

**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A  
EDITAL DE CONCURSOS PÚBLICOS Nº 01/2015**

**ANEXO II**

**Programas e Bibliografias**

**1. Conhecimentos Básicos**

**1.1. LÍNGUA PORTUGUESA**

Aspectos linguísticos.

Ortografia: grafia correta de palavras; acentuação.

Morfologia e Sintaxe: Estrutura e formação de palavras: valores de prefixos, radicais e sufixos. Classes de palavras – usos e valores semânticos. Flexões de tempo, modo, número, pessoa, gênero e grau. Equivalência e transformação de estruturas. Emprego e valor de nexos. Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal; crase. Emprego de sinais de pontuação.

Análise e interpretação de textos: Compreensão global do texto. Estruturação do texto: recursos de coesão. Ponto de vista do autor. Significado contextual de palavras e expressões. Informações literais e inferências possíveis.

BECHARA, Evanildo. **Moderna Gramática Portuguesa**. 37<sup>a</sup>. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.

CUNHA, Celso; CINTRA, Lindley. **Nova Gramática do Português Contemporâneo**. 3<sup>a</sup>. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1999.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

**MICHAELIS: Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 1998.

PROENÇA FILHO, Domício. **Guia Prático da Ortografia da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Record, 2009.

Obs.: Não serão elaboradas questões que envolvam as modificações trazidas pelo Acordo Ortográfico promulgado pelo Decreto n.º 6.583, de 29/09/2008.

**1.2. MATEMÁTICA**

Funções.

Equações.

Inequações.

Sistemas lineares.

Sistemas de capitalização: juros simples e compostos.

Descontos simples.

Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente.

Anuidades ou séries de pagamentos iguais: postecipadas e antecipadas.

Sistemas de Amortização de Empréstimos e Financiamentos.

ASSAF NETO, A. **Matemática Financeira e suas Aplicações**. 11<sup>a</sup> ed. São Paulo: ATLAS, 2009.

CRESPO, A. A. **Matemática Comercial e Financeira Fácil**. São Paulo: Editora Saraiva, 13<sup>a</sup>. ed., 2002.

DAL ZOT, W.; LONGONI DE CASTRO, M. **Matemática Financeira – Fundamentos e Aplicações**. Porto Alegre: BOOKMAN, 2015.

DANTE, L. R. **Matemática – Contexto e Aplicações** vol. único. 2ª. ed. São Paulo: Editora Ática, 2004.

IEZZI, G.; HAZZAN, S.; DEGENSZAJN, D.M. **Fundamentos de Matemática Elementar 11: matemática comercial matemática, matemática financeira, estatística descritiva**. São Paulo: Editora Atual, 2004.

IEZZI, G. et al. **Matemática – Vol. único**. 4ª. ed. São Paulo: Editora Atual, 2007.

VIEIRA SOBRINHO, J.D. **Matemática Financeira – Juros, Descontos e Séries de Pagamentos**. 7 ed. São Paulo: ATLAS, 2000.

### 1.3. RACIOCÍNIO LÓGICO

Números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações e propriedades. Operações com conjuntos: União, intersecção, diferença e complementar. Representação por diagramas.

Razões e proporções, regra de três simples, regra de três composta, porcentagem.

Progressões aritméticas e Progressões geométricas.

Princípio fundamental da contagem, arranjos simples, permutações simples e combinações simples.

Probabilidade: Espaço amostral, resultados igualmente prováveis, probabilidade condicional e eventos independentes.

DANTE, Luiz Roberto. **Matemática – Contexto e Aplicações**. Volume Único. São Paulo: Editora Ática, 2008.

DANTE, L.R. **Matemática: Contexto e Aplicações**. 3 volumes. 4ª ed. São Paulo: Editora Ática, 2007.

MURAKAMI, Carlos; IEZZI, Gelson. **Fundamentos de Matemática Elementar**. 9ª ed. São Paulo: Atual, 2013. (Coleção)

DANTE, Luiz Roberto. **Tudo é Matemática**. 6º ao 9º anos. São Paulo: Editora Ática, 2008.

### 1.4. DOMÍNIO PRODUTIVO DE INFORMÁTICA

Conceitos Básicos de Informática: Conceitos práticos e teóricos de informática, Internet e segurança da informação.

Sistema Windows: Componentes da Área de Trabalho; Componentes das Janelas; Configuração do Painel de Controle; Área de Transferência; Windows Explorer; Formatação e Cópia de discos; Utilização da Ajuda; Programas nativos.

BrOffice Calc e Microsoft Excel: Conhecimentos práticos; Atalhos e barra de ferramentas; Formatação de Dados; Seleção de Células; Funções, Fórmulas e Expressões Matemáticas; Referências absolutas e relativas; Intervalos Nomeados; Gerenciamento de Arquivos; Gráficos.

