

Conteúdo programático (concurso anterior)

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO: Matemática: Operações com números reais. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum. Potências e raízes. Razão e proporção. Porcentagem. Regra de três simples e composta. Média aritmética simples e ponderada. Juro simples. Equação do 1º e 2º graus. Sistema de equações do 1º grau. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos. Sistemas de medidas usuais. Geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras. Raciocínio Lógico: Visa avaliar a habilidade do candidato em entender a estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Resolução de situações-problema. As questões desta prova poderão tratar das seguintes áreas: estruturas lógicas, lógicas de argumentação, diagramas lógicos.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS E ÉTICA: Sistema Financeiro Nacional: Instituições Normativas: Conselho Monetário Nacional, Entidades Supervisoras; Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários. Operadores: Instituições financeiras captadoras de depósitos à vista; demais instituições financeiras e outros intermediários financeiros e administrativos de recursos de terceiros. Conhecimentos de Serviços Bancários: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos para pessoa física e pessoa jurídica, capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio, Documentos comerciais: conceitos, finalidade, principais características e circulação: nota fiscal, fatura, borderô, contrato, duplicata, nota promissória, cheque, ordem de pagamento e DOC - Documento de Crédito e TED - Transferência Eletrônica de Dados. Prestação de serviços bancários: arrecadação de tributos federais, estaduais e municipais, recolhimento por conta de terceiros, recebimento de prêmios e seguros, custódia de valores, cartões magnéticos e cartões de crédito. Operações Bancárias: Noções gerais sobre: Operações Ativas (Operações de Crédito, Empréstimo em Conta, Títulos Descontados, Adiantamento a Depositantes, Cheque Especial, Financiamentos Rurais, Crédito Direto ao Consumidor, Fiança Bancária, Operação de Câmbio). Operações Passivas (Caderneta de Poupança, Depósitos à vista, a prazo, CDB, RDB,

Obrigações por Empréstimos, Fundos). Operações Acessórias (Cobrança. Garantias Bancárias Reais: Hipoteca, Penhor e Caução. Alienação Fiduciária e Pessoal: fiança e aval). Técnicas de Vendas: O profissional de vendas; Conhecimento do Consumidor, Empresa, Mercado e Produto; Apresentação de Vendas e suas técnicas; Fechamento; Pós-Venda e Considerações sobre venda de Serviços.

Ética: Sistema Nacional de ética bancária; Princípios éticos fundamentais; Deveres dos bancos; Responsabilidades das instituições infrações e penalidades; Competências; Estatutos.

MICROINFORMÁTICA BÁSICA: Microsoft Word 2000/2003: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, e tabelas, impressão, ortografia e gramática, controle de quebras, numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto. Microsoft Excel 2000/2003: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras, numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação. Microsoft Power Point 2000/2003: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações-régua, guias-cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição. Microsoft Windows 2000 e Windows XP: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos Microsoft Office.

INGLÊS BÁSICO: Compreensão e interpretação de texto (sentido global do texto, localização de determinada idéia, palavras cognatas). Conhecimento de vocabulário fundamental e de aspectos gramaticais em nível funcional, ou seja, como acessório à compreensão do texto.

CONHECIMENTOS GERAIS: Código de Defesa do Consumidor Bancário. Marketing de relacionamento com o cliente: filosofia, conceitos e ferramentas de aplicação. Imagem profissional, imagem da instituição, sigilo e postura.

BIBLIOGRAFIA: Conhecimentos Gerais: Código de Defesa do Consumidor: Resoluções do Banco Central do Brasil, números 2.878 de 26 de julho de 2001 e a 2.892 de 27 de setembro de 2001; Marketing de Relacionamento: KOTLER, Philip. Marketing para o

século XXI: Como conquistar e dominar mercados. São Paulo: Futura, 1999. SWIFT, Ronald. CRM: Customer Relationship Management: O Revolucionário Marketing de relacionamento com o cliente. Rio de Janeiro: Campus, 2001. **Técnicas de Vendas:** LAS CASAS, Alexandre L. Técnica de Vendas: Como Vender e Obter bons Resultados. São Paulo: Atlas. 3ª ed., 2004. **Ética:** Código de Ética Bancária e Estatutos do Sistema Nacional de Ética Bancária - Elaborado pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN