

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA	23
1. FONOLOGIA	24
1.1 Partição silábica	24
2. ACENTUAÇÃO GRÁFICA	25
2.1 Padrões de tonicidade.....	25
2.2 Encontros vocálicos.....	25
2.3 Regras gerais.....	25
3. ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA.....	26
3.1 Trema.....	26
3.2 Regras de acentuação.....	26
3.3 Hífen com compostos	26
3.4 Uso do hífen com palavras formadas por prefixos.....	27
4. ORTOGRAFIA	29
4.1 Alfabeto	29
4.2 Emprego da letra H.....	29
4.3 Emprego de E e I.....	29
4.4 Emprego de O e U.....	29
4.5 Emprego de G e J	30
4.6 Orientações sobre a grafia do fonema /s/	30
4.7 Emprego da letra Z	31
4.8 Emprego do X e do CH	31
4.9 Escreveremos com X.....	31
4.10 Escreveremos com CH.....	31
5. NÍVEIS DE ANÁLISE DA LÍNGUA.....	32
6. ESTRUTURA E FORMAÇÃO DE PALAVRAS.....	33
6.1 Estrutura das palavras.....	33
6.2 Radicais gregos e latinos.....	33
6.3 Origem das palavras de Língua Portuguesa.....	33
6.4 Processos de formação de palavras	34
6.5 Acrônimo ou sigla	34
6.6 Onomatopeia ou reduplicação	34
7. MORFOLOGIA	35
7.1 Substantivos	35
7.2 Artigo	35

Sumário

7.3 Pronome	36
7.4 Verbo.....	40
7.5 Adjetivo.....	45
7.6 Advérbio	47
7.7 Conjunção	47
7.8 Interjeição	48
7.9 Numeral.....	48
7.10 Preposição	50
8. SINTAXE BÁSICA	51
8.1 Período simples (oração)	51
8.2 Termos integrantes da oração	52
8.3 Termos acessórios da oração.....	52
8.4 Período composto	52
9. FUNÇÕES DO “SE”	55
9.1 Partícula apassivadora	55
9.2 Pronome reflexivo	55
9.3 Pronome recíproco	55
9.4 Partícula expletiva (de realce)	55
9.5 Pronome indeterminador do sujeito	55
9.6 Parte do verbo pronominal	55
9.7 Conjunção	55
10. FUNÇÕES DO “QUE”	56
10.1 Substantivo.....	56
10.2 Pronome.....	56
10.3 Interjeição	56
10.4 Preposição	56
10.5 Advérbio	56
10.6 Conjunção.....	56
10.7 Conjunção subordinativa	56
10.8 Partícula expletiva (de realce).....	56
11. CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL	57
11.1 Concordância verbal.....	57
11.2 Concordância nominal	58

12. REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	59
12.1 Regência verbal	59
12.2 Regência nominal	60
13. PARALELISMO.....	61
13.1 Paralelismo sintático	61
13.2 Paralelismo semântico	61
14. COLOCAÇÃO PRONOMINAL.....	62
14.1 Regras de próclise	62
14.2 Regras de mesóclise	62
14.3 Regras de ênclise	62
14.4 Casos facultativos.....	62
15. CRASE.....	63
15.1 Crase proibitiva	63
15.2 Crase obrigatória	63
15.3 Crase facultativa	63
16. PONTUAÇÃO.....	64
16.1 Principais sinais e usos.....	64
17. PARÁFRASE	66
17.1 Passos da paráfrase.....	66
18. REESCRITURA DE FRASES	67
18.1 Substituição de palavras ou de trechos de texto	67
18.2 Conectores de mesmo valor semântico	67
18.3 Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	67
19. FIGURAS DE LINGUAGEM.....	70
19.1 Vícios de linguagem	71
19.2 Funções da linguagem.....	71
20. TIPOLOGIA TEXTUAL.....	72
20.1 Texto narrativo	72
20.2 Texto dissertativo.....	72
20.3 Texto descritivo	73
20.4 Conotação × denotação.....	73
21. GÊNEROS TEXTUAIS.....	74
21.1 Gêneros textuais e esferas de circulação.....	74
21.2 Exemplos de gêneros textuais.....	74

