

COM BASE NO EDITAL Nº 01 - BANRISUL, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2022
(CONCURSO PÚBLICO 01/2022)



BANRISUL

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ESCRITURÁRIO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Atualidades do Mercado Financeiro
- ▶ Matemática Financeira
- ▶ Conhecimentos Bancários
- ▶ Vendas e Negociação
- ▶ Ética e Diversidade

CONTEÚDO DIGITAL

- ▶ Conhecimentos de Informática

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





Este é um Material de Demonstração

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



Conteúdo totalmente alinhado ao edital.



Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.



Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.



Questões gabaritadas.



Bônus especiais que otimizam seus estudos.



**Adquira aqui sua
apostila completa**



BANRISUL

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ESCRITURÁRIO

EDITAL Nº 01 - BANRISUL, DE 18 DE
NOVEMBRO DE 2022 (CONCURSO PÚBLICO
01/2022)

CÓD: OP-124ST-26
7901204402870

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Compreensão de textos	9
2. Ortografia oficial	10
3. Articulação do texto: coesão e coerência	11
4. Classe e emprego de palavras.....	11
5. Emprego do acento indicativo de crase	19
6. Sintaxe da oração e do período	19
7. Emprego dos sinais de pontuação	24
8. Concordância verbal e nominal	25
9. Regência verbal e nominal.....	27
10. Colocação pronominal dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise)	28

Matemática

1. Números Inteiros, Racionais E Reais; Problemas De Contagem.....	39
2. Sistema Legal De Medidas	46
3. Razões E Proporções; Divisão Proporcional; Regras De Três Simples E Compostas; Porcentagens	49
4. Lógica Proposicional; Estrutura Lógica De Relações Arbitrárias Entre Pessoas, Lugares, Objetos Ou Eventos Fictícios; Dedução De Novas Informações Das Relações Fornecidas.....	52
5. Noções De Conjuntos.....	56
6. Relações E Funções; Funções Polinomiais; Funções Exponenciais E Logarítmicas	58
7. Matrizes; Determinantes; Sistemas Lineares	69
8. Sequências; Progressões Aritméticas E Progressões Geométricas	80

Atualidades do Mercado Financeiro

1. Os Bancos Na Era Digital: Atualidade, Tendências E Desafio. Internet Banking. Mobile Banking.....	89
2. Open Banking.....	93
3. Novos Modelos De Negócios	97
4. Fintechs, Startups E Big Techs	101
5. Sistema De Bancos-Sombra (Shadow Banking).....	105
6. Funções Da Moeda	108
7. O Dinheiro Na Era Digital: Blockchain, Bitcoin E Demais Criptomoedas	114
8. Marketplace.....	117
9. Correspondentes Bancários	118
10. Arranjos De Pagamentos.....	122
11. Sistema De Pagamentos Instantâneos (Pix)	122
12. Segmentação E Interações Digitais	126
13. Transformação Digital No Sistema Financeiro.....	129

ÍNDICE

Matemática Financeira

1. Conceitos Gerais: O Conceito Do Valor Do Dinheiro No Tempo; Capital, Juros, Taxas De Juros; Capitalização, Regimes De Capitalização; Fluxos De Caixa E Diagramas De Fluxo De Caixa; Equivalência Financeira	137
2. Juros Simples: Cálculo Do Montante, Dos Juros, Da Taxa De Juros, Do Principal E Do Prazo Da Operação Financeira; Juros Compostos: Cálculo Do Montante, Dos Juros, Da Taxa De Juros, Do Principal E Do Prazo Da Operação Financeira	143
3. Sistemas De Amortização - Sistema Price; Sistema Sac	144

Conhecimentos Bancários

1. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura Do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos Normativos E Instituições Supervisoras, Executoras E Operadoras	153
2. Mercado Financeiro E Seus Desdobramentos (Mercados Monetário, De Crédito, De Capitais E Cambial	157
3. Moeda E Política Monetária: Políticas Monetárias Convencionais E Não-Convencionais (Quantitative Easing)	161
4. Taxa Selic E Operações Compromissadas; O Debate Sobre Os Depósitos Remunerados Dos Bancos Comerciais No Banco Central Do Brasil	164
5. Orçamento Público, Títulos Do Tesouro Nacional E Dívida Pública	168
6. Produtos Bancários: Noções De Cartões De Crédito E Débito, Crédito Direto Ao Consumidor, Crédito Rural, Poupança, Capitalização, Previdência, Consórcio, Investimentos E Seguros	172
7. Noções De Mercado De Capitais	175
8. Noções De Mercado De Câmbio: Instituições Autorizadas A Operar E Operações Básicas	179
9. Regimes De Taxas De Câmbio Fixas, Flutuantes E Regimes Intermediários	182
10. Taxas De Câmbio Nominais E Reais	186
11. Impactos Das Taxas De Câmbio Sobre As Exportações E Importações	189
12. Diferencial De Juros Interno E Externo, Prêmios De Risco, Fluxo De Capitais E Seus Impactos Sobre As Taxas De Câmbio	193
13. Dinâmica Do Mercado: Operações No Mercado Interbancário	196
14. Mercado Bancário: Operações De Tesouraria, Varejo Bancário E Recuperação De Crédito	200
15. Taxas De Juros De Curto Prazo E A Curva De Juros; Taxas De Juros Nominais E Reais	204
16. Garantias Do Sistema Financeiro Nacional: Aval; Fiança; Penhor Mercantil; Alienação Fiduciária; Hipoteca; Fianças Bancárias	208
17. Crime De Lavagem De Dinheiro: Conceito E Etapas; Prevenção E Combate Ao Crime De Lavagem De Dinheiro (Pld): Lei Nº 9.613/1998 E Suas Atualizações	211
18. Circular Nº 3.978, De 23 De Janeiro De 2020 E Suas Atualizações	217
19. Carta Circular Nº 4.001, De 29 De Janeiro De 2020 E Suas Atualizações	227
20. Autorregulação Bancária	233
21. Sigilo Bancário: Lei Complementar Nº 105/2001 E Suas Atualizações	236
22. Lei Geral De Proteção De Dados (Lgpd): Lei Nº 13.709, De 14 De Agosto De 2018 E Suas Atualizações	239
23. Compliance - Responsabilização Pela Prática De Atos Contra A Administração Pública	252
24. Legislação Anticorrupção: Lei Nº 12.846/2013	255
25. Decreto Nº 11.129, De 11 De Julho De 2022 E Suas Atualizações	259
26. Segurança Cibernética: Resolução Cmn Nº 4.893, De 26 De Fevereiro De 2021	269

