



Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ

Técnico Bancário

Língua Portuguesa

1. Ortografia oficial, tipologia textual, acentuação gráfica;	1
2. Flexão nominal e verbal;	13
3. Emprego das classes de palavras;	18
4. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação;	44
5. Tempos e modos verbais; 6. Vozes do verbo;	46
7. Concordância nominal e verbal;	47
8. Regência nominal e verbal;	51
9. Crase;	54
10. Pontuação;	57
11. Significação das palavras; 12. Homônimos e parônimos;	58
13. Compreensão e interpretação de texto.	61

Raciocínio Lógico

1. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios;	1
2. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações;	9
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);	31
4. Raciocínio sequencial; Orientação espacial e temporal;	59
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.	60

Noções de Informática

1. Conceitos básicos do hardware, periféricos de um microcomputador e software;	1
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;	3
3. Conceitos de proteção e segurança, vírus e ataques a computadores;	19
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;	23
5. Conhecimento em Microsoft Office: Word, Excel e Power Point – versão 2007 ou superior; Libre Office 5.3;	31
6. Conhecimentos básicos em ambientes Windows: XP SP3 e Microsoft Windows 7;	64
7. Conceitos de organização de arquivos e métodos de Ace.	76

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	1
Noções de Direitos Humanos.	66

Matemática

1. Números inteiros, racionais e reais;	1
2. Razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem;	3
3. Juros simples e compostos. Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalente, proporcional, real e aparente;	3
4. Rendas uniformes e variáveis;	8
5. Planos de amortização de empréstimos e financiamentos;	11
6. Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento;	15
7. Inflação, variação cambial e taxa de juros; 8. Análise de investimentos: método do valor anual uniforme equivalente, método do valor presente.	18

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.	1
2. Marketing em empresas de serviços: Marketing de relacionamento.	29
3. Satisfação, valor e retenção de clientes.	35
4. Propaganda e promoção; Telemarketing.	39
5. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico.	45
6. Vendas: técnicas, planejamento, motivação para vendas; relações com clientes.	55
7. Segmentação de mercado versus segmentação do setor bancário.	66

Noções de Ética

1. Conceitos: ética, moral, valores e virtudes;	1
2. Ética aplicada: Noções de ética empresarial e profissional;	4
3. O padrão ético no serviço público; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas;	12
Conflito de interesses;	19
Ética e responsabilidade social.	22

Conhecimentos Bancários

1. Abertura e movimentação de contas: documentos básicos	1
2. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio;	4
3. Documentos comerciais e títulos de crédito: nota promissória, duplicata, fatura. Nota fiscal: principais características;	9
4. Documento de Crédito (DOC): noções básicas;	20
5. Cheque - requisitos essenciais, circulação, endosso, cruzamento, compensação;	21
6. Sistema de Pagamento Brasileiro;	29
7. Tipos de sociedade: em nome coletivo, por quotas de responsabilidade limitada, anônimas, firma individual ou empresária;	33
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; 38	
9. Tipos de garantias - Garantias pessoais: aval; fiança. Garantias reais: alienação fiduciária; penhor; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC);	80
10. Noções de política econômica, noções de política monetária, instrumentos de política monetária, formação da taxa de juros;	97
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;	100
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;....	120
13. Mercado Primário e Mercado Secundário.	147