Sumário

22. COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	76
22.1 Ideias preliminares sobre o assunto	76
22.2 Semântica ou pragmática?	76
22.3 Questão de interpretação	76
22.4 Dicas para interpretação	76
22.5 Dicas para organização	77
23. INTERPRETAÇÃO DE TEXTO POÉTICO	79
23.1 Tradução de sentido	79
23.2 Organização de texto	79
23.3 Significação das palavras	80
23.4 Inferência	80
24. TIPOS DE DISCURSO	82
24.1 Discurso direto	82
24.2 Discurso indireto	82
24.3 Discurso indireto livre	82
REDAÇÃO	83
1. REDAÇÃO PARA CONCURSOS PÚBLICOS	84
1.1 Por Que Tenho Que Me Preparar Com Antecedência Para A Redação? ..	84
1.2 Os Primeiros Passos	84
1.3 Orientações Para O Texto Definitivo	85
1.4 Temas e Textos Motivadores	86
1.5 Título	86
1.6 O Texto Dissertativo	86
1.7 Estrutura Do Texto Dissertativo	87
2. DISSERTAÇÃO EXPOSITIVA E ARGUMENTATIVA	88
2.1 Dissertação Expositiva	88
2.2 Estrutura do Texto Dissertativo-Expositivo	88
2.3 Propostas de Dissertação Expositiva	88
2.4 Dissertação Argumentativa	91
2.5 Estrutura do Texto Dissertativo-Argumentativo	91
2.6 Propostas de Dissertação Argumentativa	91
2.7 Elementos de Coesão	93
2.8 Critérios de Avaliação das Bancas	93

LINGUA INGLESA.....	94
1. NUMBERS, PRONOUNS AND DEFINITE AND INDEFINITE ARTICLES.....	95
1.1 Cardinal numbers.....	95
1.2 Ordinal numbers.....	95
1.3 Articles.....	95
1.4 Indefinite articles.....	96
1.5 Pronouns.....	96
2. SIMPLE PRESENT, POSSESSIVE ADJECTIVES, POSSESSIVE PRONOUNS, GENITIVE CASE.....	99
2.1 Simple Present.....	99
3. POSSESSIVE ADJECTIVES X POSSESSIVE PRONOUNS.....	100
3.1 Genitive case.....	100
4. PRESENT CONTINUOUS, ADJECTIVES AND ADVERBS.....	101
4.1 Present continuous.....	101
4.2 Adjetivos.....	101
4.3 Advérbios.....	101
5. SIMPLE PAST, PAST CONTINUOUS, THERE TO BE.....	103
5.1 Simple past.....	103
5.2 Past continuous.....	103
5.3 There To Be.....	103
6. IMPERATIVO, SUBJUNTIVO, QUESTION WORDS, DEMONSTRATIVE PRONOUNS.....	105
6.1 Imperativo.....	105
6.2 Forma do subjuntivo.....	105
6.3 Question Words.....	105
6.4 Demonstrative Pronouns.....	105
7. COMPARATIVE ADJECTIVES, SUPERLATIVE ADJECTIVES.....	107
7.1 Comparative Adjectives.....	107
7.2 Superlative of superiority.....	107
8. QUESTION TAGS, PREPOSIÇÕES DE LUGAR E TEMPO.....	109
8.1 Question tags.....	109
8.2 Preposições.....	109
8.3 Preposições de lugar.....	109

