



APOSTILA

Banco do Brasil

ESCRITURÁRIO

AGENTE COMERCIAL

Língua Portuguesa
Língua Inglesa
Matemática
Mercado Financeiro
Matemática Financeira
Conhecimentos Bancários
Conhecimentos de Informática

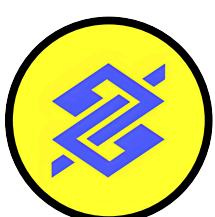
TEORIA
+
EXERCÍCIOS



Conteúdo de acordo com o último Edital
Questões Gabaritadas
Legislação Comentada

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA	9
• Compreensão e Interpretação de Textos.....	10
• Tipologia Textual.....	17
• Ortografia Oficial e Acentuação Gráfica.....	24
• Emprego das Classes de Palavras.....	29
• Emprego do Sinal Indicativo de Crase.....	38
• Sintaxe da Oração e do Período.....	40
• Pontuação.....	54
• Figuras de Linguagem e Funções da Linguagem.....	62
• Concordância Nominal e Verbal.....	70
• Regência Nominal e Verbal.....	77
• Significação das Palavras.....	85
• Próclise, mesóclise e ênclise.....	87
• Como Fixar as Matérias de Língua Portuguesa?.....	95
• Questões Resolvidas.....	97
LÍNGUA INGLESA.....	103
• Vocabulário Fundamental: Base para Compreensão de Textos.....	105
• Aspectos Gramaticais Básicos.....	130
• Dicas para praticar Inglês.....	160
• Questões resolvidas.....	164
MERCADO FINANCEIRO.....	168
• Os bancos na Era Digital.....	169
• Internet banking.....	170
• Mobile banking.....	171
• Open banking.....	172
• Novos modelos de negócios.....	173
• Fintechs, startups e big techs.....	174
• Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).....	176



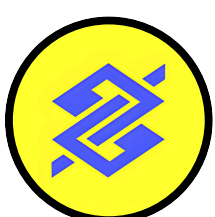
- Funções da moeda.....177
- Blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.....178
- Marketplace.....180
- Correspondentes bancários.....181
- Arranjos de pagamentos.....183
- Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....184
- Segmentação e interações digitais.....185
- Transformação digital no Sistema Financeiro.....187
- Questões Resolvidas.....191

MATEMÁTICA.....195

- Números Inteiros; Múltiplos e Divisores.....196
- Números Racionais(Forma Fracionária e Decimal).....204
- Razões e Proporções; Regra de Três210
- Porcentagem.....217
- Juros e Desconto Simples219
- Funções do Primeiro e Segundo Grau.....223
- Sistema de Medidas: Decimais e Não Decimais.....233
- Funções Exponenciais e Logarítmica.....242
- Matrizes.....246
- Determinantes.....248
- Sistemas Lineares.....252
- Sequências.....257
- Progressões Aritméticas (PA).....260
- Progressões Geométricas (PG).....263
- Questões Resolvidas.....267

NOÇÕES DE INFORMÁTICA307

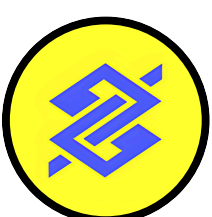
- Internet e Aplicativos.....308
- Ferramentas de Busca.....312
- Navegadores (Browser).....318
- Sistema Operacional e Software.....324
- Correios Eletrônicos.....330
- Programas Antivírus e Firewall.....334
- Editores de Apresentação.....339
- Editores de Planilhas.....342
- Editores de Texto.....345



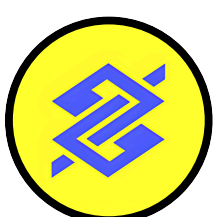
- Extensão de Arquivos.....349
- Teclas de Atalho.....353
- Pacote Microsoft Office.....357
- Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram.....359
- Sistemas de Suporte à Decisão e Inteligência de Negócio.....365
- Fundamentos Sobre Análise de Dados.....369
- Conceitos de Educação a Distância.....372
- Conceitos de Tecnologias e Ferramentas Multimídia.....376
- Ferramentas de Produtividade e Trabalho a Distância.....379
- Proteção de Estações de Trabalho.....382
- Conceitos de Organização e Gerenciamento de Informações.....386
- Questões Resolvidas.....391
- Dicas e Resumos Rápidos.....400

