

Editora Solução
a solução para o seu concurso!

BANESTES

BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

TÉCNICO BANCÁRIO

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

MATERIAL DIGITAL

- Noções de Informática e Comportamentos Digitais

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL Nº 01/2026 DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

BÔNUS
ÁREA DO CONCURSEIRO

- **Português**: Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41 ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO

Editora Solução®

A solução para o seu concurso!

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas 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.

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

Adquira agora o material completo.

www.editorasolucao.com.br

Editora Solução
a solução para o seu concurso!

BANESTES

Técnico Bancário

SL-085OT-26
7901183010721

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de texto 9
2. Tipologias e gêneros textuais 12
3. Mecanismos de coesão textual 18
4. Estrutura e formação de palavras 22
5. Classes de palavras 27
6. Período simples e período composto (estrutura sintática e relações sintático-semânticas estabelecidas entre termos e entre orações) 37
7. Funções do “que” e do “se” 40
8. Locuções verbais 43
9. Colocação pronominal 46
10. Concordância verbal e nominal 47
11. Regência verbal e nominal 50
12. Crase 54
13. Acentuação gráfica 59
14. Ortografia 60
15. Pontuação 64
16. Significação de palavras e expressões. Linguagem denotativa e conotativa. Relações de sinonímia, antonímia, hiperonímia, homonímia e paronímia 67
17. Figuras de linguagem 69
18. Variação linguística (tipos de variação linguística e adequação linguística) 73

Matemática/Raciocínio Lógico e Quantitativo

1. 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 79
2. 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 88
3. Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); Expressões numéricas; Múltiplos e divisores de números naturais; Problemas. Frações e operações com frações 106
4. 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 121
5. Noções de estatística: medidas de tendência central (moda, mediana, média aritmética simples e ponderada) e de dispersão (desvio médio, amplitude, variância, desvio padrão) 124
6. Leitura e interpretação de gráficos (histogramas, setores, infográficos) e tabelas 127
7. Contagem: princípio multiplicativo e aditivo, permutações e combinações simples 131

Conhecimentos Bancário/Securitários

1. Sistema Financeiro Nacional: estrutura, órgãos normativos, supervisores e operadores 137
2. Instituições financeiras e Instituições de Pagamento: conceitos, tipos, funções e operações 142
3. Produtos e serviços bancários: contas, meios de pagamento, crédito, investimentos, cartões e canais de atendimento .. 146

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

4. Captação, intermediação e aplicação de recursos financeiros 151
5. Mercado financeiro e de capitais: conceitos básicos e principais instrumentos 154
6. Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxas de juros, inflação e indicadores econômicos 158
7. Open Finance, Pix, meios eletrônicos de pagamento e inovação no sistema financeiro 162
8. Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo 170
9. Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) 175
10. Educação financeira e proteção do consumidor de produtos e serviços financeiros 178
11. Noções de seguros: conceitos, princípios, participantes e modalidades de seguros pessoais e empresariais 182
12. Previdência complementar aberta: conceitos, características e modalidades 185
13. Títulos de capitalização: conceitos, características e funcionamento 188
14. Produtos bancassurance: integração entre serviços bancários, seguros, previdência e capitalização 191
15. Consórcio 195
16. Regulação e supervisão dos mercados financeiro e securitário 199
17. Atendimento, comercialização e adequação de produtos financeiros e securitários ao perfil do cliente 202
18. Portabilidade 206
19. Resolução CMN nº 4.966/2021 210

Matemática Financeira

1. Razão, proporção 235
2. Porcentagem e variação percentual 238
3. Juros simples e juros compostos 238
4. 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 239
5. Cálculo financeiro aplicado a operações de crédito e investimentos 253
6. Análise de financiamentos e empréstimos 257
7. Matemática financeira aplicada ao mercado financeiro e bancário 261

Noções de Probabilidade e Estatística

1. Conceitos básicos de estatística e análise de dados; População, amostra e técnicas de amostragem 269
2. 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 271
3. Probabilidade: conceitos fundamentais, eventos, espaço amostral e cálculo de probabilidades. Probabilidade condicional e independência de eventos 271
4. Distribuições de frequência e distribuição normal 274
5. Análise e interpretação de indicadores estatísticos 279
6. Aplicações de probabilidade e estatística em contextos financeiros, econômicos e organizacionais 284

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Vendas, Negociação e Atendimento

1. Atendimento ao cliente: conceitos, princípios, qualidade, excelência e satisfação do cliente; Comunicação interpessoal, relacionamento com clientes e técnicas de atendimento presencial e digital 295
2. Perfil, necessidades e comportamento do consumidor de produtos e serviços financeiros 299
3. Técnicas de vendas e pós-venda: Prospecção, fidelização e retenção de clientes 303
4. Negociação: conceitos, etapas, estratégias e técnicas de negociação 306
5. Gestão do relacionamento com clientes (CRM) 314
6. Marketing de relacionamento e experiência do cliente 317
7. Produtos e serviços bancários: características, benefícios e adequação ao perfil do cliente 320
8. Ética, transparência e responsabilidade no atendimento e na oferta de produtos e serviços financeiros 324
9. Resolução de conflitos, tratamento de reclamações e mediação de situações de atendimento 327
10. Canais de atendimento e transformação digital no setor bancário 331
11. Educação financeira e orientação ao cliente na utilização de produtos e serviços financeiros 334

Ética, Compliance e ESG

1. Ética e moral: conceitos, princípios e aplicação no ambiente organizacional 343
2. Ética no serviço público e nas instituições financeiras 347
3. Integridade, transparência, responsabilidade e conflitos de interesse 348
4. Governança corporativa: conceitos, princípios e boas práticas 352
5. Compliance: conceito, objetivos, controles internos, gestão de riscos, canais de denúncia e programas de integridade 356
6. Prevenção e combate à corrupção, fraudes e lavagem de dinheiro 359
7. Proteção de dados pessoais e privacidade 362
8. Noções da lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd) 366
9. Esg (environmental, social and governance): conceitos, fundamentos e aplicação nas organizações 369
10. Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental corporativa 372
11. Aspectos ambientais, sociais e de governança (esg) aplicados ao setor financeiro 375
12. Desenvolvimento sustentável, agenda 2030 e objetivos de desenvolvimento sustentável (ods) 378
13. Guia de conduta ética do banestes 382

