



BANCO DO BRASIL S.A.

ESCRITURÁRIO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA:

Ortografia oficial.	44
Pontuação.	48
Emprego das classes de palavras. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.	58
Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal.	81
Crase.	49
Construção frasal.	77
Emprego de conectores.	87
Compreensão de textos.	3

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO:

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; problemas. Frações e operações com frações.	1
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas.	25
Estatística descritiva; distribuição de probabilidade discreta.	33
Juros simples e compostos: capitalização e descontos. Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente.	68
Planos ou Sistemas de Amortização de Empréstimos e Financiamentos.	80
Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. Taxas de Retorno.	85

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO:

Sistema financeiro nacional.	1
Dinâmica do mercado.	14
Mercado bancário.	37

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CULTURA ORGANIZACIONAL:

Conceito de Cultura Organizacional.	1
Preceitos da Cultura Organizacional.	
Vantagens e desvantagens da Cultura Organizacional.	
Características da Cultura Organizacional.	
Cultura Empresarial.	
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional.	21
Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).	
Código de conduta da alta administração pública.	
Gestão da Sustentabilidade. Essência BB: Crença, Missão, Valores e Visão. Estatuto Social do Banco.	

TÉCNICAS DE VENDAS:

Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos; análise do mercado, metas.	1
Técnicas de vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário: planejamento, técnicas; motivação para vendas;	3
Produto, Preço, Praça, Promoção; Vantagem competitiva;	12
Como lidar com a concorrência;	13
Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários.	13
Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.	14
Noções de Marketing de Relacionamento.	17
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	19

ATENDIMENTO (focado em vendas):

Marketing em empresas de serviços;	1
---	---

Satisfação e retenção de clientes;
 Valor percebido pelo cliente;
 Telemarketing;
 Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico;
 Interação entre vendedor e cliente;
 Qualidade no atendimento a clientes;
 Resolução CMN nº 4.433, de 23/07/15-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.21

DOMÍNIO PRODUTIVO DA INFORMÁTICA:

Editor de Texto: edição e formatação de textos (operações do menu: Formatar, Inserir tabelas, Exibir - cabeçalho e rodapé, Arquivo -configurar página e impressão, Ferramentas -ortografia e gramática). 1
 Microsoft Windows 7 em português: Conhecimentos básicos. Criação de pastas (diretórios), arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas.27
 Conceitos de informática, hardware e software.2
 Sistemas operacionais Windows e Linux. 14
 Processador de texto (Word e BrOffice.org Writer). Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice.org Calc). Editor de Apresentações (PowerPoint e BrOffice.org Impress).46
 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.74
 Conceitos de tecnologias e ferramentas de colaboração, correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.95
 Conceitos de proteção e segurança, realização de cópias de segurança (backup), vírus e ataques a computadores. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. Conceitos de educação a distância. Conceitos de acesso a distância a computadores. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.6
 Conhecimentos gerais sobre redes sociais (twitter, facebook, linkedin). 108

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:

Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; 1
 COPOM – Comitê de Política Monetária. Banco Central do Brasil; 12
 Comissão de Valores Mobiliários; (Noções gerais).20
 Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, caderneta de poupança, capitalização, previdência, investimentos e seguros.....64
 Noções do Mercado de capitais e de Câmbio. 71
 Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC). 74
 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 Bacen 3.461/2009 e suas alterações e Carta-Circular Bacen 3.542/12.74
 Autorregulação Bancária.....86

LÍNGUA INGLESA:

Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a interpretação de textos técnicos. PP 1 a 68