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS401

- Sistema Financeiro Nacional: Estrutura e Órgãos402
- Mercado Financeiro e Desdobramentos406
- Moeda e Política Monetária409
- Orçamento, Títulos e Dívida Pública413
- Produtos Bancários: Noções Gerais416
- Mercado de Capitais: Noções Básicas421
- Mercado de Câmbio: Instituições e Operações424
- Regimes de Taxas de Câmbio428
- Taxas de Câmbio: Nominais e Reais432
- Impactos do Câmbio em Exportação e Importação434
- Diferencial de Juros e Fluxo de Capitais440
- Dinâmica do Mercado Interbancário444
- Mercado Bancário: Tesouraria e Crédito446
- Taxas de Juros e Curva de Juros449
- Garantias do Sistema Financeiro Nacional452
- Lavagem de Dinheiro: Conceito e Combate455
- Autorregulação Bancária e SARB459
- Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001462
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)465
- Legislação Anticorrupção468
- Segurança Cibernética472
- Ética Aplicada e Código de Ética BB474
- Política Socioambiental do BB477
- ASG: Economia Sustentável e Financiamentos479
- Questões Resolvidas.....484

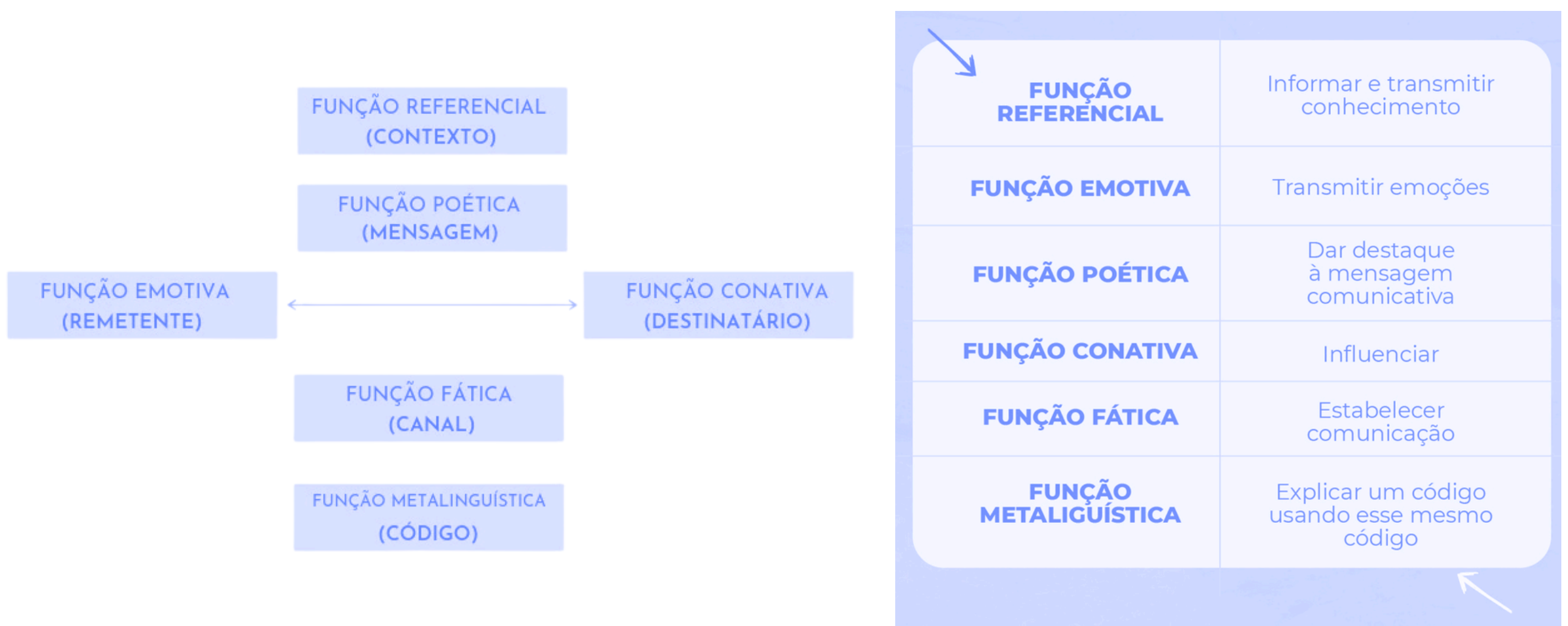


VENDAS E NEGOCIAÇÃO	490
• Estratégia Empresarial: Análise e Posicionamento	491
• Segmentação de Mercado	494
• Ações para Valor Percebido pelo Cliente	495
• Gestão da Experiência do Cliente	497
• Aprendizagem e Sustentabilidade Organizacional	500
• Características dos Serviços	502
• Gestão da Qualidade em Serviços	504
• Técnicas de Vendas: Pré e Pós-Venda	507
• Noções de Marketing Digital	511
• Ética e Conduta Profissional em Vendas	514
• Padrões de Qualidade no Atendimento	516
• Canais Remotos para Vendas	519
• Comportamento do Consumidor e Negociação	522
• Política de Relacionamento com o Cliente	525
• Ouvidoria em Instituições Financeiras	528
• Estatuto da Pessoa com Deficiência	530
• Código de Defesa do Consumidor	533
• Questões Resolvidas	537



FUNÇÕES DA LINGUAGEM

As funções da linguagem são recursos que ajudam a definir o propósito e a intenção da comunicação. Elas determinam o foco de uma mensagem, seja ele o conteúdo informativo, a expressão emocional do emissor, o impacto no receptor, ou ainda a própria construção da mensagem. Cada função está associada a um elemento específico do processo de comunicação (emissor, receptor, contexto, código, mensagem e canal), que direciona o tipo de linguagem utilizada e a maneira como o conteúdo é estruturado. Vamos explorar as principais funções da linguagem e suas características, com exemplos para ilustrar cada uma delas.