Atualidades do Mercado Financeiro

1. Sistema Financeiro Nacional: estrutura, órgãos normativos, supervisores e operadores 397
2. Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxa Selic, inflação, taxas de juros e seus impactos na economia 397
3. Mercado financeiro e de capitais: conceitos, produtos, serviços e principais indicadores 397
4. Open Finance, Pix, moedas digitais, inovação e transformação digital no sistema financeiro 397
5. Fintechs, bancos digitais, instituições de pagamento e tendências do setor bancário 397
6. Educação financeira, inclusão financeira e proteção do consumidor financeiro 400

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

7. Sustentabilidade, finanças sustentáveis e ESG no mercado financeiro 404
8. Cenários econômico e geopolítico nacional e internacional e seus reflexos no sistema financeiro 407
9. Atualidades e tendências do mercado financeiro brasileiro 411

Material Digital
Noções de Informática e Comportamentos Digitais

1. 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 3
2. Aplicações da LGPD ao setor bancário: cadastro de clientes, análise de crédito, prevenção à fraude, compartilhamento de dados, proteção do crédito e decisões automatizadas 16
3. Noções de Informática, Google Workspace e segurança digital: conceitos básicos de informática, hardware, software ... 20
4. Sistemas operacionais (Windows e Linux básico, em suas últimas versões) 23
5. Internet, intranet, navegadores, mecanismos de busca 34
6. Correio eletrônico 41
7. Computação em nuvem 43
8. Redes de computadores 45
9. Aplicativos de escritório 52
10. Ferramentas de colaboração digital 64
11. Segurança da informação, senhas, autenticação, vírus, malware, phishing, privacidade, proteção de dados e boas práticas de uso corporativo 67
12. Engenharia social 74
13. Google Workspace: Gmail, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Calendar, Meet e Chat 77
14. 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 80

Atenção

▪ Para estudar o Material Digital acesse sua "Área do Aluno" em nosso site ou faça o resgate do material seguindo os passos da página 2.

https://www.editorasolucao.com.br/customer/account/login/

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

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:

- **Cores:** As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos:** Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões:** Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

▸ Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio:** Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

▪ **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

▸ **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

A compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

Textos Verbais e Não-Verbais

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais:verbais e não-verbais . Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

▸ **Textos Verbais**

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

▪ **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.

▪ **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.

▪ **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

▪ **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.

▪ **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.

▪ **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

▸ **Textos Não-Verbais**

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

▪ **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.

▪ **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.

▪ **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

▪ **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.

▪ **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.

▪ **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

▸ **Relação entre Textos Verbais e Não-Verbais**

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias , que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados , as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

MATEMÁTICA/ RACIOCÍNIO LÓGICO E

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

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.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

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:

p	*q*	p -> q	~p	~q	~q -> ~p
V	V	V	F	F	V
V	F	F	F	V	F
F	V	V	V	F	V
F	F	V	V	V	V

Note que o resultado de p->q é igual a ~q -> ~p (V-F-F-V). Quando isso acontece, diremos que as proposições compostas são logicamente *equivalentes* (iguais).

Outro exemplo de como A tabela-verdade pode nos ajudar a resolver certas proposições mais complicadas: Quero saber os resultados para a proposição composta *(p^q) -> pvq*. O que vamos fazer primeiro é montar A tabela-verdade para p^q e pvq.

p	q	p^q	p v q
V	V	V	V
V	F	F	V
F	V	F	V
F	F	F	F

Agora que sabemos como nossos elementos se comportam, vamos relacionar com p->q:

p	q	p->q
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

Desta forma, sabemos que a implicação que relaciona V com V resulta em V, e V com F resulta em F, e assim por diante.
Podemos então agora montar nossa tabela completa com todas estas informações:

p	q	p^q	pvp	p->q	(p^q) -> pvq
V	V	V	V	V	V
V	F	F	V	F	V
F	V	F	V	V	V
F	F	F	F	V	V

O processo pode parecer trabalhoso, mas a prática faz com que seja rápida a montagem destas tabelas, chegando rapidamente na análise da questão e com seu resultado prontamente obtido.

Geralmente, não é simples construir umA tabela-verdade, algumas relações podem facilitar as análises. Uma delas são as *Leis de De Morgan*, que negam algumas relações. São elas:

- **1ª lei de Morgan:** ¬(p^q) = (¬p) v (¬q)
- **2ª lei de Morgan:** ¬(p v q) = (¬p) ^ (¬q)

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS BANCÁRIO/SECURITÁRIOS

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: ESTRUTURA, ÓRGÃOS NORMATIVOS, SUPERVISORES E OPERADORES

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

Órgãos normativos

Os órgãos normativos ocupam o nível estratégico. Eles não costumam atender clientes, conceder empréstimos ou comercializar produtos financeiros. Sua função consiste em definir políticas e estabelecer diretrizes gerais para os setores submetidos à sua competência.

O Conselho Monetário Nacional atua principalmente nos mercados monetário, creditício, financeiro e cambial. O Conselho Nacional de Seguros Privados disciplina os segmentos de seguros, resseguros, capitalização e previdência complementar aberta. O Conselho Nacional de Previdência Complementar estabelece diretrizes para a previdência complementar fechada.