ÍNDICE

Vendas e Negociação

1. Noções De Estratégia Empresarial: Análise De Mercado, Forças Competitivas, Imagem Institucional, Identidade E Posicionamento	281
2. Segmentação De Mercado; Ações Para Aumentar O Valor Percebido Pelo Cliente.....	281
3. Gestão Da Experiência Do Cliente.....	282
4. Aprendizagem E Sustentabilidade Organizacional	283
5. Características Dos Serviços: Intangibilidade, Inseparabilidade, Variabilidade E Percibilidade	285
6. Gestão Da Qualidade Em Serviços	286
7. Técnicas De Vendas: Da Pré-Abordagem Ao Pós-Vendas.....	290
8. Ética E Conduta Profissional Em Vendas	292
9. Padrões De Qualidade No Atendimento Aos Clientes	294
10. Satisfação, Valor E Retenção De Clientes	296
11. Utilização De Canais Remotos Para Vendas	299
12. Telemarketing	300
13. Comportamento Do Consumidor E Sua Relação Com Vendas E Negociação.....	302
14. Política De Relacionamento Com O Cliente: Resolução Cmn Nº 4.949, De 30 De Setembro De 2021	305
15. Resolução Cmn Nº 4.860, De 23 De Outubro De 2020, Que Dispõe 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.....	307
16. Código De Proteção E Defesa Do Consumidor: Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990 E Suas Atualizações	310
17. Resolução Cmn Nº 3.849, De 25 De Março De 2010 – Dispõe Sobre A Instituição De Componente Organizacional De Ouvidoria Pelas Instituições Financeiras E Demais Instituições Autorizadas A Funcionar Pelo Banco Central Do Brasi.....	325

Ética e Diversidade

1. Ética Aplicada: Ética, Moral, Valores E Virtudes; Noções De Ética Empresarial E Profissional; A Gestão De Ética Nas Empresas Públicas E Privadas	329
2. Código De Ética E De Conduta Do Banrisul	332
3. Lei Federal Nº 11.340, De 07 De Agosto De 2006, “Lei Maria Da Penha” - Política Nacional Para Coibir A Violência Doméstica E Familiar Contra As Mulheres	335
4. Lei Federal Nº 12.288, De 20 De Julho De 2010, Que Institui O Estatuto Da Igualdade Racial, E Suas Atualizações	343
5. Lei Estadual Nº 13.694, De 19 De Janeiro De 2011 - Estatuto Estadual Da Igualdade Racial E Suas Atualizações - Conforme Decreto Nº 48.598, De 19 De Novembro De 2011, Que Dispõe Sobre A Inclusão Da Temática De Gênero, Raça E Etnia Nos Concursos Públicos Para Provimento De Cargos De Pessoal Efetivo No Âmbito Da Administração Pública Direta E Indireta Do Estado Do Rio Grande Do Sul.....	349
6. Lei Brasileira De Inclusão Da Pessoa Com Deficiência (Estatuto Da Pessoa Com Deficiência): Lei Nº 13.146, De 6 De Julho De 2015, E Suas Atualizações.....	352
7. Lei Nº 10.098, De 19 De Dezembro De 2000, E Suas Atualizações – Estabelece Normas Gerais E Critérios Básicos Para A Promoção Da Acessibilidade Das Pessoas Portadoras De Deficiência Ou Com Mobilidade Reduzida, E Dá Outras Providências.....	371

ÍNDICE

8. Lei Nº 10.048, De 8 De Novembro De 2000, E Suas Atualizações – Dá Prioridade De Atendimento Às Pessoas Que Especifica, E Dá Outras Providências	374
9. Decreto Nº 5.296, De 2 De Dezembro De 2004 – Regulamenta A Lei Nº 10.048, De 8 De Novembro De 2000 E A Lei Nº 10.098, De 19 De Dezembro De 2000, Que Estabelece Normas Gerais E Critérios Básicos Para A Promoção Da Acessibilidade Das Pessoas Portadoras De Deficiência Ou Com Mobilidade Reduzida, E Dá Outras Providências	375
10. Política De Responsabilidade Socioambiental Do Banrisul	386
11. Relatório De Sustentabilidade 2020.....	389

Conteúdo Digital Conhecimentos de Informática

1. Noções de sistemas operacionais – Windows 10 (32-64 bits)	3
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office – Word, Excel e PowerPoint, Outlook - versão O365; LibreOffice 7.4.2	6
3. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal	41
4. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	48
5. Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de internet e intranet; Navegador Web (Google Chrome versão 106.0.5249.119 - versão oficial - 64 bits; Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78ESR), busca e pesquisa na Web.....	51
6. Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis	58
7. Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram)	63
8. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio	65
9. Fundamentos sobre análise de dados	69
10. Conceitos de educação a distância	73
11. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	75
12. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype)	80

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO DE TEXTOS

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adção das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: a alternativa apenas retoma a ideia central do texto, sem apresentar qualquer informação incorreta, motivo pelo qual não atende ao comando da questão

Resposta: Letra B.

AMOSTRA

ORTOGRAFIA OFICIAL

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste texto serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

► **Alfabeto**

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

► **Uso do “X”**

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

► **Uso do “S” ou “Z”**

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

► **Uso do “S”, “SS”, “Ç”**

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

POR QUE	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
PORQUE	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
POR QUÊ	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
PORQUÊ	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

► **Parônimos e homônimos**

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex.:

*Cumprimento (saudação) X comprimento (extensão);
Tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).*

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes.

Ex.:

*Rio (verbo “rir”) X rio (curso d’água);
Manga (blusX manga (fruta).*

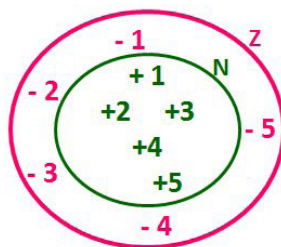


MATEMÁTICA

NÚMEROS INTEIROS, RACIONAIS E REAIS; PROBLEMAS DE CONTAGEM

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS - Z

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$, ($N \subset Z$); o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



$N \subset Z$ (N está contido em Z)

Subconjuntos:

Símbolo	Representação	Descrição
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z^+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^{*+}	Conjunto dos números inteiros positivos
	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^{*-}	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

AMOSTRA

OPERAÇÕES

▪ **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

▪ **Atenção:** O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

▪ **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

▪ **Atenção:** todos os parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, têm o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

1. (FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP)

Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

$50 - 20 = 30$ atitudes negativas

$20 \cdot 4 = 80$

$30 \cdot (-1) = -30$

$80 - 30 = 50$

Resposta: A

▪ **Multiplicação:** é uma adição de números/fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b, pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

▪ **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

Atenção:

- 1) No conjunto Z, a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.
- 2) Não existe divisão por zero.

▪ 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS**:

- Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo;
- Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre **negativo**.

