respectivas operações.
- Disciplinar a corretagem do mercado e a profissão do corretor.

CONSELHO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (CNPC)

O Conselho Nacional de Previdência Complementar - CNPC é o órgão responsável por regular o regime de previdência complementar operado pelas entidades fechadas de previdência complementar.

O CNPC é composto pelo Ministro da Previdência Social e por representantes da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), da Casa Civil da Presidência da República, do Ministério da Economia, das entidades fechadas de previdência complementar, dos patrocinadores e instituidores de planos de benefícios das entidades fechadas de previdência complementar e dos participantes e assistidos de planos de benefícios das referidas entidades.

O Decreto nº 7.123, de 03 de março de 2010, dispõe sobre a organização e o funcionamento do Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC) e dá outras providências.

Atribuições

- Realizar sessões ordinárias e extraordinárias sobre assuntos relacionados à previdência complementar fechada que culminam em resoluções, recomendações e outros atos do CNPC, após os votos de todos os seus integrantes.

INSTITUIÇÕES SUPERVISORAS E EXECUTORAS

São as instituições do Sistema Financeiro Nacional que buscam através de ações executoras, fazer com que todos os integrantes cumpram as regras e normas de seu segmento.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB)

O Banco Central é uma autarquia, criado pela Lei nº 4.595/1964 e com autonomia estabelecida pela Lei Complementar nº 179/2021. A lei que prevê a autonomia ao Banco Central de-

termina que o presidente do banco tenha mandato fixo de quatro anos, não coincidente com o de Presidente da República. Essa nomeação continua sendo feita pelo Presidente da República e aprovada pelo Senado. Os diretores também passam a ter mandatos não coincidentes com o do presidente do banco, para preservar a boa governança.

Antes da Lei complementar, o Banco Central era vinculado ao Ministério da Economia.

O Banco Central é dirigido por sua Diretoria Colegiada, composta pelos seguintes integrantes, todos indicados pelo presidente da República e aprovados pelo Senado, o presidente e mais oito diretores.

Sua missão é garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo, e fomentar o bem-estar econômico da sociedade. É uma das principais entidades monetárias do país, considerado guardião dos valores e apesar de ser chamado de banco não tem operações como os demais e não é possível a abertura de uma conta corrente.

É considerado o banco dos bancos, pois é aquele que tem poder máximo sobre os demais. Sua característica principal é fiscalizar e regulamentar as normas para todas as instituições financeiras do país.

O Banco Central é o agente financeiro do governo, pois auxilia na área econômica e representa o Sistema Financeiro Nacional em todo o cenário mundial.

Sua atuação na economia vai desde o controle da quantidade de moeda em circulação, a regulação das taxas de juros e também do controle da quantidade de moeda estrangeira circulante no país.

Suas funções mais importantes são a emissão do papel-moeda (que ocorre através da Casa da Moeda), o controle de depósitos compulsórios e a multiplicação bancária.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM)

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) foi criada em 07/12/1976 pela Lei 6.385/76, com o objetivo de fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil.

A CVM é uma entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Economia, com personalidade jurídica e patrimônio próprios, dotada de autoridade administrativa independente, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes, e autonomia financeira e orçamentária.

Sua administração é composta por um presidente e quatro diretores, nomeado pelo presidente da República, com aprovação do Senado.

As competências da CVM são:

- Desenvolvimento do mercado.
- Eficiência e funcionamento do mercado
- Proteção dos investidores
- Acesso à informação adequada
- Fiscalização e punição

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS (SUSEP)

A SUSEP é uma autarquia que segue as normas do CNSP, vinculada ao Ministério da Economia. A SUSEP é o órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização e resseguro (seguro de um seguro já existente). Foi criada pelo Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966.

A SUSEP é administrada por um Conselho Diretor, composto pelo Superintendente e por quatro Diretores. Compete ao Colegiado fixar as políticas gerais da Autarquia, com vistas à ordenação das atividades do mercado, cumprir e fazer

E, por fim, no controle, o gerente de vendas, além de fazer uso do controle da força de vendas, deve administrar os custos necessários para atingir determinados objetivos e o controle entre o planejado e o realizado, bem como tomar medidas corretivas, se forem necessárias.

