

**Banco do Estado do Pará**

# **BANPARÁ**

Técnico Bancário

Concurso Público - Edital N° 001/2018

**MR085-2018**

## DADOS DA OBRA

**Título da obra:** Banco do Estado do Pará

**Cargo:** Técnico Bancário

(Baseado no Concurso Público - Edital Nº 01/2018)

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico
- Noções de Informática
- Conhecimentos Gerais
  - Matemática
- Atendimento e Ética
- Conhecimentos Bancários

### **Gestão de Conteúdos**

Emanuela Amaral de Souza

### **Diagramação / Editoração Eletrônica**

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Thais Regis

### **Produção Editorial**

Suelen Domenica Pereira

Julia Antoneli

### **Capa**

Joel Ferreira dos Santos

## SUMÁRIO

### Língua Portuguesa

1. Ortografia oficial, tipologia textual, acentuação gráfica; .....	44
2. Flexão nominal e verbal; .....	07
3. Emprego das classes de palavras; .....	07
4. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação; .....	74
5. Tempos e modos verbais; .....	07
6. Vozes do verbo; .....	07
7. Concordância nominal e verbal; .....	52
8. Regência nominal e verbal; .....	58
9. Crase; .....	71
10. Pontuação; .....	50
11. Significação das palavras; .....	76
12. Homônimos e parônimos; .....	76
13. Compreensão e interpretação de texto.....	83

### Raciocínio Lógico

1. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios;.....	01
2. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações; .....	01
3. Compreensão e elaboração da lógica das situações, por meio de: raciocínio verbal; raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos racionais e reais – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações, nas formas fracionária e decimal; Conjuntos numéricos complexos; Números e grandezas proporcionais; razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem); .....	23
4. Raciocínio sequencial; Orientação espacial e temporal; .....	23
5. Formação de conceitos; Discriminação de elementos. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas. ....	23

### Noções de Informática

1. Conceitos básicos do hardware, periféricos de um microcomputador e software;.....	01
2. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World Wide Web, Navegador Internet (Internet Explorer e Google Chrome 6), busca e pesquisa na Web; .....	07
3. Conceitos de proteção e segurança, vírus e ataques a computadores; .....	42
4. Correio eletrônico Microsoft Outlook – versão 2007 ou superior: conceitos; aplicativos; envio e recebimento de mensagens; arquivos anexos; utilização de listas de distribuição de mensagens; .....	49
5. Conhecimento em Microsoft Office: Word, Excel e Power Point – versão 2007 ou superior; Libre Office 5.3;.....	56
6. Conhecimentos básicos em ambientes Windows: XP SP3 e Microsoft Windows 7; .....	84
7. Conceitos de organização de arquivos e métodos de Ace. ....	103

### Conhecimentos Gerais

1. Domínio de tópicos relevantes de diversas áreas, tais como: Política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricas, a nível regional, nacional e internacional e noções de Direitos Humanos.....	01
--	----

## SUMÁRIO

### Matemática

1. Números inteiros, racionais e reais; .....	01
2. Razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem; .....	11
3. Juros simples e compostos. Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalente, proporcional, real e aparente; .....	77
4. Rendas uniformes e variáveis; .....	80
5. Planos de amortização de empréstimos e financiamentos; .....	80
6. Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento; .....	80
7. Inflação, variação cambial e taxa de juros; .....	80
8. Análise de investimentos: método do valor anual uniforme equivalente, método do valor presente. ....	80

### Atendimento e Ética

Noções de Atendimento:

1. Legislação: Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); Lei nº. 10.048/00; Lei Federal nº. 10.098/00; Decreto Federal nº. 5.296/04; Resolução CMN nº4.433, de 23/07/15 – Sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil; .....	01
2. Marketing em empresas de serviços: Marketing de relacionamento; .....	31
3. Satisfação, valor e retenção de clientes; .....	33
4. Propaganda e promoção; Telemarketing; .....	34
5. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. ....	35
6. Vendas: técnicas, planejamento, motivação para vendas; relações com clientes; .....	49
7. Segmentação de mercado versus segmentação do setor bancário. ....	50

Noções de Ética:

1. Conceitos: ética, moral, valores e virtudes; .....	51
2. Ética aplicada: Noções de ética empresarial e profissional; .....	53
3. O padrão ético no serviço público; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas; conflito de interesses; ética e responsabilidade social. ....	53

## SUMÁRIO

### Conhecimentos Bancários

1. Abertura e movimentação de contas: documentos básicos; .....	01
2. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio; .....	02
3. Documentos comerciais e títulos de crédito: nota promissória, duplicata, fatura. Nota fiscal: principais características; .....	05
4. Documento de Crédito (DOC): noções básicas; .....	07
5. Cheque - requisitos essenciais, circulação, endosso, cruzamento, compensação; .....	07
6. Sistema de Pagamento Brasileiro; .....	12
7. Tipos de sociedade: em nome coletivo, por quotas de responsabilidade limitada, anônimas, firma individual ou empresária; .....	14
8. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN): Conselho Monetário Nacional; Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional; bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento; sociedades de arrendamento mercantil; sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros; Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC); Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP); sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo; Sistema de Seguros Privados: sociedades de capitalização; Previdência Complementar: entidades abertas e entidades fechadas de previdência privada; .....	17
9. Tipos de garantias - Garantias pessoais: aval; fiança. Garantias reais: alienação fiduciária; penhor; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC); .....	35
10. Noções de política econômica, noções de política monetária, instrumentos de política monetária, formação da taxa de juros; .....	44
11. Produtos e serviços financeiros: depósitos à vista; depósitos a prazo (CDB e RDB); cobrança e pagamento de títulos, boletos e carnês; transferências automáticas de fundos; arrecadação de tributos e tarifas públicas; home banking, mobile banking, banco virtual; cartão de crédito (dinheiro de plástico); fundos mútuos de investimento; hot money; contas garantidas; crédito rotativo; descontos de títulos; financiamento de capital de giro; leasing (tipos, funcionamento, bens); financiamento de capital fixo; crédito direto ao consumidor; empréstimo em consignação; cadernetas de poupança; cartões de crédito; títulos de capitalização; planos de aposentadoria e pensão privados; planos e apólices de seguros; .....	46
12. Mercado Financeiro - mercado monetário; mercado de crédito; mercado de capitais: ações - características e direitos, debêntures, diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas, funcionamento do mercado à vista de ações, mercado de balcão; mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar; operações básicas; contratos de câmbio - características; taxas de câmbio; remessas; SISCOMEX; .....	69
13. Mercado Primário e Mercado Secundário.....	79



## LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema.....	01
Estrutura das Palavras.....	04
Classes de Palavras e suas Flexões.....	07
Ortografia.....	44
Acentuação.....	47
Pontuação.....	50
Concordância Verbal e Nominal.....	52
Regência Verbal e Nominal.....	58
Frase, oração e período.....	63
Sintaxe da Oração e do Período.....	63
Termos da Oração.....	63
Coordenação e Subordinação.....	63
Crase.....	71
Colocação Pronominal.....	74
Significado das Palavras.....	76
Interpretação Textual.....	83
Tipologia Textual.....	85
Gêneros Textuais.....	86
Coesão e Coerência.....	86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas.....	88
Estrutura Textual.....	90
Redação Oficial.....	91
Funções do "que" e do "se".....	100
Varição Linguística.....	101
O processo de comunicação e as funções da linguagem.....	103





Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- **Orais:** quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- **Nasais:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.

/ã/: *fã, canto, tampa*

/ẽ/: *dente, tempero*

/ĩ/: *lindo, mim*

/õ/: *bonde, tombo*

/ũ/: *nunca, algum*

- **Átonas:** pronunciadas com menor intensidade: *até, bola*.

- **Tônicas:** pronunciadas com maior intensidade: *até, bola*.

**Quanto ao timbre**, as vogais podem ser:

- Abertas: *pé, lata, pó*

- Fechadas: *mês, luta, amor*

- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo* ("dedu"), *ave* ("avi"), *gente* ("genti").

## 2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

## 3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

### Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo*, o *tritongo* e o *hiato*.

## 1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:

- **Crescente:** quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)

- **Decrescente:** quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)

- **Oral:** quando o ar sai apenas pela boca: *pai*

- **Nasal:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

## 2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

## 3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

### Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:

1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.

2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.

Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go*.

### Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".

Assim, o *dígrafo* ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema (*di* = dois + *grafo* = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. ....	01
Dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. ....	01
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal; raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações nas formas fracionária e decimal, razão e proporção, regra de três simples e composta, unidades de medida, porcentagem); raciocínio sequencial; orientação espacial e temporal; formação de conceitos; discriminação de elementos.....	23
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.....	23



**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 ESTABELECEER A ESTRUTURA DAQUELAS RELAÇÕES.**

**Estruturas lógicas**

**1. Proposição**

Proposição ou sentença é um termo utilizado para exprimir ideias, através de um conjunto de palavras ou símbolos. Este conjunto descreve o conteúdo dessa ideia.

São exemplos de **proposições**:

**p:** Pedro é médico.

**q:**  $5 > 8$

**r:** Luíza foi ao cinema ontem à noite.

**2. Princípios fundamentais da lógica**

**Princípio da Identidade: A é A.** Uma coisa é o que é.

O que é, é; e o que não é, não é. Esta formulação remonta a Parmênides de Eleia.

**Princípio da não contradição:** Uma proposição não pode ser verdadeira e falsa, ao mesmo tempo.

**Princípio do terceiro excluído:** Uma alternativa só pode ser verdadeira ou falsa.

**3. Valor lógico**

Considerando os princípios citados acima, uma proposição é classificada como verdadeira ou falsa.

Sendo assim o valor lógico será:

- a verdade (**V**), quando se trata de uma proposição verdadeira.

- a falsidade (**F**), quando se trata de uma proposição falsa.

**4. Conectivos lógicos**

Conectivos lógicos são palavras usadas para conectar as proposições formando novas sentenças.

Os principais conectivos lógicos são:

~	não
^	e
V	Ou
→	se...então
↔	se e somente se

**5. Proposições simples e compostas**

As proposições simples são assim caracterizadas por apresentarem apenas uma ideia. São indicadas pelas letras minúsculas: p, q, r, s, t...

As proposições compostas são assim caracterizadas por apresentarem mais de uma proposição conectadas pelos conectivos lógicos. São indicadas pelas letras maiúsculas: P, Q, R, S, T...

Obs: A notação Q(r, s, t), por exemplo, está indicando que a proposição composta Q é formada pelas proposições simples r, s e t.

**Exemplo:**

Proposições simples:

p: Meu nome é Raissa

q: São Paulo é a maior cidade brasileira

r:  $2+2=5$

s: O número 9 é ímpar

t: O número 13 é primo

Proposições compostas:

P: O número 12 é divisível por 3 e 6 é o dobro de 12.

Q: A raiz quadrada de 9 é 3 e 24 é múltiplo de 3.

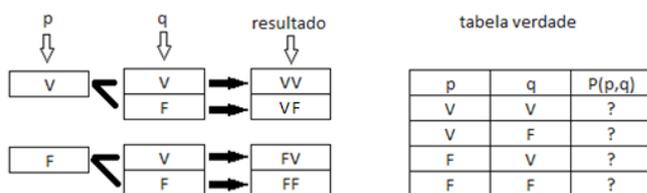
R(s, t): O número 9 é ímpar e o número 13 é primo.

**6. Tabela-Verdade**

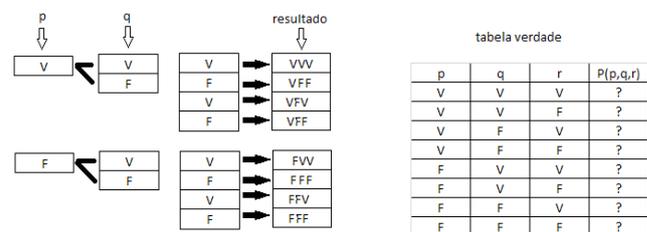
A tabela-verdade é usada para determinar o valor lógico de uma proposição composta, sendo que os valores das proposições simples já são conhecidos. Pois o valor lógico da proposição composta depende do valor lógico da proposição simples.

A seguir vamos compreender como se constrói essas tabelas-verdade partindo da árvore das possibilidades dos valores lógicos das proposições simples, e mais adiante veremos como determinar o valor lógico de uma proposição composta.

