

ANEXO I – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CARGO DE NÍVEL MÉDIO

◇ TÉCNICO BANCÁRIO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA: 1. Interpretação e Compreensão de texto. Organização estrutural dos textos. 2. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade. 3. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo. 4. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo. Textos literários e não literários. 5. Tipologia da frase portuguesa. 6. Estrutura da frase portuguesa: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. Norma culta. Pontuação e sinais gráficos. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa. 7. Tipos de discurso. 8. Registros de linguagem. Funções da linguagem. 9. Elementos dos atos de comunicação. 10. Estrutura e formação de palavras. Formas de abreviação. 11. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores. 12. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade. Os dicionários: tipos; a organização de verbetes. 13. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos; latinismos. 14. Ortografia e acentuação gráfica. A crase.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO: Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados. Conjuntos e suas operações, diagramas. Números inteiros, racionais e reais e suas operações, porcentagem. Proporcionalidade direta e inversa. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, reconhecimento de padrões, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas. Problemas de lógica e raciocínio.

INFORMÁTICA BÁSICA: Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner plotter, discos ópticos. Noções do ambiente Windows. MSOffice (Word, Excel, Powerpoint, Outlook). Libre Office (Writer, Calc, Impress, e M Client). Conceitos relacionados à Internet; correio eletrônico. Noções de sistemas operacionais. Ícones, atalhos de teclado, pastas, tipos de arquivos; localização, criação, cópia e remoção de arquivos; cópias de arquivos para outros dispositivos; ajuda do Windows, lixeira, remoção e recuperação de arquivos e de pastas; cópias de segurança/backup, uso dos recursos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: Sistema financeiro nacional. Dinâmica do mercado. Mercado bancário. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; COPOM – Comitê de Política Monetária. Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários.

Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, caderneta de poupança, capitalização, previdência, investimentos e seguros. Noções do Mercado de capitais e de Câmbio. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC). Autorregulação Bancária. Noções básicas sobre os crimes de “Lavagem” ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores. Prevenção da utilização do Sistema Financeiro para os atos ilícitos, em conformidade com a lei 9.613/1998. Guia de Conduta Ética do Banestes (disponível no sítio do Banestes na Internet); Ruptura digital no setor bancário e financeiro. Resolução CMN no 4.949, de 30 de setembro 2021.

TÉCNICAS DE VENDAS E ATENDIMENTO: Técnicas de vendas: Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivo; análise do mercado, metas. Técnicas de vendas de Produtos e Serviços bancários e financeiros: planejamento, técnicas; motivação para vendas; Produto, Preço, Praça, Promoção; Vantagem competitiva; Como lidar com a concorrência; Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica. Noções de Marketing de Relacionamento. Atendimento: Marketing em empresas de serviços; Satisfação e retenção de clientes; Valor percebido pelo cliente; Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico; Interação entre vendedor e cliente; Qualidade no atendimento a clientes; Atendimento digital.

CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR

- ◇ **Analista Econômico Financeiro (Gestão Contábil, Gestão Financeira, Gestão Estatística), Assistente Social e Analista de Comunicação**

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA: 1. Interpretação e Compreensão de texto. Organização estrutural dos textos. 2. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade. 3. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo. 4. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo. Textos literários e não literários. 5. Tipologia da frase portuguesa. 6. Estrutura da frase portuguesa: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. Norma culta. Pontuação e sinais gráficos. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa. 7. Tipos de discurso. 8. Registros de linguagem. Funções da linguagem. 9. Elementos dos atos de comunicação. 10. Estrutura e formação de palavras. Formas de abreviação. 11. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores. 12. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade. Os dicionários: tipos; a organização de verbetes. 13. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos; latinismos. 14. Ortografia e acentuação gráfica. A crase.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO: Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados. Conjuntos e suas operações, diagramas. Números inteiros, racionais e reais e suas operações, porcentagem e juros. Proporcionalidade direta e inversa. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo. Estrutura lógica de relações arbitrária entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações daquelas

relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais. Problemas de contagem e noções de probabilidade. Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área. Noções de estatística: média, moda, mediana e desvio padrão. Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância. Problemas de lógica e raciocínio.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: Sistema financeiro nacional. Dinâmica do mercado. Mercado bancário. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; COPOM – Comitê de Política Monetária. Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários. Noções básicas sobre os crimes de “Lavagem” ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores. Prevenção da utilização do Sistema Financeiro para os atos ilícitos, em conformidade com a lei 9.613/1998. Guia de Conduta Ética do Banestes (disponível no sítio do Banestes na Internet); Ruptura digital no setor bancário e financeiro.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ANALISTA ECONÔMICO FINANCEIRO – GESTÃO CONTÁBIL