BrOffice Writer e Microsoft Word: Conhecimentos práticos; Atalhos e barra de ferramentas; Modos de seleção de texto; Formatação de Fonte; Formatação de Parágrafo; Bordas; Marcadores e Numeração; Tabulação; Quebras; Texto em colunas; Tabelas; Modos de visualização; Cabeçalho e rodapé; Numeração de Páginas; Localização e substituição de texto; Impressão.

Internet: Conceitos; Browser (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox); Correio Eletrônico: conceitos; Gerenciador de e-mail (Outlook Express); Vírus e segurança da informação.

CERT.br. Cartilha de Segurança para Internet, 2. ed. São Paulo: CERT.br, 2012. Disponível em: <<http://cartilha.cert.br/livro/cartilha-seguranca-internet.pdf>> Acessado em: 18/06/2015.

COOPER, Brian. Como usar a Internet. PubliFolha Editora, 2000.

COSTA, Edgard Alves. Broffice.Org - Da Teoria A Pratica. Brasport, 2007.

COX, Joyce; LAMBERT, Joan. Microsoft Word 2010 - Passo a Passo. Porto Alegre: Bookman.

COX, Joyce.; PREPPERNAU, Joan. Microsoft Office Word 2007. Passo a Passo. Bookman, 2007.

COX, Joyce; PREPPERNAU, Joan. Windows 7 - Passo a Passo. Porto Alegre: Bookman, 2010.

DOCUMENT FOUNDATION. LibreOffice - Guia do Iniciante. Disponível em: <<http://wiki.documentfoundation.org/images/3/3e/0100GS3-Guiadolniciante-ptbr.pdf>>. Acessado em: 18/06/2015.

\_\_\_\_\_. LibreOffice - Guia do Writer. Disponível em: <[http://wiki.documentfoundation.org/images/b/b3/0200WG3-Guia\\_do\\_Writer-ptbr.pdf](http://wiki.documentfoundation.org/images/b/b3/0200WG3-Guia_do_Writer-ptbr.pdf)>. Acessado em:18/06/2015.

\_\_\_\_\_. Guia de introdução às funções do LibreOffice Calc. Disponível em: <[http://wiki.documentfoundation.org/images/9/95/Guia\\_de\\_Introdução\\_às\\_Funções\\_do\\_LibreOffice\\_Calc.pdf](http://wiki.documentfoundation.org/images/9/95/Guia_de_Introdução_às_Funções_do_LibreOffice_Calc.pdf)>. Acessado em: 18/06/2015.

FRYE, Curtis. Microsoft Office Excel 2007. Passo a Passo. Bookman, 2007.

KOZAK, Dalton Vinicius. Conceitos Básicos de Informática. Disponível em <<http://chasqueweb.ufrgs.br/~paul.fisher/apostilas/inform/Conceitos.Basicos.da.Informatica.PDF>>. Acessado em: 18/06/2015.

MANZANO, José Augusto N.G. Guia Prático de Informática - Terminologia, Microsoft Windows 7 - Internet e Segurança, Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2010, Microsoft Office PowerPoint 2010 e Microsoft Office Access 2010. São Paulo: Érica, 2011.

MARÇULA, Marcelo ; FILHO, Pio Armando Benini - Informática - Conceitos e Aplicações, Rio de Janeiro Forense, 2012.

POLLONI, E. G. F e FEDELI, R.D. Introdução à Ciência da Computação. Thomson Pioneira, 2003.

RUSEN, Ciprian Adrian - Windows 8: Série Passo a Passo, Porto Alegre, ArtMed, 2015.

SECRETARIA GERAL DE GOVERNO. Guia ODF – Documento de Referência de Migração para Formatos Abertos. Disponível em <[http://www.tic.rs.gov.br/download/20130912105220guia\\_odf\\_\\_\\_documento\\_de\\_referencia\\_de\\_migracao\\_para\\_formatos\\_abertos\\_0.2.pdf](http://www.tic.rs.gov.br/download/20130912105220guia_odf___documento_de_referencia_de_migracao_para_formatos_abertos_0.2.pdf)>. Acessado em: 18/06/2015.

STANEK, William R. Microsoft Windows XP Professional. Bookman, 2005.

## **2. CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

### **2.1. ÉTICA E LEGISLAÇÃO DE EQUIDADE DE GÊNEROS E IGUALDADE RACIAL**

Conceito de ética.

Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional.

A gestão de ética nas empresas públicas e privadas.

Código de Conduta Ética do Banrisul (disponível no site do Banrisul na internet).