Exemplo:

1. (PREF. DE NITERÓI)

Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

▪ **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a, é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a base e o número n é o expoente. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

- Toda potência de base positiva é um número inteiro positivo.
- Toda potência de **base negativa e expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa e expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

► **Propriedades da Potenciação**

▪ **1) Produtos de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

▪ **2) Quocientes de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

▪ **3) Potência de Potência:** Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

▪ **4) Potência de expoente 1:** É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

▪ **5) Potência de expoente zero e base diferente de zero:** É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$



ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

OS BANCOS NA ERA DIGITAL: ATUALIDADE, TENDÊNCIAS E DESAFIO. INTERNET BANKING. MOBILE BANKING

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

► Da agência física ao banco digital

Mudança no comportamento do cliente bancário

Durante décadas, o relacionamento entre bancos e clientes foi estruturado em torno da agência física, espaço no qual se concentravam praticamente todas as interações relevantes: abertura de conta, contratação de crédito, pagamentos e orientação financeira. Esse modelo pressupunha disponibilidade de tempo do cliente, horário comercial de funcionamento e deslocamento físico até o ponto de atendimento, condições cada vez menos compatíveis com a rotina de uma população crescentemente urbana, conectada e habituada a resolver demandas cotidianas por meio de dispositivos eletrônicos. A popularização do acesso à internet e, posteriormente, dos smartphones alterou de forma irreversível a expectativa do cliente em relação à disponibilidade dos serviços bancários, que passaram a ser exigidos de forma contínua, em qualquer horário e independentemente da localização geográfica. Essa mudança de expectativa não decorreu de uma escolha estratégica dos bancos, mas de uma transformação mais ampla nos hábitos de consumo, que se espalhou de outros setores, como comércio eletrônico e comunicação, para o setor financeiro.

Pressão competitiva e redução de custos

Paralelamente à mudança de comportamento dos clientes, os bancos passaram a enfrentar pressão competitiva de novos entrantes especializados em tecnologia, capazes de oferecer serviços financeiros com estrutura de custos significativamente menor do que a de instituições tradicionais, dispensadas do ônus de manter extensas redes de agências físicas. Diante desse cenário, a digitalização deixou de ser apenas uma conveniência oferecida ao cliente e passou a ser também uma estratégia de sobrevivência competitiva, permitindo às instituições tradicionais reduzir custos operacionais, racionalizar sua estrutura de agências e redirecionar recursos humanos para funções de maior valor agregado, como consultoria financeira especializada e negociação de operações complexas, atividades nas quais o contato humano ainda apresenta vantagens difíceis de replicar integralmente por canais digitais.

► Infraestrutura tecnológica como vantagem competitiva

Investimento em tecnologia da informação

A transição para um modelo de operação digital exige investimentos substanciais em infraestrutura tecnológica, incluindo sistemas centrais de processamento robustos o suficiente para suportar altíssimos volumes de transações simultâneas, arquiteturas de dados capazes de integrar informações provenientes de múltiplos canais de atendimento e mecanismos de segurança cibernética compatíveis com a criticidade das informações financeiras manipuladas. Bancos de maior porte tendem a possuir vantagem nesse processo, dada sua maior capacidade de investimento, mas enfrentam, em contrapartida, o desafio de modernizar sistemas legados construídos ao longo de décadas, cuja substituição integral é tecnicamente complexa e operacionalmente arriscada, exigindo estratégias de transição cuidadosamente planejadas para evitar interrupções nos serviços prestados a milhões de clientes.

Cultura organizacional e transformação digital

Investimento em tecnologia, por si só, não garante sucesso na transformação digital de uma instituição bancária, pois essa transição exige também mudanças profundas na cultura organizacional, nos processos internos de decisão e nas competências exigidas dos colaboradores. Estruturas hierárquicas rígidas e processos de aprovação lentos, comuns em instituições tradicionais de grande porte, tendem a ser incompatíveis com a velocidade de desenvolvimento e lançamento de produtos digitais exigida pelo mercado atual, motivo pelo qual muitos bancos têm adotado metodologias ágeis de gestão de projetos e criado unidades internas dedicadas à inovação, com maior autonomia decisória, na tentativa de reproduzir internamente parte da agilidade observada em instituições financeiras digitais de menor porte e estrutura mais enxuta.

Parcerias com fintechs e ecossistemas de inovação

Reconhecendo os limites de sua própria capacidade de inovação interna, muitas instituições bancárias de grande porte optaram por complementar seus esforços de transformação digital por meio de parcerias com empresas de tecnologia especializadas em finanças, adquirindo participações societárias, firmando contratos de fornecimento de tecnologia ou criando programas próprios de aceleração de startups do setor. Essa estratégia permite ao banco tradicional incorporar, em prazo relativamente curto, soluções tecnológicas que levariam anos para serem desenvolvidas internamente, ao mesmo tempo em que proporciona à empresa parceira acesso à base de clientes e à capilaridade de distribuição de uma instituição já consolidada.



AMOSTRA

A criação de laboratórios de inovação e de unidades de capital de risco corporativo voltadas especificamente para investimentos em tecnologia financeira tornou-se, assim, parte relevante da estratégia de diversas instituições, refletindo o reconhecimento de que a transformação digital do setor bancário dificilmente ocorrerá de forma isolada, mas sim por meio de um ecossistema cada vez mais interconectado de agentes tradicionais e especializados.

INTERNET BANKING

► Características e evolução do internet banking

Funcionalidades disponíveis ao cliente

O internet banking corresponde ao conjunto de serviços bancários disponibilizados ao cliente por meio de um portal acessado via navegador de internet, geralmente a partir de um computador pessoal, ainda que também acessível por outros dispositivos com acesso à rede. Inicialmente restrito a funcionalidades básicas, como consulta de saldo e extrato, o internet banking evoluiu progressivamente para incorporar praticamente a totalidade das operações antes restritas ao atendimento presencial, incluindo transferências entre contas, pagamento de contas e tributos, contratação de investimentos, solicitação de cartões e até mesmo abertura de novas contas e contratação de operações de crédito, mediante processos de validação de identidade realizados eletronicamente. Essa ampliação de funcionalidades reduziu progressivamente a necessidade de deslocamento físico até uma agência para a realização de operações rotineiras, reservando o atendimento presencial para situações de maior complexidade ou para clientes que ainda preferem esse tipo de interação.