- **Função Referencial (Denotativa)**

Objetivo: **Informar de forma objetiva e clara, focando em dados e fatos.**

Características: **Linguagem literal, objetiva, informativa.**

Exemplo: "A temperatura hoje atingiu 30 graus Celsius."

- **Função Emotiva (Expressiva)**

Objetivo: **Expressar sentimentos, emoções e opiniões do emissor.**

Características: **Linguagem subjetiva, uso de 1ª pessoa, interjeições.**

Exemplo: "Estou tão feliz com essa conquista!"

- **Função Conativa (Apelativa)**

Objetivo: **Persuadir ou influenciar o receptor a agir.**

Características: **Verbos no imperativo, vocativos, linguagem persuasiva.**

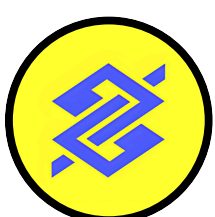
Exemplo: "Compre agora e garanta o seu desconto!"

- **Função Fática**

Objetivo: **Estabelecer, verificar ou manter o contato na comunicação.**

Características: **Uso de saudações, perguntas de checagem.**

Exemplo: "Alô, você está me ouvindo?"



- **Função Metalinguística**

Objetivo: **Explicar a linguagem por meio da própria linguagem.**

Características: **Explicações sobre termos e regras gramaticais.**

Exemplo: "A palavra 'sublime' significa algo de extrema beleza."

- **Função Poética**

Objetivo: **Valorizar a estética e o estilo da mensagem.**

Características: **Figuras de linguagem, linguagem conotativa.**

Exemplo: "As nuvens choravam um lamento de saudade."

FIGURAS DE LINGUAGEM

As figuras de linguagem são recursos estilísticos usados para tornar a linguagem mais expressiva e criativa, enriquecendo o texto e despertando emoções no leitor. Elas permitem que a comunicação vá além do sentido literal das palavras, criando associações, comparações e imagens que transformam a forma como entendemos e sentimos o conteúdo.

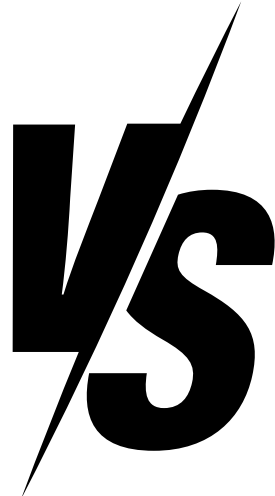


REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL

A regência, tanto nominal quanto verbal, é um aspecto da gramática que trata da relação de dependência entre palavras. Na regência, uma palavra (termo regente) exige que outra palavra (termo regido) complete seu sentido. Essas relações envolvem, frequentemente, o uso de preposições específicas e influenciam a correta estruturação das frases.