**Proposição composta do tipo P(p, q)**



**Proposição composta do tipo P(p, q, r)**



**Proposição composta do tipo P(p, q, r, s)**

A tabela-verdade possui  $2^4 = 16$  linhas e é formada igualmente as anteriores.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

### Proposição composta do tipo $P(p_1, p_2, p_3, \dots, p_n)$

A tabela-verdade possui  $2^n$  linhas e é formada igualmente as anteriores.

### 7. O conectivo **não** e a negação

O conectivo **não** e a **negação** de uma proposição **p** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se **p** for falsa e **F** se **p** é verdadeira. O símbolo  $\sim p$  (**não p**) representa a negação de **p** com a seguinte tabela-verdade:

P	$\sim P$
V	F
F	V

#### Exemplo:

$p = 7$  é ímpar  
 $\sim p = 7$  não é ímpar

P	$\sim P$
V	F

$q = 24$  é múltiplo de 5  
 $\sim q = 24$  não é múltiplo de 5

q	$\sim q$
F	V

### 8. O conectivo **e** e a conjunção

O conectivo **e** e a **conjunção** de duas proposições **p** e **q** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se **p** e **q** forem verdadeiras, e **F** em outros casos. O símbolo  $p \wedge q$  (**p e q**) representa a conjunção, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

#### Exemplo

$p = 2$  é par  
 $q =$  o céu é rosa  
 $p \wedge q = 2$  é par e o céu é rosa

P	q	$p \wedge q$
V	F	F

$p = 9 < 6$   
 $q = 3$  é par  
 $p \wedge q: 9 < 6$  e  $3$  é par

P	q	$p \wedge q$
F	F	F

### 9. O conectivo **ou** e a disjunção

O conectivo **ou** e a **disjunção** de duas proposições **p** e **q** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se alguma das proposições for verdadeira e **F** se as duas forem falsas. O símbolo  $p \vee q$  (**p ou q**) representa a disjunção, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	$p \vee q$
V	V	V
V	F	V
F	V	V
F	F	F

#### Exemplo:

$p = 2$  é par  
 $q =$  o céu é rosa  
 $p \vee q = 2$  é par ou o céu é rosa

P	q	$p \vee q$
V	F	V

### 10. O conectivo **se... então...** e a condicional

A condicional **se p então q** é outra proposição que tem como valor lógico **F** se **p** é verdadeira e **q** é falsa. O símbolo  $p \rightarrow q$  representa a condicional, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	$p \rightarrow q$
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

#### Exemplo:

P:  $7 + 2 = 9$   
 Q:  $9 - 7 = 2$   
 $p \rightarrow q: \text{Se } 7 + 2 = 9 \text{ então } 9 - 7 = 2$

P	q	$p \rightarrow q$
V	V	V

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1. Conceitos básicos do hardware, periféricos de um microcomputador e software;.....	01
2. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World Wide Web, Navegador Internet (Internet Explorer e Google Chrome 6), busca e pesquisa na Web; .....	07
3. Conceitos de proteção e segurança, vírus e ataques a computadores; .....	42
4. Correio eletrônico Microsoft Outlook – versão 2007 ou superior: conceitos; aplicativos; envio e recebimento de mensagens; arquivos anexos; utilização de listas de distribuição de mensagens; .....	49
5. Conhecimento em Microsoft Office: Word, Excel e Power Point – versão 2007 ou superior; Libre Office 5.3;.....	56
6. Conhecimentos básicos em ambientes Windows: XP SP3 e Microsoft Windows 7; .....	84
7. Conceitos de organização de arquivos e métodos de Ace. ....	103



# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## 1. CONCEITOS BÁSICOS DO HARDWARE, PERIFÉRICOS DE UM MICROCOMPUTADOR E SOFTWARE;

A Informática é um meio para diversos fins, com isso acaba atuando em todas as áreas do conhecimento. A sua utilização passou a ser um diferencial para pessoas e empresas, visto que, o controle da informação passou a ser algo fundamental para se obter maior flexibilidade no mercado de trabalho. Logo, o profissional, que melhor integrar sua área de atuação com a informática, atingirá, com mais rapidez, os seus objetivos e, conseqüentemente, o seu sucesso, por isso em quase todos editais de concursos públicos temos Informática.

### 1.1. O que é informática?

Informática pode ser considerada como significando "informação automática", ou seja, a utilização de métodos e técnicas no tratamento automático da informação. Para tal, é preciso uma ferramenta adequada: O computador.

A palavra informática originou-se da junção de duas outras palavras: informação e automática. Esse princípio básico descreve o propósito essencial da informática: trabalhar informações para atender as necessidades dos usuários de maneira rápida e eficiente, ou seja, de forma automática e muitas vezes instantânea.

Nesse contexto, a tecnologia de hardwares e softwares é constantemente atualizada e renovada, dando origem a equipamentos eletrônicos que atendem desde usuários domésticos até grandes centros de tecnologia.

### 1.2. O que é um computador?

O computador é uma máquina que processa dados, orientado por um conjunto de instruções e destinado a produzir resultados completos, com um mínimo de intervenção humana. Entre vários benefícios, podemos citar:

- : grande velocidade no processamento e disponibilização de informações;
- : precisão no fornecimento das informações;
- : propicia a redução de custos em várias atividades
- : próprio para execução de tarefas repetitivas;

Como ele funciona?

Em informática, e mais especialmente em computadores, a organização básica de um sistema será na forma de:



Figura 1: Etapas de um processamento de dados.

Vamos observar agora, alguns pontos fundamentais para o entendimento de informática em concursos públicos.

Hardware, são os componentes físicos do computador, ou seja, tudo que for tangível, ele é composto pelos periféricos, que podem ser de entrada, saída, entrada-saída ou apenas saída, além da CPU (Unidade Central de Processamento)

Software, são os programas que permitem o funcionamento e utilização da máquina (hardware), é a parte lógica do computador, e pode ser dividido em Sistemas Operacionais, Aplicativos, Utilitários ou Linguagens de Programação.

O primeiro software necessário para o funcionamento de um computador é o Sistema Operacional (Sistema Operacional). Os diferentes programas que você utiliza em um computador (como o Word, Excel, PowerPoint etc) são os aplicativos. Já os utilitários são os programas que auxiliam na manutenção do computador, o antivírus é o principal exemplo, e para finalizar temos as Linguagens de Programação que são programas que fazem outros programas, como o JAVA por exemplo.