Instituições supervisoras

As instituições supervisoras transformam as diretrizes gerais em normas operacionais, acompanham a atuação das instituições, analisam riscos, verificam informações contábeis e prudenciais e aplicam medidas preventivas ou sancionatórias quando constatam irregularidades.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

A supervisão pode ser prudencial, quando se concentra na solvência, liquidez, capital e gestão de riscos das instituições, ou comportamental, quando examina a conduta perante clientes, investidores e usuários.

Instituições operadoras

As operadoras são as instituições que atuam diretamente nos mercados. Elas captam recursos, concedem crédito, administram investimentos, executam ordens, realizam pagamentos, negociam moedas estrangeiras, oferecem seguros ou administram planos previdenciários.

Apesar de atuarem diretamente com o público, essas instituições não possuem liberdade irrestrita. Cada modalidade institucional somente pode exercer as atividades previstas em sua autorização, em sua natureza jurídica e na regulamentação aplicável.

- **Principais segmentos do sistema**

O SFN engloba atividades diferentes, embora interligadas. No mercado monetário, predominam operações de curto prazo relacionadas à liquidez e à política monetária. No mercado de crédito, instituições concedem empréstimos e financiamentos. No mercado de capitais, empresas e governos obtêm recursos por meio da emissão de valores mobiliários.

O mercado cambial envolve a compra e a venda de moedas estrangeiras e operações relacionadas a pagamentos internacionais. O segmento securitário compreende seguros, resseguros e capitalização. A previdência complementar permite a formação de reservas destinadas ao pagamento futuro de benefícios.

A divisão em segmentos não significa isolamento. Um banco múltiplo, por exemplo, pode atuar no crédito, nos pagamentos, nos investimentos e no câmbio, desde que possua as carteiras e autorizações necessárias.

Órgãos normativos e instituições supervisoras

- **Conselho Monetário Nacional**

O Conselho Monetário Nacional é o órgão normativo máximo do SFN nos assuntos monetários, creditícios e cambiais. Sua atuação é estratégica: o CMN formula diretrizes gerais que orientam o funcionamento do sistema, enquanto o Banco Central e outras instituições executam ou regulamentam essas diretrizes dentro de suas competências.

O Conselho é composto pelo ministro da Fazenda, que o preside, pelo ministro do Planejamento e Orçamento e pelo presidente do Banco Central do Brasil. Os serviços de secretaria são exercidos pelo Banco Central.

Funções e atividades do CMN

O CMN procura compatibilizar a estabilidade da moeda com o desenvolvimento econômico e social. Suas decisões alcançam instituições financeiras, operações de crédito, mercado de câmbio, aplicações de recursos e padrões prudenciais.

Entre suas atribuições mais relevantes, destacam-se:

- Estabelecer diretrizes gerais das políticas monetária, creditícia e cambial.
- Orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras.
- Disciplinar condições gerais de constituição e funcionamento das instituições integrantes do sistema.
- Definir princípios relacionados ao capital, à liquidez, à exposição a riscos e à proteção do sistema financeiro.
- Regular, em nível geral, instrumentos de política monetária e operações relacionadas à moeda e ao crédito.

O CMN não executa diretamente operações de mercado aberto, não fiscaliza agências bancárias individualmente e não emite moeda. Essas tarefas pertencem principalmente ao Banco Central. Em questões de prova, é essencial distinguir a formulação de diretrizes, atribuída ao CMN, da execução e supervisão, atribuídas ao Banco Central.

- **Banco Central do Brasil**

O Banco Central do Brasil é uma autarquia de natureza especial dotada de autonomia técnica, operacional, administrativa e financeira. É dirigido por uma Diretoria Colegiada formada por um presidente e diretores com mandatos fixos, nomeados pelo presidente da República após aprovação do Senado Federal.

Seu objetivo fundamental é assegurar a estabilidade de preços. Sem prejuízo desse objetivo, também deve zelar pela estabilidade e pela eficiência do sistema financeiro, suavizar as flutuações do nível de atividade econômica e fomentar o pleno emprego.

Política monetária

O Banco Central executa a política monetária, administrando as condições de liquidez da economia para influenciar as taxas de juros, o crédito e a inflação. A definição da meta da taxa Selic é realizada pelo Comitê de Política Monetária, integrante da estrutura do Banco Central.

Para implementar suas decisões, o Banco Central pode realizar operações com títulos públicos, administrar recolhimentos compulsórios e disponibilizar instrumentos de assistência de liquidez. Essas medidas alteram a quantidade de recursos disponíveis no sistema bancário e influenciam o custo do dinheiro.

Autoridade monetária e supervisora

O Banco Central possui competências amplas, entre as quais se encontram:

- Emitir papel-moeda e moeda metálica, observadas as competências legais.
- Executar os serviços do meio circulante e controlar a quantidade e a qualidade do dinheiro em circulação.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

RAZÃO, PROPORÇÃO

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

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Qual o valor de x na proporção abaixo?

$$1/3 - 12/x$$
$$x = 12 . 3$$
$$x = 36$$

Assim, quando temos três valores conhecidos, podemos descobrir o quarto, também chamado de "quarta proporcional".

Na proporção, os elementos são denominados de termos. A primeira fração é formada pelos primeiros termos (A/B), enquanto a segunda são os segundos termos (C/D).

Nos problemas onde a resolução é feita através da regra de três, utilizamos o cálculo da proporção para encontrar o valor procurado.

Propriedades da Proporção

▪ **1.** O produto dos meios é igual ao produto dos extremos, por exemplo:

$$A/B = C/D$$

Logo: A · D = B · C.

Essa propriedade é denominada multiplicação cruzada.

▪ **2.** É possível trocar os extremos e os meios de lugar, por exemplo:

$$A/B = C/D$$

é equivalente

$$D/B = C/A$$

Logo, D. A = C . B.

Regra de três simples e composta

A regra de três é a proporção entre duas ou mais grandezas, que podem ser velocidades, tempos, áreas, distâncias, comprimentos, entre outros[https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/matematica/regra-de-tres-simples-e-composta].