Contabilidade Bancária: Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF). Critérios de Avaliação e apropriação contábil em bancos. Disponibilidades, Títulos e Valores Mobiliários e Aplicações Interfinanceiras de Liquidez. Operações de Crédito e Provisões para Créditos de Liquidação Duvidosa. Depósitos, Empréstimos e Financiamentos Obtidos e Emissão de Títulos. Operações de Câmbio. Operações com Derivativos. Relações Interfinanceiras e Interdependências. Contas de Compensação. Limites Operacionais e Acordos da Basiléia I, II e III. Elaboração e Publicação das Demonstrações Contábeis em Bancos (BP, DRE, DVA, DFC, DRA, DMPL e Notas Explicativas). Análise de Demonstrações Contábeis de Bancos. As divergências entre contabilidade atrelada ao COSIF e IFRS com foco na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas. O papel do Contador bancário perante a organização: a melhor forma de solucionar assimetrias conceituais entre BACEN, CVM e RFB com foco em conceitos contábeis. A contextualização do atual momento dos Bancos perante o mercado Brasileiro.

Contabilidade Geral: Patrimônio e Variações Patrimoniais. Plano de Contas e Procedimentos de Escrituração. Mensuração e Reconhecimento de Operações. Avaliação de Ativos e Passivos. Provisões, Ativos e Passivos Contingentes. Balanço Patrimonial. Demonstração do Resultado e Demonstração do Resultado Abrangente. Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido. Demonstração dos Fluxos de Caixa. Demonstração do Valor Adicionado. Notas explicativas. Análise de Demonstrações Contábeis. Combinação de Negócios. Consolidação das Demonstrações Contábeis. Conversão das Demonstrações Contábeis para Moeda Estrangeira. Operações Fiscais, Tributárias e de Contribuições. Lei n.º 6.404/1976 e suas alterações.

ANALISTA ECONÔMICO FINANCEIRO – GESTÃO FINANCEIRA

Microeconomia: Teoria do Consumidor; Teoria da Firma; Equilíbrio Geral e Bem-Estar Social; Falhas de Mercado; Teoria dos Jogos; Assimetria de Informação: Risco Moral e Seleção Adversa.

Macroeconomia: Taxas de Juros: Seu comportamento, estrutura de risco e prazo. **Instrumentos de Política Monetária:** Mercado Aberto, Redesconto e Compulsório. **Mercado de câmbio e seu funcionamento:** Paridade coberta e descoberta de juros, paridade poder de compra. Política Monetária e Fiscal no modelo IS-LM. **Crescimento econômico:** modelo de Solow. **Economia Brasileira (História Econômica do Brasil):** A crise da dívida externa, a inflação e as tentativas de

estabilização dos anos 80; As reformas econômicas; O plano real; A crise e o ajuste pós 1999; O sistema de metas de inflação no Brasil. **Finanças Corporativas:** decisões com implicações financeiras; Investimentos: riscos e retornos potenciais ligados ao investimento em um ativo financeiro; **Instituições Financeiras:** os diversos negócios disponíveis no mercado de capitais. Análise, Planejamento e Controle Financeiro. Análise das demonstrações contábeis; conceitos e princípios básicos da contabilidade financeira; demonstração contábil de uso geral; ativo; passivo; receita; despesa; patrimônio líquido; características qualitativas da informação contábil; regime de competência; demonstrações contábeis; propósito da análise das demonstrações contábeis; etapas do processo de análise; técnicas de análise: vertical, horizontal e por indicadores (liquidez, endividamento, rentabilidade e lucratividade, atividade, fluxo de caixa); limitações da análise. Lei Federal nº 6.404/76 – Lei das Sociedades por Ações. Noções de Política Monetária. Noções sobre Mercado Financeiro. Mercado de Capitais. Mercado de Câmbio. Garantias do Sistema Financeiro Nacional. Objetivo de uma Empresa. Planejamento Financeiro. Análise de Viabilidade de projetos de investimento. Custo de Capital da Empresa. Valor Presente Líquido – VPL. Taxa Interna de Retorno – TIR. Índice de Rentabilidade – IR. Payback Simples ou Nominal. Payback Descontado. Taxa Interna de Retorno Modificada – TIRM. Análise de Viabilidade e Escolha de Projetos mutuamente excludentes. TIR Incremental. Análise de Viabilidade e Escolha de Projetos com Vidas Úteis Diferentes: Método VPUE. Projeção dos Fluxos de Caixa do Projeto. Valoração pelo Fluxo de Caixa Descontado. Cálculo dos Fluxos de Caixa da Empresa; Valoração por Múltiplos. Valoração por Opções Reais. Valor justo de uma ação. Convergência das normas contábeis do Sistema Financeiro Nacional às normas internacionais e o respectivo impacto em títulos e valores mobiliários. Fintechs e seus possíveis impactos no mercado. Inteligência artificial como recurso competitivo. Diversidade e Inovação em produtos financeiros.