Importante mencionar que os softwares podem ser livres ou pagos, no caso do livre, ele possui as seguintes características:

- O usuário pode executar o software, para qualquer uso.
- Existe a liberdade de estudar o funcionamento do programa e de adaptá-lo às suas necessidades.
- É permitido redistribuir cópias.
- O usuário tem a liberdade de melhorar o programa e de tornar as modificações públicas de modo que a comunidade inteira beneficie da melhoria.

Entre os principais sistemas operacionais pode-se destacar o Windows (Microsoft), em suas diferentes versões, o Macintosh (Apple) e o Linux (software livre criado pelo finlandês Linus Torvalds), que apresenta entre suas versões o Ubuntu, o Linux Educacional, entre outras.

É o principal software do computador, pois possibilita que todos os demais programas operem.

Android é um Sistema Operacional desenvolvido pelo Google para funcionar em dispositivos móveis, como Smartphones e Tablets. Sua distribuição é livre, e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu código-fonte e desenvolver aplicativos (apps) para funcionar neste Sistema Operacional.

iOS, é o sistema operacional utilizado pelos aparelhos fabricados pela Apple, como o iPhone e o iPad.

2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilizados (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem)

Os compactadores de arquivos servem para transformar um grupo de arquivos em um único arquivo e ocupando menos memória, ficou muito famoso como o termo zipar um arquivo.

Hoje o principal programa é o WINRAR para Windows, inclusive com suporte para outros formatos. Compacta em média de 8% a 15% a mais que o seu principal concorrente, o WinZIP. WinRAR é um dos únicos softwares que trabalha com arquivos dos mais diferentes formatos de compressão, tais como: ACE, ARJ, BZ2, CAB, GZ, ISO, JAR, LZH, RAR, TAR, UUEncode, ZIP, 7Z e Z. Também suporta arquivos de até 8.589 bilhões de Gigabytes!

*Chat* é um termo da língua inglesa que se pode traduzir como "bate-papo" (conversa). Apesar de o conceito ser estrangeiro, é bastante utilizado no nosso idioma para fazer referência a uma ferramenta (ou fórum) que permite comunicar (por escrito) em tempo real através da Internet.

Principais canais para chats são os portais, como Uol, Terra, G1, e até mesmo softwares de serviços mensageiros como o Skype, por exemplo.

Um e-mail hoje é um dos principais meios de comunicação, por exemplo:

canaldoovideo@gmail.com

Onde, canaldoovideo é o usuário o arroba quer dizer na, o gmail é o servidor e o .com é a tipagem.

Para editarmos e lermos nossas mensagens eletrônicas em um único computador, sem necessariamente estarmos conectados à Internet no momento da criação ou leitura do e-mail, podemos usar um programa de correio eletrônico. Existem vários deles. Alguns gratuitos, como o Mozilla Thunderbird, outros proprietários como o Outlook Express. Os dois programas, assim como vários outros que servem à mesma finalidade, têm recursos similares. Apresentaremos os recursos dos programas de correio eletrônico através do Outlook Express que também estão presentes no Mozilla Thunderbird.

Um conhecimento básico que pode tornar o dia a dia com o Outlook muito mais simples é sobre os atalhos de teclado para a realização de diversas funções dentro do Outlook. Para você começar os seus estudos, anote alguns atalhos simples. Para criar um novo e-mail, basta apertar Ctrl + Shift + M e para excluir uma determinada mensagem aposte no atalho Ctrl + D. Levando tudo isso em consideração inclua os atalhos de teclado na sua rotina de estudos e vá preparado para o concurso com os principais na cabeça.

Uma das funcionalidades mais úteis do Outlook para profissionais que compartilham uma mesma área é o compartilhamento de calendário entre membros de uma mesma equipe.

Por isso mesmo é importante que você tenha o conhecimento da técnica na hora de fazer uma prova de concurso que exige os conhecimentos básicos de informática, pois por ser uma função bastante utilizada tem maiores chances de aparecer em uma ou mais questões.

O calendário é uma ferramenta bastante interessante do Outlook que permite que o usuário organize de forma completa a sua rotina, conseguindo encaixar tarefas, compromissos e reuniões de maneira organizada por dia, de forma a ter um maior controle das atividades que devem ser realizadas durante o seu dia a dia.

Dessa forma, uma funcionalidade do Outlook permite que você compartilhe em detalhes o seu calendário ou parte dele com quem você desejar, de forma a permitir que outra pessoa também tenha acesso a sua rotina, o que pode ser uma ótima pedida para profissionais dentro de uma mesma equipe, principalmente quando um determinado membro entra de férias.

Para conseguir utilizar essa função basta que você entre em Calendário na aba indicada como Página Inicial. Feito isso, basta que você clique em Enviar Calendário por E-mail, que vai fazer com que uma janela seja aberta no seu Outlook.

Nessa janela é que você vai poder escolher todas as informações que vão ser compartilhadas com quem você deseja, de forma que o Outlook vai formular um calendário de forma simples e detalhada de fácil visualização para quem você deseja enviar uma mensagem.

Nos dias de hoje, praticamente todo mundo que trabalha dentro de uma empresa tem uma assinatura própria para deixar os comunicados enviados por e-mail com uma aparência mais profissional.

## CONHECIMENTOS GERAIS

1. Domínio de tópicos relevantes de diversas áreas, tais como: Política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricas, a nível regional, nacional e internacional e noções de Direitos Humanos.....01



**1. DOMÍNIO DE TÓPICOS RELEVANTES DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO: POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICAS, A NÍVEL REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL E NOÇÕES DE DIREITOS HUMANOS.**

### POLÍTICA

**TENTATIVA DE OCULTAR DINHEIRO E 16 BARRAS DE OURO LEVOU NUZMAN À PRISÃO, DIZ MPF. DE ACORDO COM INVESTIGAÇÃO, NOS ÚLTIMOS 10 DOS 22 ANOS DE PRESIDÊNCIA DO COB, NUZMAN AMPLIOU SEU PATRIMÔNIO EM 457%, NÃO HAVENDO INDICAÇÃO CLARA DE SEUS RENDIMENTOS.**

A prisão temporária cumprida nesta quinta-feira (5) contra Carlos Arthur Nuzman teve como um dos motivos a tentativa de o presidente do Comitê Olímpico Brasileiro (COB) ocultar bens, segundo o Ministério Público Federal (MPF). Entre eles, valores em espécie e 16 quilos de ouro que estariam em um cofre na Suíça.

De acordo com os investigadores da força-tarefa da Lava Jato no Rio, as apreensões na primeira etapa da Operação "Unfair Play", em 5 de setembro, levaram Nuzman a fazer uma retificação na declaração de imposto de renda. Segundo o MPF, foi uma tentativa de regularizar os bens não declarados.

Um dos objetos apreendidos foi uma chave, que estava guardada junto a cartões de agentes de serviços de locação na Suíça. Segundo o MPF, são indícios de que Nuzman guardou lá o ouro.

De acordo com o texto do documento de pedido de prisão, "ao fazer a retificação da declaração de imposto de renda para incluir esses bens, em 20/09/2017, [Nuzman] claramente atuou para obstruir investigação da ocultação de patrimônio" e "sequer apontou a origem desse patrimônio, o que indica a ilicitude de sua origem".

Com as inclusões destes bens, os investigadores acreditam que os rendimentos declarados são insuficientes para justificar a variação patrimonial em 2014. A omissão, segundo o MPF, seria de no mínimo R\$ 1,87 milhões.

Ainda de acordo com o MPF, nos últimos 10 dos 22 anos de presidência do COB, Nuzman ampliou seu patrimônio em 457%, não havendo indicação clara de seus rendimentos. Um relatório incluído no pedido de prisão diz ainda que, em 2014, o patrimônio dobrou, com um acréscimo de R\$ 4.276.057,33.

"Chama a atenção o fato de que desse valor, R\$ 3.851.490,00 são decorrentes de ações de companhia sediada nas Ilhas Virgens Britânicas, conhecido paraíso fiscal", diz o texto.

O advogado Nélio Machado, que representa Nuzman, questionou a prisão desta terça: "É uma medida dura e não é usual dentro do devido processo legal".

Além de Nuzman, foi preso na operação "Unfair Play" seu braço-direito Leonardo Gryner, diretor de marketing do COB e de comunicação e marketing do Comitê Rio-2016. Segundo o MPF, as prisões foram necessárias como "garantia de ordem pública", para permitir bloquear o patrimônio, além de "impedir que ambos continuem atuando, seja criminosamente, seja na interferência" das provas.

O MPF reforça ainda que, apesar dos indícios de corrupção, não houve movimentação no sentido de afastar Nuzman e Gryner de suas funções junto ao COB. "Assim, ambos continuam gerindo os contratos firmados pelo COB, mediante uso de dinheiro público além do pleno acesso a documentos e informações necessárias à produção probatória".

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

### TUCANOS QUEREM TIRAR AÉCIO DA PRESIDÊNCIA DO PARTIDO

Cresceu dentro do PSDB o movimento para forçar a renúncia do senador Aécio Neves (MG) da presidência do partido. Ele está licenciado do cargo desde maio, quando entrou na mira da delação da JBS. Na ocasião, caciques tucanos esperavam a renúncia do político mineiro. Mas ele resistiu.

Agora, com o novo afastamento de Aécio do mandato de senador pelo Supremo Tribunal Federal, o partido voltou a articular a saída definitiva dele do comando tucano. A percepção é que a permanência dele no cargo tem trazido grande desgaste à imagem da legenda. A pressão é para que ele deixe a presidência do PSDB ainda em outubro.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

### DELATOR DIZ QUE CONHECEU SUPOSTO OPERADOR DE PROPINA DE EX-PRESIDENTE DA PETROBRAS. CHEFE DO SETOR DE PROPINAS DA ODEBRECHT DISSE QUE SE ENCONTROU COM HOMEM QUE PEDIU DINHEIRO A ALDEMIR BENDINE.

O ex-funcionário da Odebrecht, Fernando Migliaccio, afirmou ao juiz Sérgio Moro que se encontrou mais de uma vez com um suposto intermediário de propinas, que seriam pagas ao ex-presidente da Petrobras, Aldemir Bendine.

Migliaccio atuava no Setor de Operações Estruturadas, que era usado pela empreiteira para fazer pagamentos ilícitos a funcionários públicos e agentes políticos. Ele prestou depoimento em um processo em que Bendine é acusado de receber R\$ 3 milhões em propina da Odebrecht, para ajudar a empresa a fechar contratos com a Petrobras.

## CONHECIMENTOS GERAIS

Em depoimentos anteriores, ex-executivos da Odebrecht confirmaram a história e apresentaram uma planilha com o suposto pagamento. No arquivo, consta que o dinheiro foi entregue a alguém com o codinome "Cobra". Para o Ministério Público Federal (MPF), trata-se de Bendine.

No depoimento desta quarta-feira, Moro perguntou a Migliaccio se ele conhecia Bendine ou André Gustavo Vieira, o homem que é apontado como o operador da suposta propina.

Moro: O senhor conhece o senhor Aldemir Bendine ou o senhor André Gustavo Vieira?

Migliaccio: O senhor Aldemir Bendine eu não conheço e o senhor André, eu não sei se é esse o nome, mas eu imagino que sim

Moro: O senhor pode esclarecer?

Migliaccio: Ele foi à minha sala algumas vezes no escritório pra saber dos pagamentos

Moro: Desses pagamentos?

Migliaccio: É.

Moro: O senhor mencionou que esse setor foi desmantelado, mas esses pagamentos que foram lhe mostrados [pagamentos ao codinome Cobra] pelo Ministério Público, pela procuradora, esse pagamentos foram feitos pelo setor de operações estruturadas?

Migliaccio: Sim. Quer fizer, eu não tenho certeza se todos eles, mas se está no sistema, que eu não tenho mais domínio, nunca mais vi, se está lá é porque foi feito.

Outro lado

Em nota, a defesa de Aldemir Bendine afirmou que ele não recebeu qualquer valor. Os advogados de André Gustavo Vieira não foram encontrados para comentar o teor do depoimento.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

### **SENADO APROVA REFORMA DA LEI DE EXECUÇÃO PENAL; PROJETO VAI À CÂMARA PROPOSTA FOI ELABORADA POR COMISSÃO DE JURISTAS CRIADA PARA DEBATER O TEMA. ENTRE AS MUDANÇAS, ESTÁ O ESTABELECIMENTO DE LIMITE MÁXIMO DE OITO PRESOS POR CELA.**

Senado aprovou nesta quarta-feira (4) um projeto que promove uma reforma da Lei de Execução Penal.