É o método para determinar o valor de uma incógnita quando são apresentadas duas ou mais razões, sejam elas diretamente ou inversamente proporcionais.

‣ **As Grandezas**

Dentro da regra de três simples e composta existem grandezas diretamente proporcionais e inversamente proporcionais.

Caracteriza-se por grandezas diretas aquelas em que o acréscimo ou decréscimo de uma equivale ao mesmo processo na outra. Por exemplo, ao triplicarmos uma razão, a outra também será triplicada, e assim sucessivamente.

Exemplo: *Supondo que cada funcionário de uma microempresa com 35 integrantes gasta 10 folhas de papel diariamente. Quantas folhas serão gastas nessa mesma empresa quando o quadro de colaboradores aumentar para 50?*

Funcionários		Papéis
35	----------	10
50		x

Ao analisarmos o caso percebemos que o aumento de colaboradores provocará também um aumento no gasto de papel. Logo, essa é uma razão do tipo direta, que deve ser resolvida através da multiplicação cruzada:

$$35x = 50 . 10$$
$$35x = 500$$
$$x = 500/35$$
$$x = 14,3$$

Portanto, serão necessários 14,3 papéis para suprir as demandas da microempresa com 50 funcionários.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

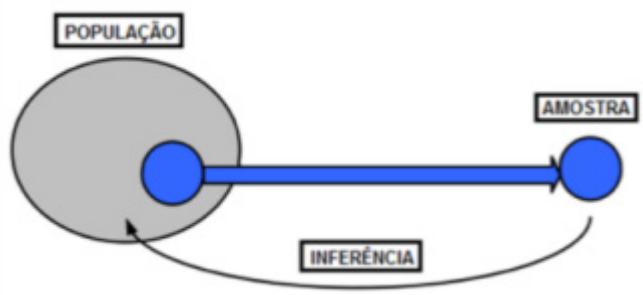
CONCEITOS BÁSICOS DE ESTATÍSTICA E ANÁLISE DE DADOS; POPULAÇÃO, AMOSTRA E TÉCNICAS DE AMOSTRAGEM

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.

Desvantagens:

- Exige uma lista completa da população;
- Pouco prático para grandes populações;
- Custos elevados caso haja dispersão geográfica significativa.

- **Amostragem Sistemática**

A amostragem periódica parece simples, mas difere pela seleção pré-ordenada após enumerar as unidades da população.

- **Amostragem Proporcional Estratificada**

Utilizada quando a população pode ser dividida em subgrupos (estratos), os elementos são classificados em estratos com base em características específicas, como sexo, faixa etária ou cor da pele, e amostras são retiradas de cada estrato.

Vantagens:

- Redução do erro de amostragem;
- Boa representatividade das variáveis estratificadas;
- Permite o uso de metodologias específicas para cada estrato;
- Facilitação na organização do trabalho de campo.

Desvantagens:

- Necessidade de informações detalhadas sobre a população;
- Cálculos estatísticos mais complexos.

- **Amostragem por Conglomerados**

Agrupamentos naturais da população, como bairros, escolas ou empresas, são selecionados especificamente para compor uma amostra.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Vantagens:

- Não exige uma listagem completa da população;
- Reduz custos ao concentrar o trabalho de campo em poucos conglomerados.

Desvantagens:

- Maior probabilidade de erro de amostragem;
- Cálculos estatísticos mais complicados para estimar o erro de amostragem.

- **Amostragem Não-probabilística (não aleatória)**

Neste tipo de amostragem, a probabilidade de um elemento da população ser escolhido para participar da amostra não é determinada. Esta abordagem utiliza critérios subjetivos ou convenientes, apresentando diversos métodos:

- **Amostragem por Cotas:** Divide a população em categorias específicas (cotas) e seleciona a amostra com base em um julgamento prévio.

Etapas:

- Criar categorias de controle baseadas nas características da população.
- Selecionar elementos da amostra conforme essas categorias.

- **Amostragem por Julgamento:** Ideal para situações pequenas e bem conhecidas, esse método seleciona elementos com base no julgamento pessoal do investigador. É útil em situações em que o conhecimento profundo da população facilita a escolha dos participantes.

- **Amostragem por conveniência:** A seleção é feita com base na facilidade de acesso aos indivíduos que atendem aos critérios da pesquisa. Geralmente, utiliza-se uma amostra consecutiva composta por pessoas acessíveis ao pesquisador.

Vantagens:

- Mais econômico.
- Fácil de administrar.
- Dispensa a necessidade de uma listagem completa da população.

Desvantagens:

- Maior margem de erro em relação à amostragem probabilística.
- Ausência de metodologias válidas para calcular o erro de amostragem.
- Representatividade limitada.
- Maior dificuldade no controle do trabalho de campo.

- **Dimensionamento da amostra**

Para dimensionar o tamanho da amostra, siga três etapas:

- Avalie a variável mais importante e significativa;
- Determine se é ordinal, intervalar ou nominal;
- Verifique se a população é finita ou infinita;

Variável intervalar e população infinita	$n = \left(\frac{z.\sigma}{d}\right)^2$
Variável intervalar e população finita	$n = \frac{z^2.\sigma^2.N}{d^2(N-1)+z^2.\sigma^2}$
Variável nominal ou ordinal e população infinita	$n = \frac{(z^2.pq)}{d^2}$
Variável nominal ou ordinal e população finita	$n = \frac{z^2pq.N}{d^2(N-1)+z^2.pq}$

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

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

Fundamentos do Atendimento ao Cliente no Contexto Bancário

▸ Conceito e Evolução do Atendimento Bancário

O atendimento ao cliente, no âmbito das instituições financeiras, corresponde ao conjunto de interações, processos e atitudes mobilizados para compreender e responder às demandas de pessoas físicas e jurídicas que buscam produtos, serviços ou orientações relacionadas à sua vida financeira. Trata-se de uma função que extrapola o simples ato de executar uma transação, pois envolve a construção de um vínculo de confiança entre a instituição e o cliente, fundamento sobre o qual se sustenta toda a relação bancária. A atividade bancária, por lidar com recursos financeiros, dados sensíveis e decisões de alto impacto na vida das pessoas, exige que o atendimento seja conduzido com precisão técnica, clareza informacional e sensibilidade quanto às necessidades individuais de cada cliente.