NOMINAL

Termos ligados e subordinados a um nome (substantivo, adjetivo ou advérbio)



VERBAL

Termos ligados e subordinados a um verbo

→ Regência nominal

- Na regência nominal, o **termo regente é um nome** (um substantivo, um adjetivo ou um advérbio). Ela ocorre quando um nome no enunciado tem complementos, geralmente **ligados por meio de preposição**.

- Veja o seguinte caso:

“Estou **obcecado por** essa história de terror!”

Veja que a palavra “obcecado” é um adjetivo que caracteriza o sujeito “eu”. Esse adjetivo recebe um complemento: “por essa história de terror”. A regência do adjetivo “obcecado” requer a preposição “por”: “obcecado por”.

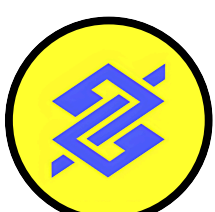
Vamos a outro exemplo:

“Meu pai tem muito **orgulho das** conquistas de minha irmã.”

Nesse outro caso, o **substantivo “orgulho”** tem o complemento “das conquistas de minha irmã”, que **é ligado ao substantivo pela preposição “de”: “orgulho de”**.

Outros exemplos de regência nominal:

- “Essa viagem me despertou grande **fascínio pela** natureza.”
- “Aquela turma tem muita **necessidade de** atenção.”
- “Nós estamos muito **satisfeitos com** o resultado.”
- “Elas estavam muito **preparadas para** o exame que viria.”
- “Você ainda tem **esperanças em** um futuro melhor?”



→ Regência verbal

Na regência verbal, **o termo regente é um verbo**. Ela ocorre quando um verbo no enunciado tem complementos, que podem ou não ser ligados por meio de preposição.

Observe este caso:

“Eu **preciso de** ajuda.”

A regência do verbo “precisar” pede o uso da preposição “de”: “precisar de”.

Veja outro caso:

“Nós assistimos a esse filme ontem!”

O verbo “assistir”, quando sinônimo de “ver”, é acompanhado da preposição “a”.

Atenção! Um verbo pode ter regências diferentes de acordo com o seu significado! Por exemplo, **quando o verbo “assistir” for sinônimo de “ajudar”, ele não é regido por nenhuma preposição**. Veja:

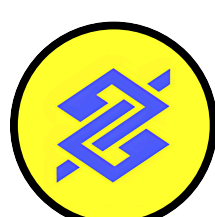
“O enfermeiro **assistiu o** médico durante a cirurgia.”

Outros exemplos de regência verbal:

- “Nossa equipe **participou da** reunião de forma remota.”
- “**Confiamos em** nosso time!”
- “Minha tia **gosta** muito **de** festa junina.”
- “Meus vizinhos **viajaram para** a Bahia no Carnaval.”
- “Eu **concordo com** as regras estipuladas.”

Qual a importância da regência?

A regência, na língua portuguesa, é muito importante para nos ajudar a compreender melhor um enunciado, ligando adequadamente uma expressão ao termo que complementa. Graças à regência, é possível entender a que termo da frase uma expressão se refere, evitando ambiguidades e confusões."