Segurança e autenticação no ambiente web

A disponibilização de operações financeiras sensíveis por meio de um canal remoto exige mecanismos robustos de autenticação e segurança, capazes de assegurar que apenas o titular legítimo da conta, ou pessoa por ele expressamente autorizada, tenha acesso às funcionalidades do internet banking. Esses mecanismos evoluíram de simples combinações de senha e usuário para esquemas de autenticação multifatorial, que combinam algo que o cliente sabe, como uma senha, com algo que o cliente possui, como um token físico ou um código gerado em aplicativo, ou ainda com características biométricas do próprio cliente. A sofisticação crescente desses mecanismos responde diretamente à sofisticação também crescente das tentativas de fraude direcionadas a esse canal, em uma dinâmica de aprimoramento contínuo por parte tanto das instituições financeiras quanto dos agentes mal-intencionados.

► Vantagens e limitações do internet banking

Ganhos de eficiência e acessibilidade

Entre as principais vantagens do internet banking está a possibilidade de realizar operações financeiras a qualquer momento, sem restrição de horário comercial, e a partir de qualquer localização com acesso à internet, eliminando custos de deslocamento e tempo de espera característicos do atendimento presencial. Para as instituições financeiras, a migração de transações para esse canal reduz significativamente o custo unitário de processamento de cada operação, uma vez que transações digitais dispensam a intervenção direta de um atendente humano e podem ser processadas de forma automatizada em larga escala, liberando recursos que podem ser redirecionados para outras finalidades estratégicas da instituição.

Barreiras de adoção e limitações do canal

Apesar dessas vantagens, o internet banking apresenta limitações relevantes, entre elas a dependência de acesso à internet de qualidade suficiente para uma navegação segura e estável, a exigência de certo nível de familiaridade do usuário com tecnologia e a impossibilidade de substituir integralmente operações que exigem análise humana especializada, como a negociação de condições específicas de um financiamento complexo. Parte da população, especialmente em faixas etárias mais avançadas ou em regiões com infraestrutura de conectividade menos desenvolvida, ainda enfrenta dificuldades de adaptação a esse canal, o que exige das instituições financeiras a manutenção de canais alternativos de atendimento, garantindo que a digitalização não se converta em fator de exclusão para parcela relevante de seus clientes.

Convivência entre canais digitais e atendimento presencial

A ampliação das funcionalidades do internet banking não eliminou, ao menos até o momento, a necessidade de manutenção de estruturas de atendimento presencial, seja porque parte da clientela ainda prefere esse tipo de interação para decisões financeiras mais relevantes, seja porque determinadas operações continuam exigindo verificação documental ou negociação que dificilmente se resolve de forma inteiramente automatizada. Diante disso, consolidou-se um modelo de atendimento multicanal, no qual internet banking, aplicativo móvel, central telefônica e agência física coexistem de forma complementar, cabendo ao cliente escolher, a cada momento, o canal mais adequado à natureza da operação pretendida. Esse modelo exige das instituições financeiras coerência entre os diferentes canais, de modo que informações e operações iniciadas em um deles possam ser continuadas em outro sem retrabalho ou inconsistência de dados, um desafio de integração tecnológica que permanece relevante mesmo em instituições já consideradas avançadas em sua jornada de digitalização.



MATEMÁTICA FINANCEIRA

CONCEITOS GERAIS: O CONCEITO DO VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO; CAPITAL, JUROS, TAXAS DE JUROS; CAPITALIZAÇÃO, REGIMES DE CAPITALIZAÇÃO; FLUXOS DE CAIXA E DIAGRAMAS DE FLUXO DE CAIXA; EQUIVALÊNCIA FINANCEIRA

FUNDAMENTOS DO VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO

► Capital, tempo e equivalência financeira

Por que valores monetários dependem da data

O valor do dinheiro no tempo decorre da possibilidade de aplicar recursos, do custo de obter capital e da existência de risco, inflação e preferência por liquidez. Uma quantia de R\$ 1.000 disponível hoje não é financeiramente equivalente, em regra, a R\$ 1.000 disponíveis daqui a um ano. Para comparar valores situados em datas distintas, é necessário transportá-los para uma mesma data de referência por meio de uma taxa de juro coerente com o prazo da operação. Esse transporte produz valores equivalentes, e não simplesmente valores numericamente iguais.

O instante em que uma quantia é avaliada é chamado de data focal ou data de referência. Uma operação financeira pode ser representada por um eixo temporal no qual entradas e saídas de caixa ocupam posições associadas aos respectivos prazos. O sinal de cada fluxo depende do ponto de vista adotado. Para quem recebe um empréstimo, o valor recebido inicialmente é uma entrada e os pagamentos posteriores são saídas. Para quem concede o empréstimo, os sinais se invertem. A coerência de sinais é indispensável para interpretar corretamente juros, saldos e resultados.

O capital inicialmente colocado em uma operação costuma ser representado por C ou por VP, quando corresponde ao valor presente. O montante acumulado ao final pode ser indicado por M ou VF. Em capitalização simples, quando os juros são calculados sempre sobre o capital inicial, uma relação elementar é $M=C+J$. A variável J representa o juro total. Quando a taxa periódica é i e o número de períodos é n , o juro simples pode ser expresso por $J=Cin$. Essa expressão contém um único produto essencial e pode permanecer inline.

Valor presente e valor futuro

O valor presente é o equivalente financeiro de um fluxo em uma data anterior, normalmente a data zero. O valor futuro é o equivalente em uma data posterior. Em regime composto, cada período incorpora ao capital os juros do período anterior, de modo que a base de cálculo cresce ao longo do tempo. A relação fundamental entre VP e VF é:

$$VF = VP(1+i)^n$$

A mesma equivalência pode ser resolvida para o valor presente, trazendo um capital futuro para a data zero:

$$VP = \frac{VF}{(1+i)^n}$$

Essas duas formas mostram que capitalizar significa avançar no tempo multiplicando por fatores maiores que 1, quando $i>0$, enquanto descontar significa recuar no tempo dividindo por esses fatores. Se a taxa for positiva, um mesmo fluxo terá VP menor que VF quando o presente antecede o futuro. Se a taxa for nula, os valores se igualam, pois não há remuneração do tempo.

A tabela organiza os papéis das grandezas básicas no processo de equivalência financeira.

Grandeza	Interpretação	Dependência principal
VP	Valor equivalente na data inicial	taxa e prazo até o fluxo
VF	Valor equivalente na data final	taxa e prazo de capitalização
i	Taxa efetiva por período	unidade de tempo adotada
n	Quantidade de períodos	intervalo entre as datas
J	Remuneração do capital	regime, taxa, prazo e capital

A leitura conjunta dessas grandezas evita erros comuns de unidade. Uma taxa de 2% ao mês exige que n seja contado em meses, salvo quando houver conversão explícita. Da mesma forma, um fluxo intermediário não pode ser somado diretamente a outro de data diferente sem antes ser levado à mesma data focal.