Do Atendimento Transacional ao Atendimento Consultivo

Historicamente, o atendimento bancário esteve centrado na execução de operações pontuais, como depósitos, saques, pagamentos e emissão de documentos, caracterizando um modelo essencialmente transacional, em que o funcionário atuava como executor de solicitações previamente definidas pelo cliente. Esse modelo, embora ainda presente em determinadas rotinas operacionais, cedeu espaço a uma abordagem consultiva, na qual o profissional de atendimento assume papel ativo na identificação de necessidades, na orientação sobre alternativas disponíveis e na construção de soluções financeiras adequadas ao perfil de cada cliente. A transição do modelo transacional para o consultivo decorre de fatores como o aumento da complexidade dos produtos financeiros, a maior exigência regulatória quanto à adequação da oferta ao perfil do cliente e a crescente concorrência entre instituições, que passaram a competir não apenas por preço, mas pela qualidade da experiência oferecida. No atendimento consultivo, o profissional precisa demonstrar conhecimento técnico sobre as características dos produtos, capacidade analítica para relacionar tais produtos às necessidades manifestadas ou latentes do cliente, e habilidade de comunicação para traduzir conceitos financeiros, muitas vezes complexos, em linguagem acessível.

Atendimento como Função Estratégica da Instituição Financeira

O atendimento deixou de ser compreendido como uma atividade de suporte e passou a ser reconhecido como elemento estratégico central para a sustentabilidade do negócio bancário. Essa mudança de posicionamento decorre da constatação de que a qualidade do atendimento influencia diretamente a retenção de clientes, a propensão à contratação de novos produtos, a reputação institucional e, consequentemente, os resultados financeiros da organização. Em mercados nos quais os produtos bancários apresentam baixo grau de diferenciação técnica entre concorrentes, a experiência de atendimento frequentemente se torna o principal fator de distinção percebido pelo cliente. Por essa razão, instituições financeiras têm investido de maneira crescente em treinamento de equipes, em tecnologias de suporte à decisão durante o atendimento e em estruturas organizacionais que priorizam a jornada do cliente como eixo norteador das estratégias comerciais e operacionais.

▸ Princípios Norteadores do Atendimento de Excelência

A prestação de um atendimento de excelência fundamenta-se em princípios que orientam a conduta do profissional em suas interações com o público, independentemente do canal utilizado ou da complexidade da demanda apresentada. Tais princípios funcionam como referenciais de conduta que asseguram consistência na qualidade do serviço prestado, mesmo diante da diversidade de perfis de clientes e situações enfrentadas no cotidiano bancário.

Cortesia, Presteza e Confiabilidade

A cortesia manifesta-se no tratamento respeitoso e cordial dispensado ao cliente, independentemente de seu perfil, histórico de relacionamento ou natureza da demanda apresentada. A presteza, por sua vez, refere-se à disposição do profissional para atender prontamente às solicitações, demonstrando interesse genuíno em resolver a questão trazida pelo cliente dentro de prazos razoáveis. Já a confiabilidade diz respeito à capacidade de a instituição e seus representantes cumprirem o que foi prometido, entregando informações precisas e mantendo coerência entre o que é comunicado e o que efetivamente ocorre. Esses três elementos, quando praticados de forma consistente, constroem a percepção de segurança que o cliente necessita para manter e ampliar seu relacionamento com a instituição financeira.

Empatia e Personalização

A empatia consiste na capacidade do profissional de atendimento de reconhecer e considerar os sentimentos, preocupações e circunstâncias particulares do cliente durante a interação, ajustando sua postura e linguagem conforme o contexto emocional percebido. A personalização, por sua vez, traduz-se na adaptação do atendimento às características

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

específicas de cada cliente, levando em conta seu histórico de relacionamento, seus objetivos financeiros e seu nível de familiaridade com produtos bancários. A combinação entre empatia e personalização permite que o atendimento transcenda a padronização excessiva, muitas vezes necessária por razões de eficiência operacional, sem perder a dimensão humana que caracteriza uma relação de confiança duradoura.

Entre os princípios que sustentam um atendimento bancário de excelência, destacam-se aspectos que devem ser observados de maneira integrada e constante pelos profissionais responsáveis pela interação com o público.

- Transparência na comunicação de condições, tarifas e riscos associados aos produtos oferecidos.
- Imparcialidade na condução do atendimento, evitando-se qualquer forma de discriminação ou tratamento diferenciado injustificado.
- Proatividade na identificação de necessidades do cliente, antecipando-se a demandas que ainda não foram explicitamente formuladas.
- Responsabilidade quanto às informações prestadas, assegurando-se de que orientações e recomendações estejam fundamentadas em dados corretos e atualizados.
- Continuidade no acompanhamento das solicitações, garantindo que o cliente não precise repetir informações já fornecidas em interações anteriores.

A observância conjunta desses princípios contribui para que o atendimento bancário seja percebido não como um conjunto de procedimentos isolados, mas como uma prática coerente, orientada por valores que colocam o cliente no centro das decisões institucionais, ao mesmo tempo em que resguardam a solidez técnica e regulatória inerente à atividade financeira.