Sumário

9. SIMPLE FUTURE, FUTURE WITH BE GOING TO	110
9.1 Simple future	110
9.2 Future with be going to	110
10. MODAL VERBS, NOUNS, QUANTIFIERS, INDEFINITE PRONOUNS	111
10.1 Modal Verbs.....	111
10.2 Nouns	111
10.3 Quantifiers	112
10.4 Indefinite pronouns	112
11. PRESENT PERFECT, PRESENT PERFECT CONTINUOUS	113
11.1 Present Perfect	113
11.2 Present perfect continuous.....	113
12. PAST PERFECT, PAST PERFECT CONTINUOUS	114
12.1 Past perfect	114
12.2 Past perfect continuous.....	114
13. PASSIVE VOICE	115
14. GERUND AND INFINITIVE, CONJUNCTIONS	116
14.1 Gerund X Infinitive.....	116
14.2 Conjunctions.....	116
15. CONDITIONAL SENTENCES, REPORTED SPEECH	118
15.1 Conditional sentences.....	118
15.2 Reported speech.....	118
16. RELATIVE PRONOUNS AND ADVERBS, PHRASAL VERBS	120
16.1 Relative Pronouns	120
16.2 Relative adverbs.....	120
16.3 Phrasal Verbs	120
17. LINKING WORDS	121
18. INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	124
MATEMÁTICA	130
1. CONJUNTOS.....	131
1.1 Definição	131
1.2 Subconjuntos	131
1.3 Operações com conjuntos	131
2. CONJUNTOS NUMÉRICOS	133
2.1 Números naturais.....	133

2.2	Números inteiros.....	133
2.3	Números racionais.....	133
2.4	Números irracionais.....	135
2.5	Números reais.....	135
2.6	Intervalos.....	135
2.7	Múltiplos e divisores.....	135
2.8	Números primos.....	135
2.9	MMC e MDC.....	135
2.10	Divisibilidade.....	136
2.11	Expressões numéricas.....	136
3.	SISTEMA LEGAL DE MEDIDAS.....	137
3.1	Medidas de tempo.....	137
3.2	Sistema métrico decimal.....	137
4.	PROPORCIONALIDADE.....	138
4.1	Grandeza.....	138
4.2	Razão.....	138
4.3	Proporção.....	138
4.4	Divisão em partes proporcionais.....	138
4.5	Regra das torneiras.....	139
4.6	Regra de três.....	139
5.	ANÁLISE COMBINATÓRIA.....	140
5.1	Definição.....	140
5.2	Fatorial.....	140
5.3	Princípio fundamental da contagem (PFC).....	140
5.4	Arranjo e combinação.....	140
5.5	Permutação.....	141
6.	PROBABILIDADE.....	142
6.1	Definições.....	142
6.2	Fórmula da probabilidade.....	142
6.3	Eventos complementares.....	142
6.4	Casos especiais de probabilidade.....	142
7.	SEQUÊNCIAS NUMÉRICAS.....	144
7.1	Definições.....	144
7.2	Lei de formação de uma sequência.....	144

Sumário

7.3 Progressão aritmética (P.A.)	144
7.4 Progressão geométrica (P.G.).....	145
8. MATRIZES	146
8.1 Representação de uma matriz	146
8.2 Lei de formação de uma matriz	146
8.3 Tipos de matrizes	146
8.4 Operações com matrizes	147
8.5 Multiplicação de matrizes	147
9. DETERMINANTES	149
9.1 Cálculo dos determinantes	149
9.2 Propriedades dos determinantes.....	150
10. SISTEMAS LINEARES	152
10.1 Representação de um sistema linear em forma de matriz	152
10.2 Resolução de um sistema linear.....	152
11. FUNÇÕES	153
11.1 Definições	153
11.2 Plano cartesiano	153
11.3 Funções injetoras, sobrejetoras e bijetoras	153
11.4 Funções crescentes, decrescentes e constantes	153
11.5 Funções inversas e compostas	153
11.6 Função afim.....	154
11.7 Equação e função exponencial.....	156
11.8 Equação e função logarítmica	156
12. PROPOSIÇÕES.....	158
12.1 Definições	158
12.2 Tabela verdade e valores lógicos das proposições compostas	159
12.3 Tautologias, contradições e contingências.....	160
12.4 Equivalências lógicas	160
12.5 Relação entre todo, algum e nenhum.....	162
13. ARGUMENTOS.....	163
13.1 Definições	163
13.2 Métodos para classificar os argumentos	163