► Prazo e unidade temporal

Compatibilidade entre taxa e período

O prazo financeiro é a duração relevante da operação e pode ser expresso em dias, meses, trimestres, semestres ou anos. A simples conversão de unidade de tempo não altera a natureza da taxa; é preciso distinguir taxas proporcionais, equivalentes, nominais e efetivas. Em qualquer cálculo, o número de períodos precisa representar exatamente a frequência de capitalização associada à taxa utilizada.

Em regime composto, converter uma taxa efetiva entre periodicidades exige preservar o fator acumulado. Assim, se i_1 é a taxa por um período e i_2 é a taxa equivalente para outro período cuja duração corresponde a k vezes a primeira, a equivalência pode ser escrita como:



AMOSTRA

$$1 + i_2 = (1 + i_1)^k$$

Essa relação evidencia que a simples multiplicação de taxas por k não produz, em geral, equivalência composta. A transformação correta preserva o mesmo crescimento financeiro no mesmo intervalo total.

Equivalência como relação econômica

A equivalência financeira não afirma que dois capitais sejam idênticos em qualquer circunstância. Ela estabelece que, para uma taxa, um regime e datas determinados, os capitais representam o mesmo valor econômico. Essa distinção é essencial porque a taxa funciona como parâmetro de transformação entre datas. Se a taxa muda, muda também a relação entre presente e futuro.

Em uma operação real, a taxa pode refletir custo de captação, retorno alternativo, risco de crédito ou outra referência financeira. O cálculo matemático não escolhe automaticamente qual taxa é economicamente adequada; ele mostra as consequências da taxa adotada. Por isso, duas partes podem atribuir valores presentes diferentes ao mesmo recebimento futuro quando usam taxas de oportunidade distintas.

A data focal também organiza operações com vários fluxos. Uma vez escolhida, todos os capitais devem ser expressos nela antes de serem comparados. Essa disciplina evita somas entre valores temporalmente heterogêneos e torna transparente o efeito da taxa sobre cada parcela.

JURO E TAXAS DE JURO

► Natureza do juro

Remuneração, custo e variação patrimonial

Juro é a diferença econômica associada ao uso do capital ao longo do tempo. Para o credor, constitui remuneração pela cessão temporária de recursos; para o devedor, representa custo financeiro. O juro pode ser medido em valor monetário, como R\$ 120, ou por meio de uma taxa que relaciona esse valor a uma base de capital e a um período.

A taxa de juro é uma razão e deve sempre ser lida com sua periodicidade. Uma taxa de 3% ao mês significa $i=0,03$ por mês. A forma percentual e a forma decimal são apenas representações diferentes da mesma taxa. Para cálculo algébrico, usa-se a forma decimal. A ausência da unidade temporal torna a taxa incompleta, porque 3% ao mês e 3% ao ano produzem resultados muito distintos.

Regimes simples e composto

No regime simples, o juro periódico incide sobre o capital inicial. Se $C=10.000$, $i=0,02$ ao mês e $n=5$ meses, o juro total é $J=Cin$, portanto R\$ 1.000. O crescimento do montante é linear em n , pois cada período adiciona a mesma parcela de juro.

No regime composto, cada juro periódico é incorporado ao saldo e passa a gerar novos juros. O crescimento é exponencial em n . O juro total pode ser obtido pela diferença entre valor futuro e valor presente. Com base na relação de capitalização composta, essa diferença é:

$$J = VP [(1 + i)^n - 1]$$

Para taxas positivas e vários períodos, o montante composto supera o montante simples porque os juros acumulados passam a integrar a base de cálculo. Para um único período, ambos os regimes coincidem quando usam a mesma taxa e o mesmo capital.

► Classificações das taxas

TAXA NOMINAL¹

A taxa nominal de juros relativa a uma operação financeira pode ser calculada pela expressão:

$$\text{Taxa nominal} = \text{Juros pagos} / \text{Valor nominal do empréstimo}$$

Assim, por exemplo, se um empréstimo de \$100.000,00, deve ser quitado ao final de um ano, pelo valor monetário de \$150.000,00, a taxa de juros nominal será dada por:

$$\text{Juros pagos} = J_p = \$150.000 - \$100.000 = \$50.000,00$$

$$\text{Taxa nominal} = i_n = \$50.000 / \$100.000 = 0,50 = 50\%$$

Sem dúvida, se tem um assunto que gera muita confusão na Matemática Financeira são os conceitos de taxa nominal, taxa efetiva e taxa equivalente. Até na esfera judicial esses assuntos geram muitas dúvidas nos cálculos de empréstimos, financiamentos, consórcios etc.

Vamos tentar esclarecer esses conceitos, que na maioria das vezes nos livros e apostilas disponíveis no mercado, não são apresentados de uma maneira clara.

Temos a chamada taxa de juros nominal, quando esta não é realmente a taxa utilizada para o cálculo dos juros (é uma taxa “sem efeito”). A capitalização (o prazo de formação e incorporação de juros ao capital inicial) será dada através de outra taxa, numa unidade de tempo diferente, taxa efetiva.

Como calcular a taxa que realmente vai ser utilizada; isto é, a taxa efetiva?

Vamos acompanhar através do exemplo.

TAXA EFETIVA

Calcular o montante de um capital de R\$ 1.000,00 (mil reais), aplicado durante 18 (dezoito) meses, capitalizados mensalmente, a uma taxa de 12% a.a. Explicando o que é taxa Nominal, efetiva mensal e equivalente mensal:

Respostas e soluções:

- 1) A taxa Nominal é 12% a.a., pois o capital não vai ser capitalizado com a taxa anual.
- 2) A taxa efetiva mensal a ser utilizada depende de duas convenções: taxa proporcional mensal ou taxa equivalente mensal.
 - a) Taxa proporcional mensal (divide-se a taxa anual por 12): $12\%/12 = 1\% \text{ a.m.}$

¹ Referência Bibliográfica

Passei Direto. Disponível em: <https://>

www.passeidireto.com/arquivo/1599335/

[exercicios_matematica_finaceiraexercicios_matematica_finaceira](#)



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL; ÓRGÃOS NORMATIVOS E INSTITUIÇÕES SUPERVISORAS, EXECUTORAS E OPERADORAS

Sistema Financeiro Nacional (SFN)

De acordo com o BACEN:

“O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.

O SFN é organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema. As entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Os operadores são as instituições que ofertam serviços financeiros, no papel de intermediários”.



1

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

1 Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>

AMOSTRA

Conselho monetário nacional (CMN)

É a autoridade máxima do Sistema Financeiro Nacional. Sendo órgão normativo, apenas define normas e diretrizes para execução do BACEN e da CVM.

Conforme definição do Banco Central do Brasil:

“O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito. Seu objetivo é a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do país.

Como funciona o CMN

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

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

Composição do CMN

► **Ministro da Economia (presidente do Conselho)**

- Presidente do Banco Central
- Secretário Especial de Fazenda do Ministério da Economia

O CMN foi criado junto com o Banco Central, pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. O Conselho deu início às suas atividades 90 dias depois, em 31 de março de 1965”.

Banco Central do Brasil (BACEN)

Conhecido como BACEN, Banco Central do Brasil ou mesmo, Banco Central, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Economia, com sua sede em Brasília.

Possui autonomia para executar medidas que favoreçam a economia do país.

Conforme definição própria:

“O Banco Central (BC) é o guardião dos valores do Brasil. O BC é uma autarquia federal, vinculada - mas não subordinada - ao Ministério da Economia, e foi criado pela Lei nº 4.595/1964.

Sua missão é assegurar à sociedade a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo.

Múltiplas atividades

As tarefas a cargo do Banco Central são bastante diversas. Entenda no detalhe:

Inflação baixa e estável

Manter a inflação sob controle, ao redor da meta, é objetivo fundamental do BC.

A estabilidade dos preços preserva o valor do dinheiro, mantendo o poder de compra da moeda. Para alcançar esse objetivo, o BC utiliza a política monetária, política que se refere às ações do BC que visam afetar o custo do dinheiro (taxas de juros) e a quantidade de dinheiro (condições de liquidez) na economia.

Sistema financeiro seguro e eficiente

Faz parte da missão do BC assegurar que o sistema financeiro seja sólido (tenha capital suficiente para arcar com seus compromissos) e eficiente.

Banco do governo

O BC detém as contas mais importantes do governo e é o depositário das reservas internacionais do país

Banco dos bancos

As instituições financeiras precisam manter contas no BC. Essas contas são monitoradas para que as transações financeiras aconteçam com fluidez e para que as próprias contas não fechem o dia com saldo negativo.

Emissor do dinheiro

O BC gerencia o meio circulante, que nada mais é do que garantir, para a população, o fornecimento adequado de dinheiro em espécie”.

Comissão de valores mobiliários (CVM)

Autarquia federal, vinculada ao Ministério da Economia. Possui autoridade executora e reguladora, ou seja, cria normas e regras através da Instrução Normativa CVM. Todas as informações relacionadas ao mercado de capitais estão reguladas nesse conjunto de instruções.

Conforme o Ministério da Economia:

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

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

Desenvolvimento do mercado

Estimular a formação de poupança e a sua aplicação em valores mobiliários; promover a expansão e o funcionamento eficiente e regular do mercado de ações; e estimular as aplicações permanentes em ações do capital social de companhias abertas sob controle de capitais privados nacionais (Lei 6.385/76, art. 4º, incisos I e II).



VENDAS E NEGOCIAÇÃO

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL: ANÁLISE DE MERCADO, FORÇAS COMPETITIVAS, IMAGEM INSTITUCIONAL, IDENTIDADE E POSICIONAMENTO

A estratégia empresarial é um componente vital para o sucesso de qualquer negócio. Neste tópico, exploraremos algumas das principais noções e elementos relacionados à estratégia empresarial, incluindo análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.

Análise de Mercado

A análise de mercado é um processo fundamental para entender o ambiente em que uma empresa opera. Envolve a avaliação de tendências, demanda do consumidor, concorrência, regulamentações governamentais e outros fatores que podem influenciar as operações e o desempenho da empresa. Uma análise de mercado abrangente fornece informações valiosas para a formulação de estratégias eficazes de marketing, vendas e desenvolvimento de produtos.

Forças Competitivas

As forças competitivas referem-se aos fatores que influenciam a competitividade de uma empresa em seu mercado-alvo. Isso inclui a intensidade da concorrência, o poder de negociação dos clientes e fornecedores, a ameaça de novos concorrentes e a ameaça de produtos ou serviços substitutos. Compreender e responder adequadamente a essas forças é essencial para o desenvolvimento de estratégias competitivas que posicionem a empresa de forma eficaz no mercado.

Imagem Institucional

A imagem institucional de uma empresa refere-se à percepção pública de sua reputação, valores e identidade. Uma imagem institucional positiva pode gerar confiança, lealdade do cliente e uma vantagem competitiva significativa. As empresas geralmente investem em estratégias de branding, comunicação e responsabilidade social corporativa para cultivar uma imagem institucional forte e positiva.

Identidade Empresarial

A identidade empresarial refere-se aos elementos distintivos que definem uma empresa e a diferenciam de seus concorrentes. Isso inclui sua missão, visão, valores, cultura organizacional e estilo de gestão. Uma identidade empresarial clara e coesa ajuda a orientar as ações e decisões da empresa, além de construir uma conexão emocional com os stakeholders.

Posicionamento no Mercado

O posicionamento no mercado diz respeito à maneira como uma empresa é percebida pelos consumidores em relação aos concorrentes. Envolve a criação de uma proposta de valor única e relevante que atenda às necessidades e desejos do público-alvo. Um posicionamento eficaz ajuda a diferenciar a empresa no mercado e a conquistar uma vantagem competitiva sustentável.

A compreensão desses conceitos e elementos é essencial para o desenvolvimento e implementação de uma estratégia empresarial sólida e bem-sucedida. Ao integrar uma análise abrangente de mercado, responder às forças competitivas, cultivar uma imagem institucional positiva, definir uma identidade empresarial clara e posicionar-se de forma eficaz no mercado, as empresas podem maximizar suas chances de sucesso e crescimento sustentável.

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO; AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

A segmentação de mercado e o CRM (Customer Relationship Management) são ferramentas essenciais para as empresas alcançarem eficiência operacional e garantirem a satisfação do cliente. Neste tópico, exploraremos a importância da segmentação de mercado, suas estratégias e como o CRM pode ser utilizado para melhorar o relacionamento com os clientes.

Segmentação de Mercado

A segmentação de mercado envolve a divisão do mercado em grupos distintos de consumidores com características e necessidades semelhantes. Essa prática permite que as empresas identifiquem e compreendam melhor seu público-alvo, adaptando suas estratégias de marketing e vendas de acordo com as demandas específicas de cada segmento.

As principais estratégias de segmentação de mercado incluem:

Segmentação Demográfica

Divisão do mercado com base em características demográficas dos consumidores, como idade, sexo, renda, ocupação e localização geográfica.

Segmentação Psicográfica

Agrupamento de consumidores com base em seus estilos de vida, valores, personalidades e atitudes em relação ao produto ou serviço.



AMOSTRA

Segmentação Comportamental

Divisão do mercado de acordo com o comportamento de compra dos consumidores, incluindo padrões de uso do produto, lealdade à marca e prontidão para comprar.