Qualidade, Excelência e Satisfação do Cliente

Dimensões da Qualidade no Atendimento Bancário

A qualidade do atendimento bancário pode ser compreendida a partir de múltiplas dimensões que, em conjunto, determinam a percepção global do cliente sobre o serviço recebido. Essas dimensões abrangem tanto aspectos objetivos, relacionados à precisão e à conformidade técnica das operações realizadas, quanto aspectos subjetivos, vinculados à forma como o cliente vivencia e interpreta a experiência de atendimento.

Qualidade Técnica e Qualidade Percebida

A qualidade técnica refere-se à correção e à conformidade das operações executadas, abrangendo elementos como exatidão nos registros financeiros, cumprimento de prazos regulatórios e adequação das informações prestadas às normas vigentes. Trata-se de uma dimensão mensurável objetivamente, geralmente avaliada por meio de indicadores operacionais internos, auditorias e processos de conformidade. A qualidade percebida, por outro lado, corresponde à avaliação subjetiva que o cliente realiza sobre sua experiência de atendimento, influenciada por fatores como a cordialidade do profissional, a clareza da comunicação, o tempo de espera e a sensação de ter sido genuinamente compreendido em sua demanda. Embora distintas, essas duas dimensões estão profundamente interligadas, pois uma operação tecnicamente correta, porém comunicada de maneira confusa ou impessoal, pode gerar baixa qualidade percebida, assim como uma interação agradável não compensa, de forma sustentável, falhas técnicas recorrentes.

Indicadores de Desempenho no Atendimento

Para gerenciar a qualidade do atendimento de maneira sistemática, as instituições financeiras utilizam indicadores que permitem acompanhar, ao longo do tempo, diferentes aspectos da experiência oferecida ao cliente. Esses indicadores possibilitam identificar pontos de melhoria, comparar o desempenho entre diferentes unidades ou canais de atendimento e subsidiar decisões relacionadas a treinamento, alocação de recursos e revisão de processos. A escolha adequada dos indicadores depende dos objetivos estratégicos da instituição e das características específicas de cada canal avaliado, presencial ou digital.

A tabela a seguir apresenta uma comparação entre três indicadores amplamente utilizados na avaliação da qualidade do atendimento e da satisfação do cliente no setor bancário, destacando seu foco de mensuração e a forma típica de coleta.

Indicador	Foco de Mensuração	Forma Típica de Coleta
Net Promoter Score	Propensão do cliente a recomendar a instituição a terceiros	Pesquisa com pergunta única sobre probabilidade de recomendação
Customer Satisfaction Score	Grau de satisfação do cliente com uma interação específica	Pesquisa aplicada imediatamente após o atendimento
Customer Effort Score	Nível de esforço percebido pelo cliente para resolver sua demanda	Pesquisa sobre facilidade ou dificuldade enfrentada no atendimento

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

ÉTICA, COMPLIANCE E ESG

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.
- **Responsabilidade Social:** Uma fabricante de produtos eletrônicos que implementa programas de reciclagem para seus produtos e adota práticas de fabricação sustentáveis está assumindo a responsabilidade social.
- **Justiça:** Uma empresa que garante igualdade de oportunidades de promoção para todos os funcionários, independentemente de sua origem, está praticando a justiça.
- **Respeito:** Uma corporação que promove políticas contra o assédio e discriminação, e que incentiva um ambiente de trabalho inclusivo e diversificado, está demonstrando respeito.

Os conceitos de ética nas organizações são fundamentais para guiar o comportamento empresarial de maneira que promova a confiança, a transparência e a responsabilidade. A adoção desses princípios não só melhora a reputação da empresa, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. Ao entender e aplicar esses conceitos, as organizações podem criar uma base sólida para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo.

▸ Importância da Ética no Ambiente Corporativo

A ética no ambiente corporativo é um pilar fundamental para o funcionamento saudável e sustentável das organizações. Empresas que adotam práticas éticas não apenas constroem uma

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

imagem positiva no mercado, mas também colhem diversos benefícios internos e externos. A seguir, exploramos a importância da ética no ambiente corporativo sob diferentes perspectivas:

- **Reputação e Credibilidade**

A ética é um dos principais fatores que contribuem para a reputação de uma organização. Empresas que atuam de maneira ética ganham a confiança de consumidores, investidores e parceiros de negócios. Uma boa reputação construída com base em práticas éticas pode ser um diferencial competitivo significativo, atraindo clientes fiéis e investidores que valorizam a responsabilidade e a integridade.

- **Clima Organizacional**

Práticas éticas promovem um clima organizacional positivo, caracterizado por confiança, respeito e colaboração. Quando os colaboradores percebem que a empresa valoriza a ética, eles se sentem mais motivados e comprometidos com os objetivos organizacionais. Isso se traduz em maior satisfação no trabalho, aumento da produtividade e redução do turnover.

- **Redução de Riscos**

A ética corporativa ajuda a mitigar riscos associados a comportamentos inadequados, como fraudes, corrupção e outras práticas ilícitas. Empresas que estabelecem políticas claras de ética e compliance conseguem detectar e prevenir irregularidades mais facilmente, evitando danos financeiros e à reputação. Além disso, a conformidade com leis e regulamentos é fundamental para evitar penalidades legais e litígios.

- **Fidelização de Clientes**

Os consumidores estão cada vez mais conscientes e exigentes em relação às práticas éticas das empresas. Clientes preferem consumir produtos e serviços de organizações que demonstram responsabilidade social e ambiental. A fidelização de clientes é maior quando eles confiam que a empresa opera de maneira justa e transparente.

- **Atratividade para Talentos**

Empresas com forte compromisso ético atraem e retêm talentos de alta qualidade. Profissionais qualificados buscam organizações que compartilham seus valores e oferecem um ambiente de trabalho onde a ética é valorizada. Isso é particularmente importante em mercados competitivos, onde a capacidade de atrair e reter talentos pode ser um diferencial estratégico.