Temática de gênero, raça e etnia, conforme Decreto nº 48.598, de 19 de novembro de 2011.

BRASIL. Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Lei Maria da Penha.

BRASIL. Lei Federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010. Estatuto da Igualdade Racial.

RIO GRANDE DO SUL. Lei Estadual nº 13.694, de 19 de janeiro de 2011. Estatuto Estadual da Igualdade Racial.

RUIZ ALONSO, Felix; LOPEZ, Francisco Granizo; CASTRUCCI, Plínio de Lauro. **Curso de Ética em Administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Rodriguez. **Fundamento de Ética Empresarial e Econômica**. – 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GHILLYER, Andrew W. **Ética nos Negócios**/ Andrew W. Ghillyer; tradução: Christiane de Brito Andrei. -4. Ed. – Porto Alegre: AMGH, 2015.

PASSOS, Elizete. **Ética nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

**Código de Conduta Ética do Banrisul.** Disponível em <http://www.banrisul.com.br> (Relações com Investidores – Governança Corporativa - Código de Conduta Ética).

## **2.2. TÉCNICAS DE VENDAS**

Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos e metas.  
Técnicas de vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário: planejamento, técnicas; motivação para vendas.

Composto de Marketing: Produto, Preço, Praça, Promoção.

Vantagem competitiva.

Análise de mercado e da concorrência.

Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.

Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).

**BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução 4.433, de 23/07/2015**

**Disponível em:**

<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=2015&numero=4433>. **Acessado em:** 24/08/15.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Vendas: uma Abordagem Introdutória: Transformando o Profissional de Vendas em um Gestor de Vendas.** 3ª ed. Barueri: Manole, 2014.

KOTLER, Philip e KELLER, Kevin L. **Administração de Marketing.** 14ª ed. São Paulo: Pearson, 2013.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Técnicas de Vendas: Como Vender e Obter Bons Resultados.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL. **Código de Defesa do Consumidor.**

**Disponível em:**

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). **Acessado em:** 25/08/15.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL. **Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010.**

**Disponível em:**

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm).

**Acessado em:** 25/08/15.

## **2.3. ATENDIMENTO**

Características dos serviços bancários: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

Noções de Marketing de Relacionamento.

Satisfação e retenção de clientes.

Valor percebido pelo cliente.

Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico (telemarketing).

Interação entre vendedor e cliente.

Qualidade no atendimento a clientes.

Resolução CMN nº 4.433, 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.

**BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução 4.433, de 23/07/2015**

**Disponível em:**

<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=2015&numero=4433>. **Acessado em:** 24/08/15.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Vendas: uma Abordagem Introdutória: Transformando o Profissional de Vendas em um Gestor de Vendas.** 3ª ed. Barueri: Manole, 2014.

KOTLER, Philip e KELLER, Kevin L. **Administração de Marketing.** 14ª ed. São Paulo: Pearson, 2013.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Técnicas de Vendas: Como Vender e Obter Bons Resultados**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acessado em: 25/08/15.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL. **Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm).

Acessado em: 25/08/15.

#### **2.4. CONHECIMENTOS BANCÁRIOS**

Sistema Financeiro Nacional - estrutura e funções.

Autoridades Monetárias – estrutura e funções.

Políticas Econômicas: Noções de política monetária, política fiscal e política cambial.

Mercado Financeiro: mercado monetário, mercado de crédito, mercado de capitais; mercado cambial, mercado de títulos públicos federais, mercado interbancário, sistema de liquidação e custódia, taxas de juros do mercado financeiro.

Mercado Bancário: Produtos de serviço, produtos de captação, produtos de empréstimo, crédito rural, financiamento para investimento, leasing.

Mercado de Capitais - estrutura e funcionamento, mercado de ações e de derivativos.

Fundos de investimentos: Fundos de investimento em renda fixa, fundos de renda variável, fundos referenciados em dólar, fundos de investimento orientados à aposentadoria.

Regras prudenciais: risco de crédito, cambial, de mercado e de liquidez; conceito de patrimônio de referência, regras prudenciais definidas pelo CMN às instituições financeiras.

Noções de: falhas de serviço, fatores de satisfação, governança corporativa, estratégia de segmentação, diferenciação e clientes *private*.

ASSAF, A. **Mercado Financeiro**. 11ª ed. São Paulo: Atlas.

FORTUNA, E. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 19ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark.

PINHEIRO, J. L. **Mercado Capitais: Fundamentos e Técnicas**. 6ª ed. São Paulo: Atlas.

LAS CASAS, Alexandre. **Marketing Bancário**. 1ª ed. São Paulo: Saint Paul.