CRM (Customer Relationship Management)

O CRM é uma abordagem estratégica para gerenciar e cultivar relacionamentos com os clientes ao longo do tempo. Essa prática envolve a coleta, análise e utilização de dados sobre os clientes para personalizar interações, oferecer suporte proativo e criar experiências satisfatórias.

As principais funcionalidades e benefícios do CRM incluem:

Gestão de Dados do Cliente

Armazenamento centralizado de informações sobre os clientes, incluindo histórico de compras, preferências, interações passadas e feedback.

Automação de Processos

Automatização de tarefas repetitivas e padronizadas, como envio de e-mails, follow-ups e gerenciamento de campanhas de marketing.

Personalização de Atendimento

Utilização de dados para personalizar comunicações e ofertas, proporcionando uma experiência individualizada e relevante para cada cliente.

Análise e Relatórios

Geração de insights e análises a partir dos dados do CRM para identificar tendências, prever comportamentos futuros dos clientes e avaliar o desempenho das estratégias de relacionamento.

Integração entre Segmentação de Mercado e CRM

A integração entre segmentação de mercado e CRM permite que as empresas identifiquem os segmentos mais lucrativos de clientes e personalizem suas abordagens de relacionamento de acordo com as necessidades e preferências específicas de cada grupo. Ao segmentar o mercado de forma eficaz e utilizar o CRM para gerenciar interações com os clientes, as empresas podem aumentar a eficiência operacional, impulsionar as vendas e promover a fidelidade do cliente a longo prazo.

A segmentação de mercado e o CRM são ferramentas poderosas que permitem às empresas entender melhor seus clientes e atender suas necessidades de maneira mais eficaz. Ao adotar uma abordagem estratégica e integrada para essas práticas, as empresas podem alcançar um desempenho superior no mercado e construir relacionamentos duradouros com os clientes.

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A Gestão da Experiência do Cliente ou Gestão do Conhecimento Empresarial refere-se à coleta de dados e informações, que, quando processados ao longo do tempo, geram conhecimento, englobando *expertise* (qualidades próprias, ou *Know-how* adquirido) e *insight* (discernimento da situação, capacidade de solução) oferecidos pelos indivíduos. Este ato de conhecer, oferecido pelo indivíduo, quando segregado e

alinhado aos objetivos organizacionais, geram o conhecimento corporativo, refletindo nos produtos e serviços explorados pelas empresas, que visam atender às necessidades específicas dos clientes¹.

Assim, surgindo o conhecimento da condensação de dados e informações, faz-se necessário o entendimento destes três termos:

Dados

Dados referem-se ao registro estruturado de transações, podendo ser definido como um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos.

É informação bruta, descrição exata de algo ou de algum evento. Os dados em si não são dotados de relevância, propósito e significado, mas são importantes porque compõem a matéria-prima essencial para a criação da informação;

Informações

As informações são dados interpretados, dotados de relevância e propósito. Referem-se ao fluxo de mensagens, capazes e necessário para se gerar conhecimento²;

Conhecimento

O conhecimento é uma mistura de elementos, fluido, formalmente estruturado e intuitivo, portanto, difícil de ser colocado em palavras ou de ser plenamente entendido em termos lógicos. Os valores e as crenças integram o conhecimento, pois determinam, em grande parte, o que o conhecedor vê, absorve e conclui a partir das suas observações.

Como visto acima, o conhecimento deriva da informação, e, por seu turno a informação deriva dos dados.

O conhecimento divide-se em duas espécies, quais sejam:

- **Conhecimento Tácito:** É aquele difícil de ser articulado na linguagem formal. Refere-se ao conhecimento pessoal incorporado à experiência individual e envolve fatores intangíveis como crenças pessoais, perspectivas, sistema de valor, *insights*, intuições, emoções, habilidades;
- **Conhecimento Explícito:** É aquele que pode ser articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais, etc., sendo facilmente transmitido, sistematizado e comunicado.

O Conhecimento é utilizado como Recurso Estratégico, para isso, a visão da empresa baseada em conhecimento considera como hipóteses gerais as premissas abaixo:

► **O conhecimento é um recurso gerador de diferencial competitivo;**

- As características dos diferentes tipos de conhecimentos devem ser consideradas para a sua transferência;
- Os indivíduos são os principais agentes de conhecimento.

¹ STEWART, Thomas A. *Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva*. RJ: Campus, 1998.

² DRUCKER, Peter. *Desafios Gerenciais para o Século XXI*. São Paulo: Pioneira, 1999.



ÉTICA E DIVERSIDADE

ÉTICA APLICADA: ÉTICA, MORAL, VALORES E VIRTUDES; NOÇÕES DE ÉTICA EMPRESARIAL E PROFISSIONAL; A GESTÃO DE ÉTICA NAS EMPRESAS PÚBLICAS E PRIVADAS

Ética é o campo de reflexão que examina os fundamentos da conduta humana, buscando compreender quais comportamentos podem ser considerados corretos, justos, responsáveis ou socialmente desejáveis. Ela não se limita a reproduzir costumes existentes, pois também questiona práticas consolidadas quando estas produzem injustiça, discriminação ou prejuízo indevido.

No ambiente profissional, a ética orienta decisões que nem sempre encontram resposta completa em leis, regulamentos ou manuais. Uma conduta pode ser formalmente permitida e, ainda assim, contrariar valores como honestidade, equidade, respeito ou boa-fé.

► Conceito de moral

Moral é o conjunto de valores, costumes, regras e padrões de comportamento aceitos por determinado grupo social em certo período histórico. Ela se manifesta por expectativas concretas sobre como as pessoas devem agir em suas relações familiares, profissionais e comunitárias.

Enquanto a ética analisa criticamente os fundamentos da conduta, a moral representa as normas efetivamente adotadas por indivíduos ou grupos. Essa distinção não significa separação absoluta. A ética avalia a moral, e a moral fornece situações concretas para a reflexão ética.

Diferenças entre ética e moral

A comparação entre os conceitos pode ser sintetizada da seguinte forma:

Ética	Moral
Reflexão crítica sobre a conduta	Conjunto de normas e costumes praticados
Procura justificar princípios	Orienta comportamentos concretos
Pode questionar práticas sociais	Reflete valores de determinado grupo
Busca coerência e fundamentação	Pode variar conforme época e cultura

► Legalidade e comportamento ético

Legalidade corresponde à conformidade com as normas jurídicas. Ética possui alcance mais amplo, pois considera consequências, intenções, impactos e responsabilidades que podem não estar detalhados na legislação.