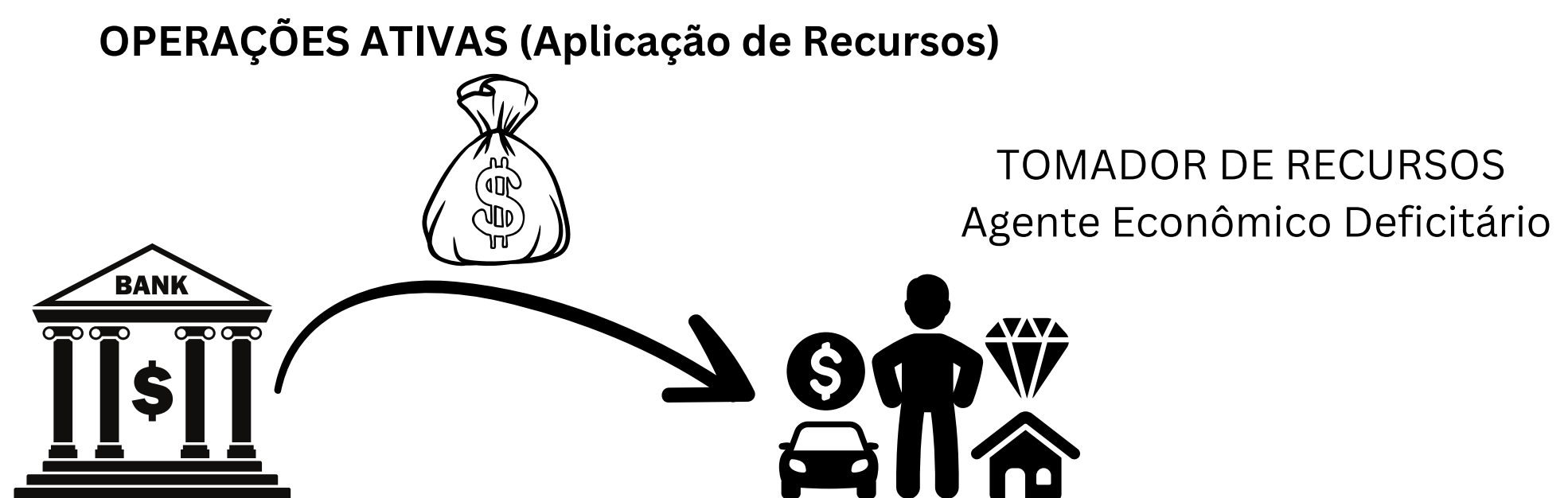
SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é composto por entidades e instituições que desempenham o papel fundamental de intermediar recursos financeiros. Esse sistema utiliza diversos instrumentos financeiros para transferir recursos entre os **agentes econômicos superavitários** (credores, investidores, poupadores) e os **deficitários** (tomadores de recursos). Em outras palavras, o SFN conecta quem possui recursos a quem precisa deles.

Por meio do SFN, pessoas, empresas e o governo movimentam seus ativos, pagam dívidas e realizam investimentos. É essencial diferenciar as operações ativas das operações passivas em uma instituição financeira (IF).

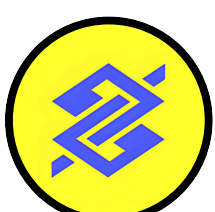
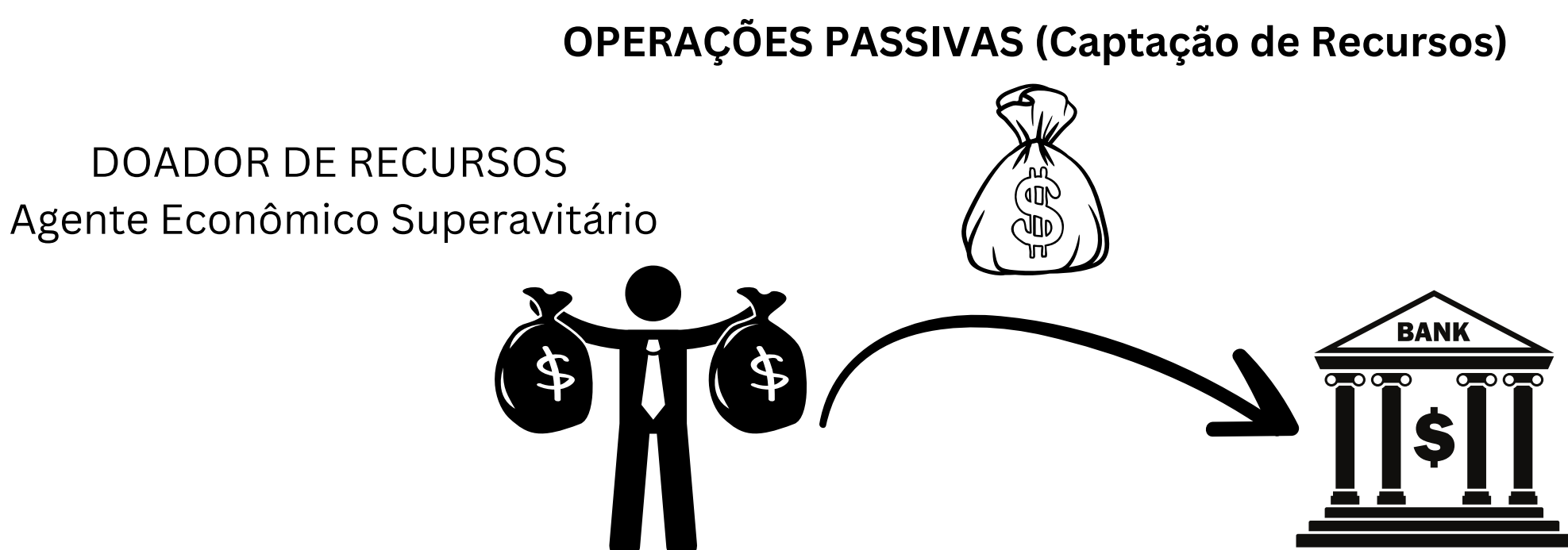
Operações Ativas são aquelas em que as instituições financeiras emprestam recursos aos agentes deficitários. Chamam-se ativas porque **representam um crédito a receber, ou seja, um ativo para a instituição financeira.**

