



# Banco do Estado do Rio Grande do Sul - BANRISUL

## Escriturário

### **Língua Portuguesa**

Interpretação de texto. ....	1
Argumentação. ....	3
Pressupostos e subentendidos.....	5
Níveis de linguagem. ....	6
Ortografia e acentuação. ....	11
Articulação do texto: coesão e coerência. ....	20
Classes de palavras. ....	24
Sintaxe. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação. ....	45
Discurso direto e indireto. ....	57
Tempos, modos e vozes verbais. ....	58
Flexão nominal e verbal. ....	60
Concordância nominal e verbal. ....	66
Regência nominal e verbal. ....	69
Ocorrência da Crase. ....	73
Pontuação. ....	75
Equivalência e transformação de estruturas. ....	77
Redação. ....	79

### **Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade**

Matemática Financeira: Juros simples e juros compostos.....	1
Taxas de juros: nominal, efetiva, real, equivalente e aparente .....	3
Desconto. Valor Presente, Valor Futuro e Montante.....	5
Estatística e Probabilidade: Análise combinatória.....	8
Noções de probabilidade; Probabilidade condicional .....	11
Noções de estatística; População e amostra; Análise e interpretação de tabelas e gráficos.....	15
Regressão, tendências, extrapolações e interpolações; Tabelas de distribuição empírica de variáveis e histogramas; Estatística descritiva (média, mediana, variância, desvio padrão, percentis, quartis, outliers, covariância) .....	22

### **Raciocínio Lógico-Matemático**

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação).....	1
Expressões numéricas.....	7
Múltiplos e divisores de números naturais; problemas.....	9
Frações e operações com frações.....	11
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas .....	13
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações .....	22
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. ....	37

Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas..... 51

## ***Domínio Produtivo da Informática***

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows 7, 8 e 10). .....	1
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 2010, 2013 e LibreOffice 5 ou superior). .....	23
Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome); .....	87
Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e Mozilla Thunderbird); .....	99
Sítios de busca e pesquisa na Internet; .....	107
Grupos de discussão; .....	111
Redes sociais; .....	112
Computação na nuvem (cloud computing). .....	116
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	121
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e outras pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.); .....	129
Procedimentos de backup; .....	133
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage). .....	139
Banco de dados: conceitos de banco de dados e sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD), modelagem conceitual de dados. Manipulação e visualização de dados. ....	147
Noções de Big Data: conceito, premissas e aplicação. ....	157

## ***Conhecimentos Bancários***

Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional. ....	1
Banco Central do Brasil. Bancos Múltiplos. Bancos Comerciais. Caixas Econômicas. Bancos de Câmbio. ....	15
BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social. Bancos de Desenvolvimento. Bancos de Investimento. ....	22
Cooperativas de Crédito. Bancos Comerciais Cooperativos. ....	25
Administradoras de Consórcios. Corretoras de Câmbio. ....	26
Sociedade Corretora de Títulos e Valores Mobiliários. Sociedade Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários. ....	26
Companhias Hipotecárias. Agências de Fomento. ....	27
Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento. Sociedades de Arrendamento Mercantil. ....	28
Sociedades de Crédito Imobiliário. Sociedades de Crédito ao Microempreendedor. ....	28
Associações de Poupança e Empréstimo. Instituições de Pagamento. Sociedades Administradoras de Cartões de Crédito. ....	31
COPOM – Comitê de Política Monetária. ....	33
Comissão de Valores Mobiliários. Bolsas de Valores. Bolsas de Mercadorias e de Futuros. ....	35
Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC). ....	42
Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP). ....	43
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional. ....	44
Produtos e serviços financeiros: depósitos à vista. Depósitos a prazo (CDB e RDB). Letras de câmbio. ....	46
Cobrança e pagamento de títulos e carnês. Transferências bancárias automáticas. Arrecadação de tributos e tarifas públicas. ....	51
Internet banking. CCB – Cédula de Crédito Bancário. Hot money. Contas garantidas. ....	54
Crédito rotativo. ....	55
Descontos de títulos. Financiamento de capital de giro. Vendor finance/comprar finance. Leasing (tipos, funcionamento, bens). Financiamento de capital fixo. Crédito direto ao consumidor. ....	56
Crédito rural. Cadernetas de poupança. ....	60
Financiamento à importação e à exportação. Repasses de recursos do BNDES. ....	67
Fomento Mercantil (factoring). ....	67
Cartões de Crédito. Títulos de Capitalização. Planos de aposentadoria e pensão privados. Seguros, Previdência Complementar e Capitalização. ....	72
Mercado de capitais: Ações – características e direitos. Debêntures. Notas Promissórias Comerciais (“commercial papers”). Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas. Operações de distribuição de valores mobiliários de renda variável e de títulos de dívida (“underwriting”). Funcionamento do mercado	

à vista de ações. Mercado de balcão. Fundos de Investimento. Conceitos e operações de “corporate finance” .....	77
Mercado de câmbio: Operações básicas. Operações com derivativos: características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap. ....	84
Garantias no Sistema Financeiro Nacional: Aval Fiança. Penhor mercantil. Alienação fiduciária. Hipoteca. Fianças bancárias. Fundo Garantidor de Créditos (FGC). ....	99
Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas. Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/1998 e suas alterações, .....	105
Circular Bacen nº 3.461/2009 e suas alterações.....	113
Carta-Circular Bacen nº3.542/2012. COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras. ....	118
Autorregulação Bancária. ....	122

## ***Atendimento, Ética e Diversidade***

Satisfação, valor e retenção de clientes .....	1
Telemarketing. ....	4
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. ....	7
Resolução CMN nº 3.849/2010 – Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	21
Lei nº 8.078/1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor. ....	24
Decreto Lei nº 6.523/2008 – Regulamenta a Lei nº 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. ....	36
Resolução CMN nº 3.694/2009 – Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	37
Código de Defesa do Consumidor Bancário.....	39
Lei nº 10.048/2000 – Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. ..	39
Lei nº 10.098/2000 – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. ....	40
Decreto nº 5.296/2004 – Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e a Lei nº 10.098/2000, 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. ....	44
Conceito de ética. ....	55
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; .....	56
Noções de ética empresarial e profissional. ....	58
A gestão de ética nas empresas públicas e privadas. ....	62
Código de Conduta Ética do Banrisul. ....	63
Temática de gênero, raça e etnia, conforme Decreto nº 48.598, de 19 de novembro de 2011. ....	66
Política Nacional para Mulheres, Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, .....	67
Estatuto Nacional da Igualdade Racial .....	72
Estatuto Estadual da Igualdade Racial. ....	78

## ***Técnicas de Vendas***

Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos; análise do mercado, metas. ....	1
Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário: planejamento, técnicas; motivação para vendas. ....	9
Produto, Preço, Praça; Promoção. ....	10
Vantagem competitiva.....	12
Como lidar com a concorrência. ....	14
Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica. ....	19
Noções de Marketing de Relacionamento.....	20
Interação entre vendedor e cliente. ....	24
Qualidade no atendimento a clientes.....	25
Satisfação e retenção de clientes. Valor percebido pelo cliente. ....	25
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada). ....	25