Um empregado pode utilizar determinada informação sem violar expressamente uma regra, mas agir de forma eticamente inadequada se buscar benefício pessoal ou causar tratamento desigual. Por outro lado, uma empresa verdadeiramente ética não se limita ao cumprimento mínimo da lei, procurando adotar decisões transparentes, responsáveis e coerentes.

► Valores

Valores são referências utilizadas para avaliar comportamentos, estabelecer prioridades e orientar decisões. Eles influenciam o modo como pessoas e organizações definem o que consideram importante.

No ambiente empresarial, valores devem possuir correspondência prática. Uma instituição que declara valorizar o cliente, mas incentiva vendas inadequadas, demonstra ruptura entre discurso e conduta.

Entre os valores mais relevantes para a atividade profissional encontram-se:

- **Honestidade:** agir sem fraude, falsidade ou ocultação deliberada.
- **Justiça:** tratar situações semelhantes de maneira coerente e imparcial.
- **Respeito:** reconhecer a dignidade, os direitos e as diferenças entre as pessoas.
- **Responsabilidade:** assumir as consequências das próprias decisões e omissões.
- **Transparência:** fornecer informações verdadeiras, claras e suficientes.
- **Lealdade:** proteger interesses legítimos sem encobrir irregularidades.

► Virtudes

Virtudes são disposições de caráter desenvolvidas pela prática constante de comportamentos considerados moralmente positivos. Não se resumem a intenções ocasionais, pois exigem habitualidade e coerência.

Prudência

Prudência é a capacidade de avaliar circunstâncias, riscos e consequências antes de decidir. No setor bancário, manifesta-se na análise cuidadosa de crédito, no tratamento de dados e na oferta responsável de produtos.

Coragem moral

Coragem moral é a disposição para defender conduta correta mesmo diante de pressão, ameaça ou risco profissional. Ela pode ser necessária para recusar ordem indevida, relatar fraude ou contestar decisão prejudicial ao cliente.



AMOSTRA

Temperança e equilíbrio

Temperança corresponde ao controle de impulsos e interesses pessoais. Ajuda o profissional a evitar uso indevido de autoridade, busca excessiva por resultados ou aceitação de vantagens que comprometam sua independência.

► Responsabilidade pelas escolhas

A conduta ética pressupõe liberdade de escolha e consciência das consequências. A alegação de obediência hierárquica não elimina automaticamente a responsabilidade de quem executa ordem evidentemente irregular.

Antes de agir, o profissional deve considerar:

- A decisão respeita a lei e as normas internas?
- Os fatos estão sendo apresentados de forma verdadeira?
- A conduta produzirá tratamento justo para as pessoas afetadas?
- A decisão poderia ser explicada publicamente sem constrangimento legítimo?
- Existe interesse pessoal capaz de comprometer a imparcialidade?

A reflexão ética transforma valores abstratos em critérios aplicáveis às situações reais.

ÉTICA PROFISSIONAL E RESPONSABILIDADE INDIVIDUAL**► Conceito de ética profissional**

Ética profissional é o conjunto de princípios, deveres e padrões que orientam o exercício de determinada atividade. Ela exige que o conhecimento técnico seja utilizado com responsabilidade, respeito e compromisso com os interesses legítimos das pessoas afetadas.

No setor bancário, decisões profissionais podem influenciar patrimônio, acesso ao crédito, privacidade e continuidade de empresas. Por isso, erros, omissões ou abusos podem produzir consequências econômicas e sociais relevantes.

► Competência técnica

Agir eticamente também significa possuir conhecimento adequado para desempenhar a função. O profissional não deve assumir tarefa para a qual não esteja preparado sem buscar orientação, capacitação ou supervisão.

Atualização profissional

Produtos financeiros, tecnologias, normas e riscos mudam continuamente. A atualização permite fornecer informação correta, evitar erros e reconhecer novas modalidades de fraude ou conflito.

A competência ética envolve:

- Conhecer os produtos e serviços oferecidos.
- Compreender riscos, custos e condições contratuais.
- Manter-se atualizado sobre normas internas e externas.
- Reconhecer os limites do próprio conhecimento.
- Solicitar apoio especializado quando necessário.

► Confidencialidade

O profissional bancário tem acesso a dados cadastrais, financeiros, estratégicos e pessoais. Essas informações somente podem ser consultadas e utilizadas para finalidades legítimas relacionadas ao trabalho.

A confidencialidade permanece após mudança de função ou encerramento do vínculo profissional. Dados não podem ser compartilhados por curiosidade, conveniência ou benefício pessoal.

Uso ético das informações

Mesmo quando o acesso técnico está disponível, a consulta deve obedecer ao princípio da necessidade. O empregado não deve pesquisar contas de familiares, colegas, pessoas públicas ou clientes sem motivo funcional.

Também é inadequado utilizar informações obtidas no trabalho para realizar investimentos, favorecer terceiros ou antecipar decisões empresariais.

► Imparcialidade

Imparcialidade é a capacidade de decidir com base em critérios objetivos, evitando favorecimentos pessoais. Ela é fundamental em concessão de crédito, seleção de fornecedores, contratação de empregados e avaliação de desempenho.

A imparcialidade não significa ignorar diferenças relevantes. Clientes com necessidades distintas podem receber tratamentos adaptados, desde que os critérios sejam legítimos, transparentes e não discriminatórios.

► Código de ética e código de conduta

O código de ética apresenta valores e princípios gerais. O código de conduta traduz esses princípios em regras aplicáveis a situações concretas, como recebimento de presentes, tratamento de informações, relacionamento com clientes e uso de recursos corporativos.

Esses documentos não substituem o julgamento responsável. Como nenhuma política prevê todas as situações possíveis, o profissional deve avaliar finalidade, contexto e consequências.

► Responsabilidade por ação e omissão

A responsabilidade profissional pode decorrer tanto de uma ação indevida quanto da omissão diante de risco conhecido. Ignorar fraude, esconder erro ou deixar de comunicar conflito pode ser tão grave quanto praticar diretamente a irregularidade.

Entre as condutas esperadas estão:

- Registrar operações e decisões de forma completa e verdadeira.
- Comunicar erros assim que forem identificados.
- Recusar ordens claramente ilícitas ou contrárias às políticas.
- Relatar suspeitas pelos canais apropriados.
- Cooperar com investigações internas legítimas.
- Preservar documentos e evidências relevantes.

► Obediência hierárquica

A hierarquia organiza responsabilidades, mas não transforma ordens indevidas em condutas legítimas. O profissional deve buscar esclarecimento quando a instrução for ambígua e utilizar canais de orientação ou denúncia quando houver risco ético.

O respeito à liderança não exige concordância automática. Organizações maduras permitem questionamento fundamentado e protegem empregados que relatam preocupações de boa-fé.





GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