Entre as mudanças previstas na proposta, está a definição de limite máximo de oito presos por cela. A redação em vigor da lei, que é de 1984, prevê que o condenado "será alojado em cela individual", situação rara nos presídios brasileiros.

Pela proposta, "em casos excepcionais", serão admitidas celas individuais.

A medida também possibilita, como direito do preso, a progressão antecipada de regime no caso de presídio superlotado (veja mais detalhes da proposta abaixo).

O projeto é derivado de uma comissão de juristas criada pelo Senado para debater o tema. A proposta segue agora para análise da Câmara dos Deputados.

A comissão trabalhou pautada em seis eixos:  
Humanização da sanção penal;  
efetividade do cumprimento da sanção penal;  
ressocialização do sentenciado;  
desburocratização de procedimentos;  
informatização;  
previsibilidade da execução penal.

Entre os objetivos do projeto, está a tentativa de desinchar o sistema penitenciário no país. Para o relator da proposta, senador Antonio Anastasia (PSDB-MG), o atual sistema carcerário não está "estruturado para cumprir a sua missão legal: ressocializar".

"Trata-se de um sistema [o atual] voltado para o encarceramento e para a contenção antecipada de pessoas, sem julgamento definitivo. Como resultado, cria-se um ambiente propício para as revoltas e as rebeliões", justificou Anastasia.

Mudanças

Entre outros pontos, a proposta prevê que:

O trabalho do condenado passa a ser visto como parte integrante do programa de recuperação do preso, e não como benesse, e passa a ser remunerado com base no salário mínimo cheio, não mais com base em 75% do salário mínimo;

estabelecimentos penais serão compostos de espaços reservados para atividades laborais;

gestores prisionais deverão implementar programas de incentivo ao trabalho do preso, procurando parcerias junto às empresas e à Administração Pública

deverão ser ampliadas as possibilidades de conversão da prisão em pena alternativa;

entre as formas de trabalho para presos, a preferência para o trabalho de produção de alimentos dentro do presídio, como forma de melhorar a comida;

deverão ser incluídos produtos de higiene entre os itens de assistência material ao preso;

deverá ser informatizado o acompanhamento da execução penal.

O texto também promove alterações na lei que institui o sistema nacional de políticas públicas sobre drogas.

No ponto sobre consumo pessoal, a proposta estabelece que compete ao Conselho Nacional de Política sobre Drogas, em conjunto com o Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária, estabelecer os indicadores referenciais de natureza e quantidade da substância apreendida, compatíveis com o consumo pessoal.

Cumprimento de pena

A proposta também prevê a possibilidade do cumprimento de pena privativa de liberdade em estabelecimento administrado por organização da sociedade civil, observadas as vedações estabelecidas na legislação, e cumpridos os seguintes requisitos:

Aprovar projeto de execução penal junto ao Tribunal de Justiça da Unidade da Federação em que exercerá suas atividades;

cadastrar-se junto ao Departamento Penitenciário Nacional (Depen);

## MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; Frações e operações com frações. ....	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais .....	11
Regra de três .....	15
Sistema métrico decimal .....	19
Equações e inequações .....	23
Funções .....	29
Gráficos e tabelas .....	37
Estatística Descritiva, Amostragem, Teste de Hipóteses e Análise de Regressão .....	41
Geometria .....	47
Matriz, determinantes e sistemas lineares .....	62
Sequências, progressão aritmética e geométrica .....	70
Porcentagem .....	74
Juros simples e compostos .....	77
Taxas de Juros, Desconto, Equivalência de Capitais, Anuidades e Sistemas de Amortização .....	80



**NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS:  
OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO,  
MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO,  
POTENCIAÇÃO); EXPRESSÕES  
NUMÉRICAS; FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM  
FRAÇÕES.**

**Números Naturais**

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1000 é 1001.
- O sucessor de 19 é 20.

Usamos o \* para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- O antecessor do número m é m-1.
- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 56 é 55.
- O antecessor de 10 é 9.

**Expressões Numéricas**

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$\begin{aligned} 10 + 12 - 6 + 7 \\ 22 - 6 + 7 \\ 16 + 7 \\ 23 \end{aligned}$$

Exemplo 2

$$\begin{aligned} 40 - 9 \times 4 + 23 \\ 40 - 36 + 23 \\ 4 + 23 \\ 27 \end{aligned}$$

Exemplo 3

$$\begin{aligned} 25 - (50 - 30) + 4 \times 5 \\ 25 - 20 + 20 = 25 \end{aligned}$$

**Números Inteiros**

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$\mathbb{Z} = \{\dots -3, -2, -1, 0, 1, 2, \dots\}$$

Subconjuntos do conjunto  $\mathbb{Z}$ :

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots -2, -1, 1, 2, \dots\}$$

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos

$$\mathbb{Z}_- = \{\dots -3, -2, -1\}$$

**Números Racionais**

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma  $\frac{a}{b}$ , onde a e b são inteiros quaisquer, com  $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

$$\begin{aligned} -12/51 \\ -3 \\ -(-3) \\ -2,333\dots \end{aligned}$$

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

**Representação Decimal das Frações**

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535...$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666...$$

### Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros (100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

### Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X = 0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x = 3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x - x = 3,333... - 0,333...$$

$$9x = 3$$

$$X = 3/9$$

$$X = 1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

### Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

$$\text{Façamos } x = 1,1212...$$

$$100x = 112,1212...$$

Subtraindo:

$$100x - x = 112,1212... - 1,1212...$$

$$99x = 111$$

$$X = 111/99$$

### Números Irracionais

#### Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma  $\frac{a}{b}$ , com a e b inteiros e  $b \neq 0$ .

