

# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de textos. ....	7
Ortografia oficial. ....	10
Classe e emprego de palavras. ....	13
Emprego do acento indicativo de crase. ....	23
Sintaxe da oração e do período. ....	24
Emprego dos sinais de pontuação. ....	30
Concordância verbal e nominal. ....	32
Regência verbal e nominal. ....	35
Colocação dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise). ....	37

## LÍNGUA INGLESA

Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos. ....	39
--	----

## MATEMÁTICA

Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem. ....	55
Sistema legal de medidas. ....	66
Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens. ....	68
Lógica proposicional. ....	73
Noções de conjuntos. ....	76
Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas. ....	79
Matrizes. Determinantes. ....	87
Sistemas lineares. ....	91
Sequências. Progressões aritméticas e progressões geométricas. ....	93

## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. ....	97
Internet banking. ....	98
Mobile banking. ....	98
Open banking. ....	99
Novos modelos de negócios. ....	100

Fintechs, startups e big techs.....	<b>101</b>
Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).....	<b>103</b>
Funções da moeda .....	<b>103</b>
O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas .....	<b>104</b>
Marketplace.....	<b>105</b>
Correspondentes bancários .....	<b>106</b>
Arranjos de pagamentos.....	<b>106</b>
Sistema de pagamentos instantâneos (PIX) .....	<b>106</b>
Segmentação e interações digitais .....	<b>107</b>
Transformação digital no Sistema Financeiro .....	<b>108</b>

## **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. ....	<b>113</b>
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. ....	<b>122</b>
Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC. ....	<b>124</b>

## **CONHECIMENTOS BANCÁRIOS**

Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras .....	<b>127</b>
Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial).....	<b>128</b>
Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não convencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.....	<b>129</b>
Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.....	<b>131</b>
Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros.....	<b>136</b>
Noções de Mercado de capitais .....	<b>137</b>
Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas .....	<b>138</b>
Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários .....	<b>138</b>
Taxas de câmbio nominais e reais.....	<b>139</b>
Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações .....	<b>140</b>
Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	<b>141</b>
Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário .....	<b>144</b>

Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito .....	<b>144</b>
Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.....	<b>146</b>
Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias .....	<b>148</b>
Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações; Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações .....	<b>150</b>
Autorregulação bancária e Normativos SARB.....	<b>169</b>
Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	<b>169</b>
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações .....	<b>172</b>
Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129, de 11/07/2022. ....	<b>184</b>
Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021. ....	<b>197</b>
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet) ....	<b>201</b>
Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).....	<b>217</b>
ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ. ....	<b>219</b>

## **CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA**

Noções de sistemas operacionais – Windows 11 (32-64 bits) e ambiente Linux (6.17) .....	<b>227</b>
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão 2021). ....	<b>233</b>
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança. Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal. ....	<b>280</b>
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	<b>285</b>
Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. ....	<b>287</b>
Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web. ....	<b>292</b>
Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis. ....	<b>296</b>
Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram). ....	<b>299</b>
Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. ....	<b>301</b>
Fundamentos sobre análise de dados. ....	<b>302</b>
Conceitos de educação a distância. ....	<b>303</b>
Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo. ....	<b>304</b>
Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype). ....	<b>311</b>

## **VENDAS E NEGOCIAÇÃO**

Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.....	<b>319</b>
Segmentação de mercado .....	<b>320</b>
Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente .....	<b>321</b>
Gestão da experiência do cliente.....	<b>322</b>
Aprendizagem e sustentabilidade organizacional.....	<b>324</b>
Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade .....	<b>325</b>
Gestão da qualidade em serviços.....	<b>325</b>
Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.....	<b>326</b>
Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	<b>327</b>
Ética e conduta profissional em vendas.....	<b>329</b>
Padrões de qualidade no atendimento aos clientes.....	<b>331</b>
Utilização de canais remotos para vendas.....	<b>333</b>
Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	<b>334</b>
Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. ....	<b>335</b>
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 .....	<b>337</b>
Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações.....	<b>340</b>
Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.....	<b>341</b>
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada) .....	<b>358</b>