- **Exemplo:** Quando um banco empresta dinheiro a um cliente, esse cliente passa a ter uma dívida (um passivo) com o banco, enquanto o banco registra um direito a receber (um ativo).

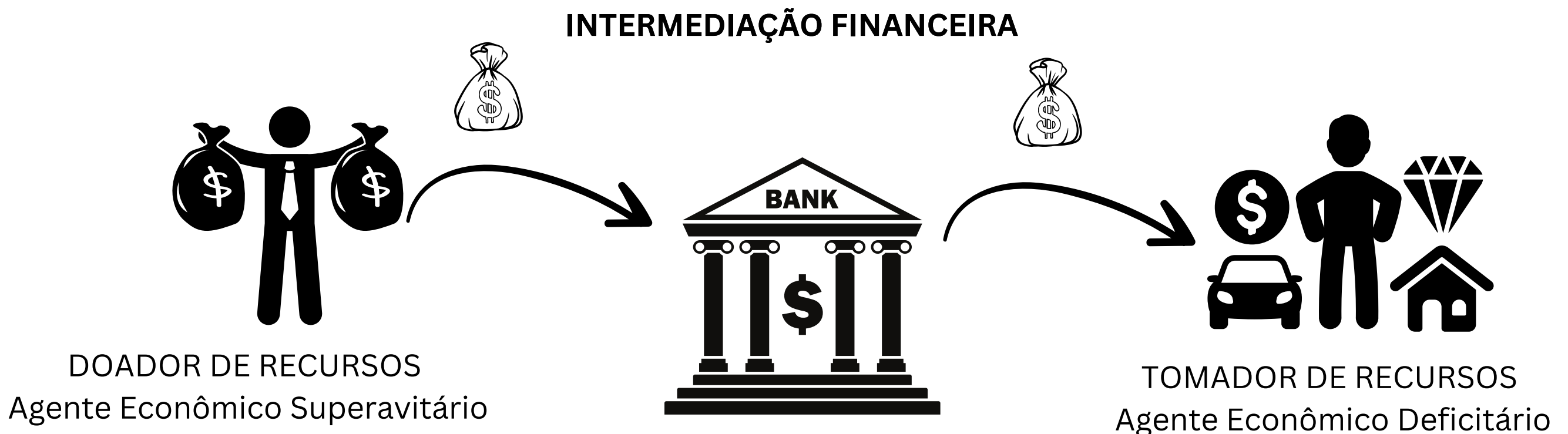


Nas **operações passivas**, o processo se inverte: as instituições financeiras captam recursos dos agentes econômicos superavitários, ou seja, daqueles que possuem recursos disponíveis para aplicação. Essas operações são chamadas de passivas pois **representam obrigações, ou seja, um passivo para a instituição financeira.**

Nesse contexto, quando aplico meu dinheiro em um banco, torno-me o doador de recursos e passo a ter um direito, um crédito perante o banco. Assim, eu, como credor, possuo um ativo enquanto o banco assume a posição de devedor, com a obrigação de devolver o montante captado.



Ao combinar as operações ativas e passivas, temos uma visão clara do papel institucional das instituições financeiras, que consiste em promover a intermediação financeira:



Essa explicação é essencial para identificar se um produto ou serviço oferecido por uma instituição financeira caracteriza-se como uma operação ativa ou passiva.