As etapas do planejamento da força de vendas são apresentadas a seguir:

Etapas do Planejamento de Vendas



https://www.uaberta.unisul.br/repositorio/recurso/14690/pdf/gestao_vendas_atend_cliente.pdf

Como mostra a figura acima, o desenvolvimento do planejamento da força de vendas, depois das devidas análises, obedece a quatro fases: o estabelecimento dos objetivos e depois o das estratégias seguido da determinação da estrutura e, por fim, o tamanho da força de vendas.

Planejamento de Força de vendas

O planejamento é um processo contínuo e dinâmico de tomar decisões atuais que envolvam riscos; organizar de maneira sistemática as atividades necessárias para a execução destas decisões e, por meio de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões considerando as expectativas alimentadas.

O planejamento das vendas é uma ferramenta importante, porque auxilia as empresas em diversos aspectos, dentre outros fatores:

- Na determinação do potencial de faturamento da empresa para os períodos determinados;
- Na indicação de quais produtos serão ofertados aos distribuidores, clientes e usuários;
- Na projeção da lucratividade esperada;
- No fornecimento de informações adequadas à área de produção ou operações;
- Na geração de informações adequadas à área de suprimentos;
- Na avaliação do desempenho da equipe de vendas, tanto dos produtos quanto dos mercados;
- Na identificação de regiões ou clientes com baixo retorno;
- Na determinação do sistema de remuneração, premiação e incentivo para a equipe de vendas;

- Na verificação de áreas ou territórios onde há necessidade de reforço e supervisão.

Para tanto, as estratégias devem ser desenvolvidas contemplando os objetivos da área e a relação pretendida pela organização com seu mercado consumidor. A seguir, apresentam-se as etapas do planejamento de vendas:

Análises

O planejamento de vendas deve conter todas as informações do plano de marketing, pelo menos aquelas referentes à análise situacional, ou seja, à análise das variáveis internas para identificar os pontos fortes e fracos da empresa e os eventos do mercado para identificação das ameaças e oportunidades. Depois que o planejador tiver a visão geral do mercado de atuação, ele deve determinar o potencial de mercado, o potencial e a previsão de vendas.

Potencial de mercado

É quanto um dado segmento do mercado, como país, estado, município ou bairro, pode gastar com determinado produto ou serviço. Ou seja, é quanto dinheiro há na mão dos clientes potenciais para comprar um determinado serviço ou produto.

Uma forma comum de estimar o potencial de mercado é:

$$Q = nap$$

Onde:

Q = Potencial de mercado;

n = nº de compradores de um produto/mercado específico sob determinada hipótese;

q = quantidade comprada média;

p = preço de uma unidade média.

Como exemplo, segue abaixo uma simulação de uma situação para aplicação da fórmula:

Caso 100 milhões de pessoas comprem livros a cada ano e cada comprador médio adquire 5 livros por ano a um preço médio de R\$ 15,00, o potencial total de mercado para livros é de:

$$100.000.000 \times 5 \times R\$ 15,00 = 7.500.000.000,00.$$

Potencial de vendas

É uma parcela do potencial de mercado que uma empresa pode atingir no mercado em que atua.

Considerando o exemplo anterior, no qual o segmento de livros tem um potencial de mercado de R\$ 7,5 bilhões e sua empresa tem 6% de participação relativa de mercado neste segmento, qual é o potencial de vendas dela? R\$ 6 milhões (= 400 mil unidades).

Previsão de vendas

É determinada a partir da análise ambiental da empresa, da concorrência, das condições internas da empresa, das condições gerais do negócio, do ramo e do produto do mercado. A previsão de vendas relaciona-se à quantidade que um produto/serviço deve vender em um determinado período.

Para isso, leva-se em conta a necessidade de receita da empresa, a diversificação do portfólio de produtos/serviços e seus respectivos preços de vendas, a capacidade produtiva da empresa e o potencial de consumo do mercado. Ela pode ser feita por produto, região, mercado ou cliente.

Os planejadores podem utilizar métodos científicos e não científicos para determinar o potencial de mercado e o potencial e a previsão de vendas. Método científico é uma forma mais sofisticada de investigação que leva em consideração a lógica e a observação sistemática dos fenômenos estudados. Método não científico é menos sofisticado e formal.

