



aprova
concursos

BB

Escriturário
Agente Comercial

Banco do Brasil



Edital **verticalizado**

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Compreensão de textos.
2. Ortografia oficial.
3. Classe e emprego de palavras.
4. Emprego do acento indicativo de crase.
5. Sintaxe da oração e do período.
6. Emprego dos sinais de pontuação.
7. Concordância verbal e nominal.
8. Regência verbal e nominal.
9. Colocação pronominal dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise).

LÍNGUA INGLESA

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

MATEMÁTICA

- 1 - Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem.
- 2 - Sistema legal de medidas.
- 3 - Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens.
- 4 - Lógica proposicional.
- 5 - Noções de conjuntos.
- 6 - Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas.
- 7 - Matrizes.
- 8 - Determinantes.



- 9 - Sistemas lineares.
- 10 - Sequências.
- 11 - Progressões aritméticas e progressões geométricas.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

- 1 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios.
- 2 - Internet banking.
- 3 - Mobile banking.
- 4 - Open banking.
- 5 - Novos modelos de negócios.
- 6 - Fintechs, startups e big techs.
- 7 - Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).
- 8 - Funções da moeda.
- 9 - O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.
- 10 - Marketplace.
- 11 - Correspondentes bancários.
- 12 - Arranjos de pagamentos.
- 13 - Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).
- 14 - Segmentação e interações digitais.
- 15 - Transformação digital no Sistema Financeiro.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

- 1 - 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.
- 2 - Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.
- 3 - Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.
- 4 - Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC.

DIREITO PROCESSUAL CIVIL

- 1 - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.
- 2 - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial).
- 3 - 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.
- 4 - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.
- 5 - Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros.
- 6 - Noções de Mercado de capitais.
- 7 - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.
- 8 - Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.
- 9 - Taxas de câmbio nominais e reais;
- 10 - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.
- 11 - Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.

- 12 - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.
- 13 - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.
- 14 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.
- 15 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.
- 16 - 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.
- 17- Autorregulação bancária.
- 18 - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.
- 19 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações. 20 - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações.
- 21 - Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.658, de 26 de abril de 2018.
- 22 - 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).
- 23 - Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

- 1 - Noções de sistemas operacionais – Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2)
- 2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office – Word, Excel e PowerPoint - versão O365).
- 3 - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança.
- 4 - Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal.
- 5 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.
- 6 - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.
- 7 - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web.

- 8 - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.
- 9 - Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram).
- 10 - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.
- 11 - Fundamentos sobre análise de dados.
- 12 - Conceitos de educação a distância.
- 13 - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.
- 14 - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype).

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

- 1 – Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento
- 2 - Segmentação de mercado.
- 3 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente.
- 4 – Gestão da experiência do cliente.
- 5 – Aprendizagem e sustentabilidade organizacional.
- 6 - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.
- 7 - Gestão da qualidade em serviços.
- 8 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.
- 9 - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.
- 10 - Ética e conduta profissional em vendas.
- 11 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes.
- 12 - Utilização de canais remotos para vendas.
- 13 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.
- 14 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução n°. 4.539 de 24 de novembro de 2016.
- 15 - Resolução CMN n° 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.
- 16 - Resolução CMN n° 3.694/2009 e alterações.



-
- 17 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.
- 18 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).



aprova
concursos

0800 727 6282

www.aprovaconcursos.com.br