Embora a intermediação financeira seja a principal função do Sistema Financeiro Nacional, não é a única. Os bancos e demais operadores do sistema desempenham diversas outras funções, impulsionadas pelos avanços tecnológicos e pelas facilidades surgidas nos últimos anos.

Como Ocorre, na Prática, a Intermediação Financeira?

Vamos simplificar: imagine que você gastou além do planejado no Natal e ficou sem dinheiro para as contas de janeiro. Ou decidiu viajar no Carnaval, mesmo sem ter recursos suficientes. Nesse caso, uma alternativa é ir ao banco e pedir um empréstimo.

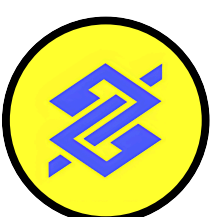
Todos nós – pessoas físicas, empresas ou governos – somos agentes econômicos. No exemplo, você é um agente econômico deficitário (tomador de recursos), que buscou o Sistema Financeiro Nacional (SFN) para obter dinheiro. Esse recurso veio de outro agente econômico que tinha dinheiro sobrando e decidiu aplicá-lo em uma instituição financeira. Esse agente, chamado de agente econômico superavitário (doador de recursos), recebe uma remuneração, geralmente na forma de juros, pelo capital investido.

O Papel do Banco:

É importante destacar que, na prática, **o banco não empresta seu próprio dinheiro**, mas sim o dinheiro de outros agentes econômicos que o deixaram sob sua guarda. Assim, o sistema financeiro possibilita que:

- Quem precisa de recursos (deficitários) consiga acessá-los.
- Quem possui recursos sobrando (superavitários) possa aplicá-los de forma segura e remunerada.

Essa dinâmica é chamada de intermediação financeira.



A Importância de Estrutura e Regulação

Por se tratar de dinheiro, esse processo não pode ser feito de forma desorganizada ou por qualquer pessoa. É essencial que haja uma estrutura bem definida, com normas e regulamentações claras, para garantir segurança e eficiência na intermediação.

Essa estrutura é justamente o Sistema Financeiro Nacional (SFN), que será apresentado a seguir. Ele é organizado em três níveis de atuação, conforme demonstrado pelo Banco Central do Brasil, e forma a base para o funcionamento da intermediação financeira no país.

Sistema Financeiro Nacional e seus participantes					
	Moeda, crédito, capitais e câmbio		Seguros privados	Previdência fechada	
Normativos	CMN - Conselho Monetário Nacional		CNSP - Conselho Nacional de Seguros Privados	CNPC - Conselho Nacional de Previdência Complementar	
Supervisores	Banco Central do Brasil		CVM - Comissão de Valores Mobiliários	Susep - Superintendência de Seguros Privados	Previc - Superintendência Nacional de Previdência Complementar
Operadores	Bancos e caixas econômicas	Administradoras de consórcios	Bolsa de valores	Seguradoras e Resseguradoras	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)
	Cooperativas de crédito	Corretoras e distribuidoras	Bolsa de mercadorias e futuros	Entidades abertas de previdência	
	Instituições de pagamento	Demais instituições não bancárias		Sociedades de capitalização	

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é **dividido em três níveis**:

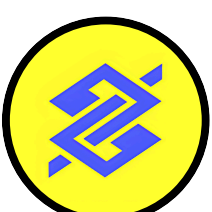
Os órgãos normativos estabelecem as regras gerais do mercado, atuando como conselhos colegiados sem estrutura física ou servidores próprios.

As entidades supervisoras, como autarquias federais, garantem o cumprimento dessas regras, contando com estrutura física e servidores para fiscalizar o sistema.

Já os operadores, compostos por instituições financeiras públicas e privadas, realizam as operações financeiras, conectando agentes econômicos superavitários (doadores de recursos) e deficitários (tomadores de recursos). Essa estrutura assegura a eficiência e a segurança do SFN, promovendo a intermediação financeira e atendendo às demandas econômicas e sociais.

Importante!