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO	165
1. NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO	166
2. CORRESPONDENTE BANCÁRIO	167
3. ARRANJOS DE PAGAMENTO	167
4. SHADOW BANKING (SISTEMAS DE BANCOS-SOMBRA)	168
5. MARKETPLACE.....	168
6. MOBILE BANK.....	168
7. OPEN BANKING.....	169
7.1 Implementação do Open Banking no Brasil	169
7.2 Computação cognitiva no setor bancário	169
8. FINTECHS DE CRÉDITO E BANCOS DIGITAIS	170
8.1 Fintechs de crédito	170
8.2 Bancos digitais	170
9. CRIPTOMOEDAS	171
9.1 O que é mineração?	171
9.2 Principais criptomoedas.....	171
10. PIX	173
10.1 Diferença entre Pix e outros meios de transferência e de pagamento .	173
MATEMÁTICA FINANCEIRA.....	174
1. PORCENTAGEM E REGIMES DE CAPITALIZAÇÃO	175
1.1 Porcentagem	175
1.2 Juros Simples	175
1.3 Juros Compostos	175
1.4 Convenção Linear e Convenção Exponencial.....	176
2. TAXAS DE JUROS	177
2.1 Taxas Proporcionais.....	177
2.2 Taxa Efetiva.....	177
2.3 Taxa Nominal	177
2.4 Taxas Equivalentes	177
2.5 Taxa Média (im)	177
2.6 Prazo Médio (tm)	177
2.7 Saldo Médio (Sm).....	177
2.8 Taxa Real e Aparente.....	178

Sumário

3. DESCONTOS	179
3.1 Desconto Simples	179
3.2 Desconto Composto	179
4. EQUIVALÊNCIA DE CAPITAIS	181
4.1 Fluxo de Caixa	181
4.2 Equivalência Financeira (ou de Capitais)	182
4.3 Série Uniforme de Pagamentos	182
4.4 Capitalização.....	183
4.5 Análise de Investimentos - Valor Presente Líquido e Taxa Interna de Retorno.....	183
5. PLANOS OU SISTEMAS DE AMORTIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS.....	185
5.1 Sistema de Amortização Constante (Sac)	185
5.2 Sistema de Amortização Francês (Price)	185
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	188
1. POLÍTICAS ECONÔMICAS	189
1.1. Inflação (ou Processo Inflacionário)	189
1.2. Políticas Restritivas ou Políticas Expansionistas	190
1.3. Política Fiscal	190
1.4. Política Cambial	191
1.5. Política Creditícia	191
1.6. Política de Rendas	191
1.7. Política Monetária	191
1.8. Mercado Monetário	193
2. SISTEMA FINANCEIRO INTERNACIONAL	195
2.1. Acordos de Basileia	196
2.2. Governança e Governabilidade no Setor Bancário.....	197
2.3. Gestão de Riscos e Processo Decisório no Setor Bancário	198
3. O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	200
3.1. Conceitos Gerais	200
3.2. O Sistema Financeiro Nacional e a Legislação	201
3.3. Conselho Monetário Nacional (CMN)	201
3.4. Banco Central do Brasil (BACEN)	203

4. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	206
4.1. As Três Principais Operações Passivas de uma Instituição Financeira	206
4.2. Mercado de Crédito – Operações Ativas	207
4.3. Créditos Rotativos.....	208
4.4. Crédito Rural.....	210
4.5. Operadores do SFN	211
5. FEBRABAM (ESTRUTURA PARALELA)	215
5.1. O Comportamento do Consumidor na Relação com o Banco.....	216
5.2. Produtos Bancários.....	216
5.3. BNDES.....	217
6. SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS	219
6.1. Sociedades de Capitalização	219
6.2. Entidades Abertas de Previdência Complementar	219
6.3. Previdência Complementar Fechada	220
7. SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO	222
8. MERCADO DE CAPITAIS	226
8.1. Mercado de Valores Mobiliários.....	226
8.2. Mercados de Atuação das Companhias	227
8.3. Mercado de Ações	229
8.4. Mercado à Vista de Ações	231
8.5. Debêntures (Lei nº 6.404/76 - Art. 64).....	232
8.6. <i>Commercial Papers</i>	233
9. MERCADO DE CÂMBIO	234
9.1. O Que é Câmbio?.....	234
9.2. Quem Opera no Mercado de Câmbio?	234
9.3. Banda Cambial no Brasil	235
9.4. Operações no Mercado de Câmbio	235
9.5. Forma de Materializar as Operações de Câmbio	235
9.6. SISCOMEX - Sistema de Comércio Exterior.....	236
9.7. Posição de Câmbio	236
10. ABERTURA, MANUTENÇÃO, MOVIMENTAÇÃO, TARIFAS E ENCERRAMENTO DE CONTAS	237
11. CHEQUE	239
11.1. Lei nº 7.357/85	239

Sumário

12. PRODUTOS BANCÁRIOS NOVOS	241
12.1. Programa Casa Verde e Amarela.....	241
12.2. Programa Fundo de Financiamento Estudantil (FIES)	242
12.3. Programa de Crédito Penhor	242
12.4. Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)	242
12.5. Correspondentes Bancários	243
13. LEI Nº 9.613/1998 – CRIMES DE LAVAGEM DE BENS	245
13.1. Crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores	245
14. ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO	255
14.1. Ética e moral.....	255
14.2. Ética: princípios e valores.....	256
14.3. Ética e democracia: exercício da cidadania.....	256
14.4. Ética e função pública.....	257
14.5. Código de Ética Profissional do Serviço Público (Decreto nº 1.171/1994).....	258
14.6. Decreto nº 6.029/2007	259
15. ÉTICA EMPRESARIAL E PROFISSIONAL.....	262
15.1. Noções de ética empresarial e profissional.....	262
15.2. Gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	263
16. CÓDIGO DE ÉTICA DO BANCO DO BRASIL	264
16.1. Código de ética	264
16.2. Código de Ética do Banco do Brasil	264
16.3. Essência da Marca Banco do Brasil.....	267
17. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	268
17.1. Cultura.....	268
17.2. Organizacional.....	268
17.3. Características e Preceitos da Cultura Organizacional	268
17.4. Socializando a Cultura Organizacional	269
17.5. Níveis da Cultura Organizacional	269
17.6. Tipos de Cultura Organizacional	270
17.7. Vantagens e Desvantagens da Cultura Organizacional.....	270
17.8. Gestão de Sustentabilidade	270
17.9. Gestão Ambiental no Banco do Brasil	270
17.10. Ecoeficiência.....	271
17.11. A Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil.....	271

18. LEI COMPLEMENTAR Nº 105/2021	272
19. PORTARIA Nº 350	274
20. INSTRUÇÃO Nº 301/99 DA COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM) .	275
20.1. Do Âmbito e Finalidade	275
20.2. Da Identificação e Cadastro de Clientes.....	275
20.3. Do Registro de Transações e do Limite Respectivo.....	276
20.4. Do Período de Conservação dos Cadastros e Registros	276
20.5. Do Monitoramento e da Comunicação das Operações	276
20.6. Da Responsabilidade Administrativa.....	277
20.7. Disposições Finais	277
20.8. Vigência.....	277
20.9. Anexo I da Instrução 301/99 da CVM.....	277
21. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).....	279
21.1. Conceito da proteção de dados.....	279
21.2. Principais pontos da LGPD	279
21.3. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.....	279
22. LEI ANTICORRUPÇÃO	281
22.1. Inovações da Lei nº 12.846/2013	281
22.2. Decreto Nº 8.420, de 18 de Março de 2015	281
23. SEGURANÇA CIBERNÉTICA	283
23.1. Critérios da Segurança cinernética	283
CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	284
1. SOFTWARE.....	285
1.1 Licenças de software.....	285
1.2 Tipos de software.....	286
2. LINUX	290
2.1 Dual boot.....	290
2.2 Distribuições	290
2.3 Estrutura de diretórios.....	290
2.4 Gerenciadores de arquivos	290
2.5 Terminal Linux	291
2.6 Comandos Linux.....	291