A maioria das empresas, em especial as pequenas e médias, utiliza-se de métodos não científicos. Os mais utilizados são:

1. **Intenção de compra:** considera a intenção de compras futuras dos clientes para o período planejado;
2. **Opinião da força de vendas:** os profissionais de vendas, pelo relacionamento e conhecimento dos clientes, podem determinar as expectativas de vendas;
3. **Vendas passadas:** faz-se uma projeção de vendas com base nas informações históricas das vendas, considerando a média dos índices de crescimento alcançada, sua variação sazonal e cíclica;
4. **Julgamento dos executivos:** considera a experiência e a intuição dos executivos para a projeção das vendas da empresa no período considerado.

Da mesma forma, há também outros modelos que podem ser utilizados no planejamento, como: o modelo matemático, regressão múltipla e estatística. Os planejadores devem determinar seus planos de vendas considerando os seguintes passos:

1. **Compilação de dados;**
2. **Percepção e estudos dos fatores que podem reduzir a eficiência e o crescimento futuro da empresa;**
3. **Formulação das suposições fundamentais;**
4. **Estipulação de metas e objetivos;**
5. **Determinação das atividades que precisam ser exercidas para alcançar os objetivos;**
6. **Preparo de um cronograma com as atividades.**

A análise do potencial de mercado e a previsão de vendas são fatores muito importantes para as atividades dos gerentes, pois a partir dessas informações eles podem tomar decisões em relação ao tamanho da força de vendas, à criação de territórios, à determinação das cotas e orçamento de vendas, avaliação e desempenho dos profissionais de vendas, dentre outras.

São etapas do planejamento de vendas:

Objetivos

Os objetivos da força de vendas devem levar em consideração as características dos mercados-alvo da empresa e a posição desejada por ela nesses mercados. Mercados-alvo são aqueles para os quais a empresa irá direcionar seus investimentos e focar sua estratégia de marketing.

Selecionados com base na análise de atratividade e competitividade realizada pelos executivos de marketing. Sendo assim, a empresa deve considerar o papel exclusivo que a força de vendas pode exercer no composto de marketing, com a finalidade de atender às expectativas dos clientes de forma competitivamente eficaz.

Se, por um lado, a venda pessoal é uma ferramenta de contato e comunicação mais onerosa para a empresa, por outro, é a ferramenta mais eficaz em certos estágios do processo de compra (nos casos da educação, negociação e fechamento da venda). Desse modo, é muito importante que a empresa estabeleça, de maneira cuidadosa, como e quando utilizar os profissionais de vendas para facilitar as atividades de marketing.

Estratégias

O gestor de vendas deve determinar com clareza a estratégia geral que norteará o planejamento de vendas. Isso vai colaborar para determinar as vantagens competitivas da empresa em relação aos seus concorrentes. O sucesso de vendas das empresas está muito relacionado em atender aquilo que é valor de compra dos seus clientes/consumidores e fazer o gerenciamento desses valores.

Valor de compra é um processo estruturado que tem como finalidade satisfazer as expectativas dos clientes, garantindo que todas as funções necessárias serão fornecidas com o menor custo total, mantendo os níveis de qualidade e desempenho exigidos.

Estrutura

A estratégia estabelecida para a força de vendas influencia sua estrutura. Em geral, as empresas organizam suas equipes por território geográfico, por produto ou mercado.

Caso a empresa comercialize uma linha de produtos para consumidores finais espalhados por muitos lugares, a estrutura mais adequada para esta realidade é a estrutura por território geográfico. Todavia, se ela comercializa produtos diversificados para muitos tipos de clientes a estrutura mais indicada é por produto ou mercado.

Tamanho

Depois de definir a estratégia de estrutura de vendas, a empresa está pronta para definir o tamanho de sua força de vendas. Para tanto, devem ser considerados os seguintes aspectos:

- Tamanho do território;
- Densidade de clientes;
- Número de clientes em potencial;
- Tipo de produtos e suas aplicações;
- Tempo necessário para cada visita;
- Frequência de compra;