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) pode ser dividido, em uma classificação mais antiga, em dois subsistemas: o subsistema normativo, formado por órgãos normativos e entidades supervisoras, e o subsistema operativo (ou operacional), composto pelos operadores que realizam a intermediação financeira. Apesar de pouco usada atualmente, essa classificação já foi tema de provas, tornando-se importante para memorização. O SFN, segundo o Banco Central, é composto por entidades e instituições que conectam credores e tomadores de recursos, permitindo que pessoas, empresas e o governo movimentem seus ativos, paguem dívidas e façam investimentos.



ORÇAMENTO, TÍTULOS E DÍVIDA PÚBLICA

Orçamento Público

O orçamento público é o planejamento financeiro anual do governo, que define as receitas e despesas necessárias para alcançar seus objetivos econômicos e sociais.

Déficit Público

Assim como uma família, o governo possui receitas e despesas. Quando as despesas superam as receitas, ocorre um déficit público, calculado da seguinte forma:

$$\text{DÉFICIT} = \text{GASTOS} - \text{RECEITAS}$$

Se os gastos forem maiores que as receitas, o déficit aumenta; por outro lado, se as receitas superarem os gastos, ocorre um superávit. O déficit público tem uma relação direta com a dívida pública:

Quanto MAIOR o déficit público, MAIOR o aumento da dívida

| MANEIRAS DE MENSURAÇÃO DO DÉFICIT PÚBLICO

Existem três formas principais de medir o déficit público:

Déficit Nominal

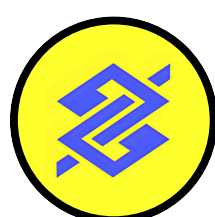
- Inclui todas as despesas e receitas do governo em determinado período, sem considerar a inflação.
- Importante: O déficit nominal é calculado pelo valor bruto, sem ajustes inflacionários.

Déficit Primário

- Exclui pagamentos e recebimentos relacionados a juros e outras despesas financeiras.
- O objetivo é destacar a origem primária do aumento da dívida pública, ignorando despesas financeiras.
- Importante: O déficit primário é considerado a principal fonte da dívida pública.

Déficit Operacional

- Reflete o "déficit real", já que deduz os efeitos da inflação e os pagamentos de juros sobre a dívida.
- Importante: No cálculo do déficit operacional, a inflação e os juros são descontados para apresentar um valor mais realista.



| NECESSIDADE DE FINANCIAMENTO

Assim como uma família, o Brasil precisa de financiamento para suas atividades. A forma mais comum de o país financiar seu déficit é por meio da emissão de títulos públicos, ou seja, tomando recursos emprestados do setor privado. Alguns pontos importantes:

- O governo vende títulos públicos para captar recursos.
- O Banco Central (BACEN) não pode adquirir diretamente esses títulos.
- Os títulos públicos têm como referência a taxa SELIC.
- Quando o governo precisa de mais financiamento, costuma aumentar a taxa SELIC, tornando os títulos mais atrativos para investidores.
- O aumento da SELIC reduz a quantidade de moeda na economia, pois os investidores preferem comprar títulos em vez de gastar ou investir em outros ativos.

Importante:

Um aumento na taxa SELIC tende a conter a inflação, enquanto uma redução pode aumentar a inflação.

Crescimento das Despesas Públicas

Os gastos públicos podem ser classificados em quatro categorias principais:

1. **Consumo do Governo:** Salários de servidores e despesas de consumo corrente.
2. Investimentos do Governo: Infraestrutura e desenvolvimento.
3. Transferências ao Setor Privado: Subsídios para empresas e outros incentivos.
4. Juros da Dívida: Pagamento de juros sobre a dívida pública.

A dívida pública é o estoque total de recursos captados de terceiros para financiar o déficit público.

Títulos Públicos

Os títulos públicos são instrumentos emitidos pelo governo para captar recursos, funcionando como um empréstimo em que o investidor fornece dinheiro ao governo em troca de um rendimento (juros).

- Garantia: Embora não sejam garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC), os títulos públicos são considerados muito seguros, pois o governo brasileiro tem honrado suas dívidas atualmente.

Modalidades de Títulos Públicos:

1. **Títulos Sem Cupom:** Pagam os juros apenas no vencimento.
2. **Títulos Com Cupom:** Pagam juros periódicos (trimestrais, semestrais etc.) e no vencimento.

Importante!

- Títulos Sem Cupom: Pagam os juros apenas no vencimento.
- Títulos Com Cupom: Pagam juros de forma periódica (como trimestral ou semestral) e também no vencimento.