3. MICROSOFT WORD 365	292
3.1 Extensões.....	292
3.2 Seleccionando texto	294
3.3 Guia página inicial.....	294
3.4 Inserir.....	298
3.5 Guia Design.....	301
3.6 Guia Layout	301
3.7 Guia Referências	302
3.8 Guia Correspondências	303
3.9 Revisão	303
3.10 Exibir.....	303
3.11 Barra de Status	304
3.12 Visualização do Documento	304
3.13 Atalhos	304
4. MICROSOFT EXCEL 365	306
4.1 Características do Excel	306
4.2 Interface	306
4.3 Seleção de células	307
4.4 Página Inicial.....	307
4.5 Formatação condicional	308
4.6 Validação de dados – Guia dados.....	308
4.7 Funções.....	312
4.8 Aninhar uma função dentro de outra função	318
4.9 Recursos automatizados do Excel.....	324
4.10 Endereço absoluto e endereço relativo	324
4.11 Erros do Excel	325
5. MICROSOFT POWERPOINT 365.....	326
5.1 Arquivo.....	326
5.2 Imprimir	326
5.3 Página Inicial.....	326
5.4 Inserir.....	327
5.5 Transições	328
5.6 Animações	328
5.7 Apresentação de slides.....	328
5.8 Guia Exibir	328

6. WINDOWS 10	330
6.1 Requisitos mínimos	330
6.2 Diferenças em relação à versão anterior	330
6.3 Estrutura de diretórios.....	338
6.4 Ferramentas administrativas.....	338
6.5 Configurações	341
6.6 Sistema.....	341
6.7 Dispositivos.....	341
6.8 Rede e internet.....	342
6.9 Personalização	342
6.10 Facilidade de acesso.....	343
6.11 Atualização e segurança.....	344
6.12 Backup no Windows 10	345
6.13 Explorador de arquivos	347
7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	348
7.1 Princípios básicos da segurança da informação	348
7.2 Criptografia	349
7.3 Ataques	350
8. REDES DE COMPUTADORES	351
8.1 Paradigma de comunicação.....	351
8.2 Dispositivos de rede	351
8.3 Topologia de rede	351
8.4 Firewall	352
8.5 Tipos de redes.....	353
8.6 Padrões de infraestrutura	353
8.7 Correio eletrônico.....	353
8.8 URL (Uniform Resource Locator).....	354
8.9 Navegadores.....	354
8.10 Conceitos relacionados à internet.....	355
9. HARDWARE.....	356
9.1 Classificação dos dispositivos quanto à finalidade.....	356
9.2 Classificação dos dispositivos quanto ao tipo de tecnologia.....	356
9.3 Arquitetura	356
9.4 Processador.....	356
9.5 Unidades de medida.....	357

