



# BANCO DO BRASIL

## • ESCRITURÁRIO

### ÍNDICE

Nível: Médio Completo

#### CONHECIMENTOS BÁSICOS

##### LÍNGUA PORTUGUESA

- Compreensão e interpretação de textos .....	01
- Tipologia textual .....	03
- Ortografia oficial .....	16
- Acentuação gráfica.....	17
- Emprego das classes de palavras.....	22
- Emprego do sinal indicativo de crase.....	38
- Sintaxe da oração e do período .....	38
- Pontuação .....	41
- Concordância nominal e verbal .....	42
- Regência nominal e verbal .....	43
- Significação das palavras.....	44
- Redação de correspondências oficiais.....	44

##### ATUALIDADES

- Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.....	01 a 28
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

##### MATEMÁTICA

- Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem.....	01
- Sistema legal de medidas .....	16
- Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens.....	17
- Equações e inequações de 1.º e 2.º graus; sistemas lineares.....	22
- Funções; gráficos .....	30
- Seqüências numéricas .....	48
- Funções exponenciais e logarítmicas .....	52
- Noções de probabilidade e estatística.....	61
- Juros simples e compostos: capitalização e descontos .....	72
- Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente .....	80
- Rendas uniformes e variáveis .....	81
- Planos de amortização de empréstimos e financiamentos .....	86
- Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.....	89
- Avaliação de alternativas de investimento .....	93
- Taxas de retorno.....	80

##### RACIOCÍNIO LÓGICO

- Lógica sentencial e de primeira ordem.....	01
- Enumeração por recurso .....	04
- Contagem: princípio aditivo e multiplicativo .....	24
- Arranjo.....	26
- Permutação .....	27
- Combinação simples e com repetição.....	28

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CONHECIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA

- Conceitos de informática, hardware e software ..... 01
- Ambientes operacionais Windows e Linux ..... 06
- Processador de texto (Word e BrOffice.org Writer) ..... 18 e 40
- Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice.org Calc) ..... 25 e 47
- Editor de Apresentações (PowerPoint e BrOffice.org Impress) ..... 35 e 55
- Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World Wide Web, Navegador Internet (Internet Explorer e Mozilla Firefox), busca e pesquisa na Web ..... 59
- Conceitos de tecnologias e ferramentas de colaboração, correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis ..... 68
- Conceitos de proteção e segurança, realização de cópias de segurança (backup), vírus e ataques a computadores ..... 77
- Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas ..... 82
- Conceitos de educação à distância ..... 86
- Conceitos de acesso à distância a computadores ..... 87
- Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo ..... 88

### ATENDIMENTO

- Legislação: Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor; Resoluções CMN n.º 3.694 - Código de Defesa do Consumidor Bancário; Lei n.º 10.048/00; Lei n.º 10.098/00; Decreto n.º 5.296/04 ..... 01
- Marketing em empresas de serviços ..... 40
  - Satisfação, valor e retenção de clientes.
  - Como lidar com a concorrência.
  - Propaganda e promoção.
  - Venda.
  - Telemarketing.
- Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico ..... 48

### CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

- Estrutura do Sistema Financeiro Nacional ..... 01
  - Conselho Monetário Nacional; Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional; bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento; sociedades de arrendamento mercantil; sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros; Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC); Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP); sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo.
- Sistema de Seguros Privados e Previdência Complementar ..... 17
  - Conselho Nacional de Seguros Privados; Superintendência de Seguros Privados; Conselho de Gestão da Previdência Complementar; Secretaria de Previdência Complementar; Instituto de Resseguros do Brasil; sociedades seguradoras; sociedades de capitalização; entidades abertas e entidades fechadas de previdência privada; corretoras de seguros; sociedades administradoras de seguro-saúde
- Sociedades de fomento mercantil (factoring); sociedades administradoras de cartões de crédito ..... 40
- Produtos e serviços financeiros ..... 44
  - depósitos à vista; depósitos a prazo (CDB e RDB); letras de câmbio; cobrança e pagamento de títulos e carnês; transferências automáticas de fundos; commercial papers; arrecadação de tributos e tarifas públicas; home/office banking, remote banking, banco virtual, dinheiro de plástico; conceitos de corporate finance; fundos mútuos de investimento; hot money; contas garantidas; crédito rotativo; descontos de títulos; financiamento de capital de giro; vendor finance/comprar finance; leasing (tipos, funcionamento, bens); financiamento de capital fixo; crédito direto ao consumidor; crédito rural;

cadernetas de poupança; financiamento à importação e à exportação - repasses de recursos do BNDES; cartões de crédito; títulos de capitalização; planos de aposentadoria e pensão privados; planos de seguros.	
- Mercado de capitais .....	61
• ações - características e direitos; debêntures; diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas; operações de underwriting; funcionamento do mercado à vista de ações; mercado de balcão; operações com ouro.	
- Mercado de câmbio .....	66
• instituições autorizadas a operar; operações básicas; contratos de câmbio - características; taxas de câmbio; remessas; SISCOMEX.	
- Operações com derivativos .....	68
• características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap.	
- Garantias do Sistema Financeiro Nacional .....	69
• aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC).	
- Crime de lavagem de dinheiro:.....	72
• conceito e etapas. Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei 9.613/98 e suas alterações; Circular Bacen 3.461/09 e Carta-Circular Bacen 2.826/98.	