- **Sustentabilidade a Longo Prazo**

A sustentabilidade dos negócios está intrinsecamente ligada à ética corporativa. Empresas que adotam práticas responsáveis em relação ao meio ambiente e à sociedade garantem sua viabilidade a longo prazo. A ética contribui para a construção de relações duradouras com stakeholders e para a criação de valor sustentável.

- **Casos de Sucesso**

Para ilustrar a importância da ética no ambiente corporativo, podemos citar alguns casos de sucesso de empresas reconhecidas por suas práticas éticas:

- **Patagonia:** Esta empresa de vestuário é conhecida por suas práticas de responsabilidade ambiental e social. A Patagonia não apenas adota materiais sustentáveis em seus produtos, mas também promove campanhas de conscientização sobre o meio ambiente. Sua reputação ética atrai clientes e fortalece seu posicionamento no mercado.
- **Ben & Jerry's:** A fabricante de sorvetes é famosa por seu compromisso com a justiça social e econômica. A empresa promove a sustentabilidade, a igualdade e a transparência em todas as suas operações. Ben & Jerry's conquista a lealdade dos consumidores por meio de suas práticas éticas e de sua postura ativa em questões sociais.
- **Natura:** A gigante brasileira de cosméticos é um exemplo de ética e responsabilidade social. Natura investe em sustentabilidade, utiliza ingredientes naturais e promove o comércio justo. Sua atuação ética contribuiu para seu crescimento e reconhecimento global.

A ética no ambiente corporativo é um componente essencial para o sucesso e a sustentabilidade das organizações. A adoção de práticas éticas fortalece a reputação da empresa, melhora o clima organizacional, reduz riscos e atrai clientes e talentos.

Além disso, contribui para a sustentabilidade a longo prazo, garantindo que a empresa opere de maneira responsável e respeitosa em relação ao meio ambiente e à sociedade.

Empresas que valorizam a ética estão melhor posicionadas para enfrentar os desafios do mercado e prosperar em um cenário cada vez mais competitivo e consciente.

- **Desafios na Implementação de Práticas Éticas**

Implementar práticas éticas nas organizações é essencial, mas não está isento de desafios. Empresas de todos os setores enfrentam dificuldades para integrar os princípios éticos em suas operações diárias, devido a uma série de fatores internos e externos. A seguir, analisamos alguns dos principais desafios na implementação de práticas éticas no ambiente corporativo:

- **Conflitos de Interesse**

Os conflitos de interesse representam um dos maiores desafios éticos nas organizações. Esses conflitos ocorrem quando os interesses pessoais dos colaboradores ou gestores entram em desacordo com os interesses da empresa.

Exemplos incluem o uso de informações privilegiadas para ganho pessoal, favorecimento de amigos ou familiares em processos de contratação, e decisões que beneficiam um departamento em detrimento de outro. Superar esses conflitos exige políticas claras e mecanismos de controle rigorosos.

- **Pressão por Resultados**

A pressão por resultados imediatos e o foco em metas de curto prazo podem levar à adoção de práticas antiéticas. Em um ambiente altamente competitivo, os colaboradores podem sentir-se incentivados a atingir metas a qualquer custo, o que pode resultar em fraudes, manipulação de dados ou omissão de informações relevantes. As organizações precisam equilibrar a busca por desempenho com a manutenção de altos padrões éticos.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: ESTRUTURA, ÓRGÃOS NORMATIVOS, SUPERVISORES E OPERADORES

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários.

Bons estudos!

POLÍTICA MONETÁRIA, COMITÊ DE POLÍTICA MONETÁRIA (COPOM) DO BANCO CENTRAL DO BRASIL, TAXA SELIC, INFLAÇÃO, TAXAS DE JUROS E SEUS IMPACTOS NA ECONOMIA

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários.

Bons estudos!

MERCADO FINANCEIRO E DE CAPITAIS: CONCEITOS, PRODUTOS, SERVIÇOS E PRINCIPAIS INDICADORES

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários.

Bons estudos!

OPEN FINANCE, PIX, MOEDAS DIGITAIS, INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SISTEMA FINANCEIRO

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários.

Bons estudos!

FINTECHS, BANCOS DIGITAIS, INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO E TENDÊNCIAS DO SETOR BANCÁRIO

Fintechs e a reconfiguração do mercado financeiro

- **Definição e caracterização das fintechs**

As fintechs constituem empresas que utilizam tecnologia como elemento central de sua proposta de valor para oferecer produtos e serviços financeiros, rompendo com a lógica operacional tradicionalmente associada às instituições bancárias de grande porte. Diferentemente de um banco convencional, que historicamente construiu sua presença sobre uma rede extensa de agências físicas e processos manuais de atendimento, a fintech nasce com arquitetura digital desde a sua concepção, o que lhe confere agilidade para lançar produtos, ajustar modelos de precificação e escalar operações a um custo marginal reduzido. Essa característica fundacional explica por que tais empresas conseguem, com frequência, atuar em nichos específicos do mercado financeiro com elevado grau de especialização, concentrando esforços em uma única frente de atuação, como crédito pessoal, pagamentos ou gestão de investimentos, em vez de replicar o modelo de banco universal.

A proposta de valor das fintechs costuma apoiar-se em três pilares combinados: redução de custos operacionais, simplificação da jornada do usuário e uso intensivo de dados para personalização de ofertas. A redução de custos decorre diretamente da ausência de estrutura física robusta e da automação de processos que, em instituições tradicionais, dependiam de análise manual. A simplificação da jornada manifesta-se em interfaces intuitivas, processos de abertura de conta ou contratação de crédito que se completam em poucos minutos e comunicação direta por aplicativos móveis. Já o uso de dados permite que essas empresas construam modelos de concessão de crédito e de recomendação de produtos que incorporam variáveis alternativas às tradicionalmente utilizadas pelo mercado bancário, ampliando o alcance a públicos historicamente pouco atendidos pelo sistema financeiro formal.