**Exemplo:**  $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$  e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

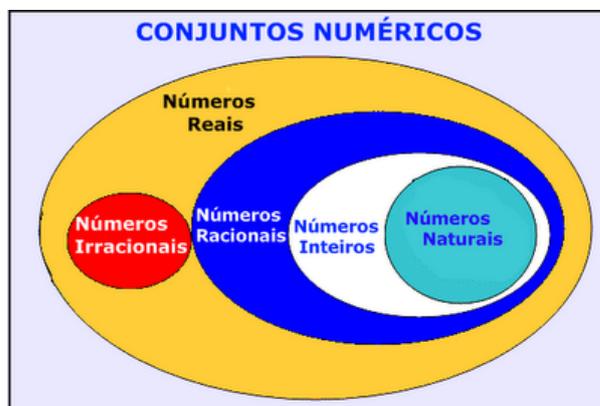
**Exemplo:**  $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$  e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

**Exemplo:**  $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$  é um número racional.

Exemplo: radicais ( $\sqrt{2}, \sqrt{3}$ ) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

### Números Reais



Fonte: [www.estudokids.com.br](http://www.estudokids.com.br)

## ATENDIMENTO E ÉTICA

### Noções de Atendimento:

1. Legislação: Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); Lei nº. 10.048/00; Lei Federal nº. 10.098/00; Decreto Federal nº. 5.296/04; Resolução CMN nº4.433, de 23/07/15 – Sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil; .....	01
2. Marketing em empresas de serviços: Marketing de relacionamento; .....	31
3. Satisfação, valor e retenção de clientes; .....	33
4. Propaganda e promoção; Telemarketing; .....	34
5. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. ....	35
6. Vendas: técnicas, planejamento, motivação para vendas; relações com clientes; .....	49
7. Segmentação de mercado versus segmentação do setor bancário. ....	50

### Noções de Ética:

1. Conceitos: ética, moral, valores e virtudes; .....	51
2. Ética aplicada: Noções de ética empresarial e profissional; .....	53
3. O padrão ético no serviço público; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas; conflito de interesses; ética e responsabilidade social. ....	53



**NOÇÕES DE ATENDIMENTO: 1. LEGISLAÇÃO: LEI Nº. 8.078/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR); LEI Nº. 10.048/00; LEI FEDERAL Nº. 10.098/00; DECRETO FEDERAL Nº. 5.296/04; RESOLUÇÃO CMN Nº4.433, DE 23/07/15 – SOBRE A CONSTITUIÇÃO E O FUNCIONAMENTO DE COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL;**

### **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

#### **TÍTULO I Dos Direitos do Consumidor CAPÍTULO I Disposições Gerais**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

### **CAPÍTULO II**

#### **Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### CAPÍTULO IV Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos SEÇÃO I Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

### SEÇÃO II Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. Abertura e movimentação de contas: documentos básicos; .....	01
2. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio; .....	02
3. Documentos comerciais e títulos de crédito: nota promissória, duplicata, fatura. Nota fiscal: principais características; .....	05
4. Documento de Crédito (DOC): noções básicas; .....	07
5. Cheque - requisitos essenciais, circulação, endosso, cruzamento, compensação; .....	07
6. Sistema de Pagamento Brasileiro; .....	12
7. Tipos de sociedade: em nome coletivo, por quotas de responsabilidade limitada, anônimas, firma individual ou empresária; .....	14
8. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN): Conselho Monetário Nacional; Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional; bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento; sociedades de arrendamento mercantil; sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros; Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC); Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP); sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo; Sistema de Seguros Privados: sociedades de capitalização; Previdência Complementar: entidades abertas e entidades fechadas de previdência privada; .....	17
9. Tipos de garantias - Garantias pessoais: aval; fiança. Garantias reais: alienação fiduciária; penhor; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC); .....	35
10. Noções de política econômica, noções de política monetária, instrumentos de política monetária, formação da taxa de juros; .....	44
11. Produtos e serviços financeiros: depósitos à vista; depósitos a prazo (CDB e RDB); cobrança e pagamento de títulos, boletos e carnês; transferências automáticas de fundos; arrecadação de tributos e tarifas públicas; home banking, mobile banking, banco virtual; cartão de crédito (dinheiro de plástico); fundos mútuos de investimento; hot money; contas garantidas; crédito rotativo; descontos de títulos; financiamento de capital de giro; leasing (tipos, funcionamento, bens); financiamento de capital fixo; crédito direto ao consumidor; empréstimo em consignação; cadernetas de poupança; cartões de crédito; títulos de capitalização; planos de aposentadoria e pensão privados; planos e apólices de seguros; .....	46
12. Mercado Financeiro - mercado monetário; mercado de crédito; mercado de capitais: ações - características e direitos, debêntures, diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas, funcionamento do mercado à vista de ações, mercado de balcão; mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar; operações básicas; contratos de câmbio - características; taxas de câmbio; remessas; SISCOMEX; .....	69
13. Mercado Primário e Mercado Secundário.....	79



### 1. ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTAS: DOCUMENTOS BÁSICOS.

Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – qualificação do depositante:

a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;

b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados.

II – endereços residencial e comercial completos;

III – número do telefone e código DDD;

IV – fontes de referência consultadas;

V – data da abertura da conta e respectivo número;

VI – assinatura do depositante.

**IMPORTANTE:** Se a conta de depósitos for titulada por menor ou por pessoa incapaz, além de sua qualificação, também deverá ser identificado o responsável que o assis-tir ou o representa.

#### FICHA PROPOSTA

A ficha-proposta relativa a conta de depósitos à vista deverá conter, ainda, cláusulas tratando, entre outros, dos seguintes assuntos:

I – saldo exigido para manutenção da conta;

II – condições estipuladas para fornecimento de talonário de cheques;

III – obrigatoriedade de comunicação, devidamente formalizada pelo depositante, sobre qualquer alteração nos dados cadastrais e nos documentos.

IV – inclusão do nome do depositante no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), nos termos da regulamentação em vigor, no caso de emissão de cheques sem fundos, com a devolução dos cheques em poder do depositante à instituição financeira;

V – informação de que os cheques liquidados, uma vez microfilmados, poderão ser destruídos;

VI – procedimentos a serem observados com vistas ao encerramento da conta de depósitos.

As fichas-proposta, bem como as cópias da documentação referida no artigo anterior, poderão ser microfilmadas, decorrido o prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

**IMPORTANTE:** É vedado o fornecimento de talonário de cheques ao depositante enquanto não verificadas as informações constantes da ficha-proposta ou quando, a

qualquer tempo, forem constatadas irregularidades nos dados de identificação do depositante ou de seu procurador. É facultada à instituição financeira a abertura, manutenção ou encerramento de conta de depósitos à vista cujo titular figure ou tenha figurado no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), sendo proibido o fornecimento de talão de cheque.