ANALISTA ECONÔMICO FINANCEIRO – GESTÃO ESTATÍSTICA

Estatística descritiva e análise exploratória de dados: gráficos, diagramas, tabelas, medidas descritivas (posição, dispersão, assimetria e curtose). Probabilidade. Definições básicas e axiomas. Probabilidade condicional e independência. Teorema de Bayes. Variáveis aleatórias discretas e contínuas. Função de distribuição. Função de probabilidade. Função de densidade de probabilidade. Esperança e momentos. Teorema de Tchebichev. Distribuições especiais: Distribuições de Bernoulli, binomial, multinomial, geométrica, hipergeométrica, Poisson, uniforme, exponencial, Beta, Gama, normal, qui-quadrado, t de Student e F. Distribuições condicionais e independência. Esperança condicional. Funções geradoras de momentos. Transformação de variáveis. Leis dos grandes números. Teorema central do limite. Amostras aleatórias. Estatísticas de ordem. Distribuições amostrais. Inferência estatística. Estimativa pontual: métodos de estimação, propriedades dos estimadores, suficiência, estimadores bayesianos. Estimativa por intervalos: intervalos de confiança, intervalos de credibilidade. Testes de hipóteses: hipóteses simples e compostas, níveis de significância e potência, teste-t de Student, teste quiquadrado. Métodos não paramétricos: testes não paramétricos e regressão não paramétrica. Análise de regressão linear. Critérios de mínimos quadrados e de máxima verossimilhança. Modelos de regressão linear. Inferências sobre os parâmetros do modelo. Análise de variância e de covariância. Análise de resíduos. Técnicas de amostragem: amostragem aleatória simples, estratificada, sistemática e por conglomerados. Tamanho amostral. Estimadores de razão e regressão. Estatística computacional. Geração de números aleatórios. Métodos para simulação de variáveis aleatórias. Estimativa por métodos computacionais. Processos estocásticos. Cadeias de Markov em tempo discreto. Processos de Poisson. Teoria de renovação. Teoria de filas. Cadeias de Markov em tempo contínuo. Processos Gaussianos. Análise multivariada. Distribuição normal multivariada. Análise de componentes principais. Análise de séries temporais. Conceitos básicos e aplicações de números índices, medidas de distribuição de renda e concentração industrial.

ASSISTENTE SOCIAL

Serviço Social na contemporaneidade: debate teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo e as respostas profissionais aos desafios de hoje. Os espaços sócio-ocupacionais e Serviço Social. Planejamento, administração, execução, supervisão, coordenação e avaliação de programas sociais. Leis e códigos relacionados ao trabalho profissional do assistente social. Atribuições e Competências do assistente social. Assessoria, consultoria e Serviço Social. Reestruturação produtiva: seus impactos para o mundo do trabalho e os trabalhadores. Mundialização do capital. O trabalho do Serviço Social em Empresas. A Saúde do Trabalhador diante das mudanças na produção, organização e gestão do trabalho. A intervenção do assistente social nas condições e relações de trabalho. Instrumentos de intervenção: entrevista e visita domiciliar. Programas de Qualidade de Vida. Absenteísmo: causas e consequências no trabalho. Responsabilidade Social das Empresas e Serviço Social: conceitos, referenciais normativos e indicadores. Seguridade Social e suas políticas constituintes. Serviço Social, Saúde Mental, transtornos mentais e o cuidado na Família.

ANALISTA DE COMUNICAÇÃO

Fundamentos teóricos da Comunicação: principais escolas e autores do pensamento moderno e contemporâneo que abordam os processos de comunicação das sociedades. Os sistemas de comunicação e suas configurações locais e globais. Informação, comunicação e linguagens. Meios e mediações. O direito à informação e o dever de informar. A função social do Jornalismo, das Relações Públicas e da Publicidade e Propaganda na sociedade contemporânea. Conflito de interesses. Políticas de comunicação. Planejamento da comunicação. Consumo e cidadania. Novas e tradicionais técnicas de comunicação: do jornal impresso à Internet. Comunicação nas organizações. Métodos e técnicas de Marketing, Jornalismo Empresarial, Assessoria de Imprensa e Relações Públicas. Responsabilidade social das organizações contemporâneas e o papel da comunicação no processo de difusão das ações afirmativas das estruturas sociais, políticas, econômicas e culturais da sociedade brasileira. O papel do Jornalismo na área da Saúde como facilitador da compreensão do leitor, ouvinte telespectador, internauta acerca dos conceitos técnicos formulados por políticas e legislações específicas. Qualidade do texto jornalístico e suas características principais. Criação publicitária e técnicas de promoções e eventos e ações de relações públicas. Redes digitais, novas tecnologias da comunicação, convergências das mídias. A Ética como fundamento do comportamento do profissional de comunicação. A ética empresarial e governamental.