Modelos de negócio e segmentos de atuação

Os modelos de negócio das fintechs variam conforme o segmento em que atuam, mas compartilham a característica de buscar monetização por meio de receitas recorrentes, tarifas reduzidas por transação ou spreads menores que os praticados pelo mercado tradicional. Em crédito, por exemplo, uma fintech pode operar como correspondente, originando operações que serão fundeadas por terceiros, ou como instituição financeira plena, assumindo o risco de crédito em sua própria carteira. Em investimentos, o modelo frequentemente associado é o de plataforma de distribuição, na qual a fintech intermedeia o acesso a produtos de terceiros mediante comissionamento, sem necessariamente deter a gestão dos ativos oferecidos.

Fatores habilitadores do surgimento das fintechs

O surgimento e a multiplicação das fintechs não decorrem apenas da disponibilidade de tecnologia, mas de uma combinação de fatores regulatórios, econômicos e sociais que convergiram nas últimas décadas. Do ponto de vista regulatório, iniciativas de abertura de dados financeiros e de simplificação para constituição de instituições de pagamento reduziram barreiras de entrada que antes restringiam a oferta de serviços financeiros a instituições de grande porte. Do ponto de vista econômico, a

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

elevação dos custos de manutenção de estruturas físicas tornou o modelo digital mais competitivo em termos de margem. Do ponto de vista social, a ampliação do acesso à internet móvel e a familiaridade crescente da população com aplicativos de uso cotidiano criaram terreno fértil para a adoção de serviços financeiros inteiramente digitais, inclusive por públicos que antes permaneciam à margem do sistema bancário tradicional por dificuldades de acesso físico ou documental.

- **Classificação das fintechs por área de atuação**

A classificação das fintechs por área de atuação permite organizar um universo heterogêneo de empresas segundo a natureza do serviço financeiro oferecido, o que facilita a compreensão de como cada segmento se relaciona com o restante do sistema financeiro e com a regulação aplicável.

Fintechs de crédito, pagamentos e investimentos

As fintechs de crédito concentram-se na originação e, em muitos casos, na gestão de operações de empréstimo e financiamento, utilizando modelos de análise de risco que incorporam variáveis comportamentais e transacionais além dos indicadores tradicionais de histórico financeiro. As fintechs de pagamentos, por sua vez, dedicam-se a viabilizar a movimentação de recursos entre consumidores, estabelecimentos comerciais e outras instituições, atuando como emissoras de instrumentos de pagamento, credenciadoras de estabelecimentos ou processadoras de transações. Já as fintechs de investimentos oferecem plataformas de acesso a produtos de renda fixa, renda variável e fundos, com ênfase em transparência de custos e em ferramentas de educação do investidor dentro da própria experiência digital.

Fintechs de seguros e gestão financeira

As insurtechs, subconjunto de fintechs voltado ao mercado securitário, aplicam a mesma lógica de digitalização à contratação, precificação e gestão de sinistros em produtos de seguro, frequentemente explorando dados comportamentais para personalizar prêmios. Paralelamente, surgiram fintechs dedicadas à gestão financeira pessoal e empresarial, que oferecem ferramentas de controle de gastos, consolidação de contas bancárias distintas em uma única interface e geração de relatórios que apoiam a tomada de decisão financeira cotidiana, consolidando-se como camada complementar aos serviços bancários e de pagamento já existentes.

A tabela apresentada abaixo sintetiza as principais diferenças entre os quatro grandes segmentos de fintechs discutidos, organizando-os por foco de atuação, fonte principal de receita e tipo de risco predominante assumido:

Segmento	Foco de atuação	Fonte principal de receita	Risco predominante
Crédito	Originação e concessão de empréstimos	Juros e tarifas de operação	Risco de crédito
Pagamentos	Movimentação e processamento de transações	Tarifas por transação	Risco operacional
Investimentos	Distribuição de produtos financeiros	Comissionamento	Risco de mercado indireto
Seguros	Contratação e gestão de apólices	Prêmios e comissões	Risco atuarial

Essa comparação evidencia que, apesar de todas essas empresas compartilharem a base tecnológica como diferencial competitivo, a natureza do risco assumido por cada segmento é substancialmente distinta, o que justifica também a existência de marcos regulatórios específicos para cada tipo de atividade, uma vez que o risco de crédito demanda supervisão prudencial diferente daquela aplicável ao risco operacional típico de processadoras de pagamento.

Bancos digitais: estrutura, modelo operacional e diferenciação frente aos bancos tradicionais

- **Características estruturais dos bancos digitais**

Os bancos digitais representam uma categoria específica dentro do universo mais amplo das fintechs, caracterizada por deterem licença bancária plena e, consequentemente, pela capacidade de oferecer o espectro completo de produtos tipicamente associados a uma instituição financeira, incluindo captação de depósitos, concessão de crédito em todas as suas modalidades e prestação de serviços de conta corrente. A distinção central em relação a uma fintech de nicho reside justamente nessa abrangência regulatória e operacional: um banco digital não se limita a um único produto, mas estrutura um ecossistema de serviços financeiros acessado inteiramente por canais remotos.

Ausência de agências físicas e modelo de custos

A ausência de agências físicas constitui o elemento estrutural mais visível dos bancos digitais e produz efeitos diretos sobre sua estrutura de custos. Sem a necessidade de manter imóveis, equipes dedicadas ao atendimento presencial e a infraestrutura de segurança associada a pontos físicos de atendimento, esses bancos conseguem operar com despesas administrativas proporcionalmente menores em relação ao volume de clientes atendidos. Essa economia de custos é frequentemente repassada, ao menos parcialmente, aos clientes sob a forma de tarifas reduzidas ou inexistentes para serviços básicos, como manutenção de conta e emissão de cartões, o que se tornou um dos principais atrativos competitivos desse modelo frente às instituições tradicionais.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Editora Solução
a solução para o seu concurso!



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!