#### FORNECIMENTO DE TALÃO

As instituições financeiras devem incluir nos contratos de abertura e manutenção de contas de depósitos à vista movimentáveis por meio de cheques, entre outras, cláusulas prevendo:

I. as regras de natureza operacional para o fornecimento de folhas de cheques;

II. a possibilidade de não fornecimento ou de interrupção do fornecimento de folhas de cheques;

III. a gratuidade do fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques.

As regras para o fornecimento de folhas de cheques ao correntista devem ser estabelecidas com base, entre outros, nos seguintes critérios:

1. saldo suficiente para o pagamento de cheque;

2. restrições cadastrais;

3. histórico de práticas e ocorrências na utilização de cheques;

4. estoque de folhas de cheque em poder do correntista;

5. registro no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF); e

6. regularidade dos dados e dos documentos de identificação do correntista.<sup>1</sup>

#### Tipos de contas existentes:

**Conta Individual:** conta para um único titular, que permite movimentação a crédito e a débito.

#### Conta Conjunta.

**Conta Conjunta Simples (E):** conta para mais de um titular cuja movimentação a débito somente poderá ser feita com as assinaturas, sempre em conjunto, dos titulares.

**Conta Conjunta Solidária (E/OU):** conta para mais de um titular cuja movimentação a crédito ou a débito poderá ser feita por qualquer um dos titulares isoladamente.

#### Contas para menores:

• Menores de 18 e maiores de 16 anos: conta em nome do menor, cuja movimentação será livre, desde que autorizada pelo responsável legal. A abertura e movimentação de conta de menor poderá ser efetuada sem a necessidade de autorização por seu representante legal, desde que o menor seja legalmente emancipado e faça prova de sua emancipação.

<sup>1</sup> Fonte: [www.jkolb.com.br](http://www.jkolb.com.br)

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

- Menores de 16 anos: conta em nome do menor, cuja movimentação somente poderá ser feita pelo responsável indicado na abertura da conta.

### Documentos Necessários

Para abertura de Conta de Depósito (conta-poupança e conta corrente) para maiores de 18 anos, é necessária a cópia e o original dos seguintes documentos:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de Residência;
- Comprovante de renda\*  
(Ex.: holerite, contracheque etc.).

### Situações especiais para os menores de 18 anos trazidas pelo novo Código Civil:

1) Para abertura de conta de depósito (conta-poupança e conta corrente) cujo titular seja menor com 16 anos de idade completos, não emancipados, é obrigatória comprovação da existência de relação de emprego, do qual tenha economia própria, mediante exibição da Carteira de Trabalho e portar cópia e original dos documentos RG e CPF e do comprovante de endereço.

2) Para abertura de conta de depósito (conta-poupança e conta corrente) para titulares menores emancipados, deve-se apresentar, além de cópia e original dos documentos RG e CPF e do comprovante de endereço, registro de nascimento com a Averbação da Emancipação conferida pelos pais.<sup>2</sup>

No site do Banco Central tem uma área de **PERGUNTAS E RESPOSTAS para outros esclarecimentos sobre abertura e movimentação de contas.**

## 2. PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA: CAPACIDADE E INCAPACIDADE CIVIL, REPRESENTAÇÃO E DOMICÍLIO.

### Pessoa Física

É o ser humano nascido da mulher. Sua existência começa do nascimento com vida (a respiração é a melhor prova do nascimento com vida) e termina com a morte.

O homem, pessoa natural, é sujeito e titular da relação jurídica.

### Pessoa Jurídica

Pessoas jurídicas são entidades a que a lei empresta personalidade, isto é, são seres que atuam na vida jurídica, com personalidade diversa da dos indivíduos que os compõem, capazes de serem sujeitos de direitos e obrigações na ordem civil.

<sup>2</sup> Fonte: [www.portalprudente.com.br](http://www.portalprudente.com.br)

1) De acordo com a sua estrutura: a) as que têm como elemento adjacente o homem, isto é, as que se compõem pela reunião de pessoas, tais como as associações e as sociedades; b) as que se constituem em torno de um patrimônio destinado a um fim, isto é, as fundações.

2) De acordo com sua órbita de atuação: as pessoas podem ser de direito externo (as várias Nações, a Santa Sé, a Organização das Nações Unidas) ou interno (a União, os Estados, o Distrito Federal e cada um dos Municípios legalmente constituídos); e de direito privado (as sociedades civis, religiosas, pias, morais, científicas ou literárias, as associações de utilidade pública, as fundações e, ainda, as sociedades mercantis).

Dentre as pessoas jurídicas de Direito privado, podemos distinguir as associações, isto é, agrupamentos de indivíduos sem fim lucrativo, como os clubes desportivos, os centros culturais, as entidades pias, etc.; e, de outro, as sociedades, isto é, os agrupamentos individuais com escopo de lucro.

### Requisitos para a existência legal das pessoas jurídicas.

A existência, perante a lei, das pessoas jurídicas de direito privado começa com a inscrição dos seus contratos, atos constitutivos, estudos ou compromissos em seu registro público peculiar.

Antes da inscrição, a pessoa jurídica pode existir no plano dos acontecimentos, mas o direito despreza sua existência, nega-lhe personalidade civil, ou seja, nega-lhe a capacidade para ser titular de direitos (pois, para que a pessoa moral ingresse na órbita jurídica, é necessário o elemento formal, ou seja, a inscrição no registro próprio).

Cumprido, porém, que o ordenamento jurídico não pode ignorar a existência de fato da pessoa moral, antes de seu registro. Assim, embora não prestigie a existência, atribui alguma consequência a tal organismo.

Para se proceder ao registro de uma pessoa jurídica de direito privado de natureza civil, apresentam-se dois exemplares do jornal oficial em que houverem sido publicados os estatutos, contratos ou outros documentos constitutivos ao cartório competente. No documento deve figurar, para que seja declarado pelo Oficial, no livro competente:

I - a denominação fundo social (quando houver), os fins e a sede da associação, ou fundação, bem como o tempo de sua duração;

II - o modo por que se administra e representa a sociedade, ativa e passivamente, judicial e extrajudicialmente;

III - se os estatutos, contrato ou o compromisso são reformáveis no tocante a administração, e de que modo;

IV - se os membros respondem ou não, subsidiariamente, uns pelos outros, pelas obrigações sociais;

V - as condições de extinção das pessoas jurídicas, e o destino de seu patrimônio, nesse caso;

VI - os nomes dos fundadores, ou instituidores, e dos membros da diretoria provisória ou definitiva, com indicação da nacionalidade, estado civil ou profissão de cada um, bem como o nome e residência do representante dos exemplares.