Sumário

10. CLOUD COMPUTING	358
10.1 Características	358
11. PROTEÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	360
11.1 Controle de dispositivos USB	360
11.2 Hardening	360
11.3 Antimalwares.....	360
11.4 Características dos antimalwares	360
11.5 Firewall pessoal	360
12. REDES SOCIAIS	362
12.1 Tipos de redes sociais.....	362
12.2 Twitter	362
12.3 Facebook	362
12.4 Comunicadores instantâneos (whatsapp e telegram).....	362
13. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - (EAD)	363
13.1 Elementos da Educação a Distância.....	363
13.2 Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	363
13.3 Momentos da Educação a Distância.....	363
14. CONCEITOS DE TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS MULTIMÍDIA	364
14.1 Reprodução de áudio e vídeo	364
15. FERRAMENTAS DE PRODUTIVIDADE E TRABALHO A DISTÂNCIA.....	366
VENDAS E NEGOCIAÇÃO	367
1. NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE VENDAS E TÉCNICAS DE VENDAS.....	368
1.1 Elementos Mais Importantes da Negociação	368
1.2 Metas.....	370
1.3 Técnicas de Vendas.....	370
1.4 Os Quatro “Ps”: Produto, Preço, Praça e Promoção	371
1.5 Vantagem Competitiva	373
1.6 Noções de Imaterialidade ou Intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos Produtos Bancários	373
1.7 Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica	374
1.8 Marketing de Relacionamento	374
2. GESTÃO DA QUALIDADE	376
2.1 Ferramentas da Qualidade	376

3. ADMINISTRAÇÃO GERAL	378
3.1 Planejamento Estratégico	378
3.2 Matriz SWOT.....	378
3.3 Processo Decisório	379
3.4 Estilos de Liderança	380
3.5 Projetos – PMI (Instituto de Gerenciamento de Projetos) / PMBOK® (Guia de Gestão de Projetos).....	381
3.6 Processos.....	381
3.7 Comunicação Organizacional	382
4. PRÁTICAS COMERCIAIS.....	383
4.1 Oferta.....	383
5. PRÁTICAS ABUSIVAS	384
5.1 Práticas abusivas em espécie	384
5.2 Produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle de preços.....	384
5.3 Cobrança de dívidas	384
5.4 Repetição de indébito no CDC.....	384
6. BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES.....	385
7. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	386
7.1 Internet e relações de consumo	386
7.2 Teoria da qualidade	386
7.3 Caráter solidário	388
7.4 Vício no produto ou serviço e fato do produto ou serviço.....	388
7.5 Fato do produto ou serviço.....	388
8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	390
8.1 Sistema nacional de defesa do consumidor	390
8.2 Competência legislativa e material em matéria consumerista.....	390
8.3 Sanções administrativas em espécie.....	390
8.4 Pena de multa	390
8.5 Penas	390
9. INFRAÇÕES PENAIS	392
10. ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (OU LEI DE INCLUSÃO)	393
10.1 Da Igualdade e Não Discriminação	394
10.2 Do Atendimento Prioritário	394
10.3 Direitos Fundamentais	395
10.4 Da Inclusão da Pessoa com Deficiência no Trabalho	398

Sumário

11. ACESSIBILIDADE	400
11.1 Do Acesso à Justiça	402
11.2 Do Reconhecimento Igual perante à Lei.....	402
11.3 Crimes e Infrações.....	402
12. LEIS FEDERAIS, DECRETOS E RESOLUÇÕES	403
12.1 Lei nº 10.048/2000 - Atendimento Prioritário	404
12.2 Lei nº 10.098/2000 — Promoção da Acessibilidade.....	405
13. RESOLUÇÃO Nº 230/2016 - CNJ	409
13.1 Princípios Gerais da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	409
14. NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL	410
14.1 Geração de leads	410
14.2 Técnica de copywriting	410
14.3 Gatilhos mentais	410
14.4 Inbound marketing	410
15. POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: VENDAS E NEGOCIAÇÃO .	411
15.1 Teoria de Philip Kotler sobre valor percebido pelo cliente	411
16. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949/2021	412
17. ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL EM VENDAS.....	414
17.1 Ética e concorrência.....	414
17.2 Globalização nas empresas.....	414
17.3 Competição e Mercado (Michael Porter).....	414
17.4 Benchmarking	414
18. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020	415
QUESTÕES COMENTADAS PARA BANCO DO BRASIL	418