

## Índice de Questões

- Língua Portuguesa / Interpretação de texto. Argumentação. Pressupostos e subentendidos: 1
- Língua Portuguesa / Níveis de linguagem: 2
- Língua Portuguesa / Ortografia e acentuação: 3
- Língua Portuguesa / Articulação do texto: coesão e coerência: 4
- Língua Portuguesa / Classes de palavras: 5
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação: 6
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Discurso direto e indireto: 7
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Tempos, modos e vozes verbais: 8
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Flexão nominal e verbal: 9
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Concordância nominal e verbal: 10
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Regência nominal e verbal: 11
- Língua Portuguesa / Sintaxe / Ocorrência da Crase: 12
- Língua Portuguesa / Pontuação: 13
- Língua Portuguesa / Equivalência e transformação de estruturas; Redação: 14
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Matemática Financeira / Juros simples e juros compostos; Desconto: 15
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Matemática Financeira / Taxas de juros: nominal, efetiva, real, equivalente e aparente: 16
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / Análise combinatória; Noções de probabilidade; Probabilidade condicional: 17
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / Noções de estatística; Análise e interpretação de tabelas e gráficos: 18
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / População e amostra: 19
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / Regressão, tendências, extrapolações e interpolações: 20
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / Tabelas de distribuição empírica de variáveis e histogramas: 21
- Matemática Financeira, Estatística e Probabilidade / Estatística e Probabilidade / Estatística descritiva (média, mediana, variância, desvio padrão, percentis, quartis, outliers, covariância): 22
- Raciocínio Lógico-Matemático / Números inteiros e racionais / Operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); problemas; Expressões numéricas: 23
- Raciocínio Lógico-Matemático / Números inteiros e racionais / Múltiplos e divisores de números naturais: 24
- Raciocínio Lógico-Matemático / Frações e operações com frações; Razões e proporções; Porcentagem e problemas: 25
- Raciocínio Lógico-Matemático / Números e grandezas proporcionais / Regra de três; Divisão em partes proporcionais: 26
- Raciocínio Lógico-Matemático / Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações: 27
- Raciocínio Lógico-Matemático / Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos: 28
- Raciocínio Lógico-Matemático / Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas: 29
- Domínio Produtivo da Informática / Sistemas operacionais / Ambientes Linux: 30
- Domínio Produtivo da Informática / Sistemas operacionais / Windows 7: 31
- Domínio Produtivo da Informática / Sistemas operacionais / Windows 8: 32
- Domínio Produtivo da Informática / Sistemas operacionais / Windows 10: 33
- Domínio Produtivo da Informática / Processador de texto / Word 2010: 34

Domínio Produtivo da Informática / Processador de texto / Word 2013: 35

Domínio Produtivo da Informática / Processador de texto / LibreOffice Writer: 36

Domínio Produtivo da Informática / Planilhas eletrônicas / Excel 2010: 37

Domínio Produtivo da Informática / Planilhas eletrônicas / Excel 2013: 38

Domínio Produtivo da Informática / Planilhas eletrônicas / LibreOffice Calc: 39

Domínio Produtivo da Informática / Editor de Apresentações / Power Point 2010: 40

Domínio Produtivo da Informática / Editor de Apresentações / Power Point 2013: 41

Domínio Produtivo da Informática / Editor de Apresentações / LibreOffice Impress: 42

Domínio Produtivo da Informática / Programas de navegação / Microsoft Internet Explorer: 43

Domínio Produtivo da Informática / Programas de navegação / Mozilla Firefox: 44

Domínio Produtivo da Informática / Programas de navegação / Google Chrome: 45

Domínio Produtivo da Informática / Programas de correio eletrônico / Microsoft Outlook: 46

Domínio Produtivo da Informática / Programas de correio eletrônico / Mozilla Thunderbird: 47

Domínio Produtivo da Informática / Sítios de busca e pesquisa na Internet: 48

Domínio Produtivo da Informática / Grupos de discussão; Redes sociais: 49

Domínio Produtivo da Informática / Computação na nuvem (cloud computing): 50

Domínio Produtivo da Informática / Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas: 51

Domínio Produtivo da Informática / Segurança da informação / Procedimentos de segurança: 52

Domínio Produtivo da Informática / Segurança da informação / Noções de vírus, worms e outras pragas virtuais: 53

Domínio Produtivo da Informática / Segurança da informação / Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.): 54

Domínio Produtivo da Informática / Segurança da informação / Procedimentos de backup: 55

Domínio Produtivo da Informática / Segurança da informação / Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage): 56

Domínio Produtivo da Informática / Banco de dados / Conceitos de banco de dados e sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD): 57

Domínio Produtivo da Informática / Banco de dados / Modelagem conceitual de dados: 58

Domínio Produtivo da Informática / Banco de dados / Manipulação e visualização de dados: 59

Domínio Produtivo da Informática / Banco de dados / Noções de Big Data: conceito, premissas e aplicação: 60

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Conselho Monetário Nacional: 61

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Banco Central do Brasil: 62

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Bancos Comerciais: 63

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Caixas Econômicas: 64

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social; Repasses de recursos do BNDES: 65

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Bancos de Desenvolvimento: 66

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Bancos de Investimento: 67

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Cooperativas de Crédito: 68

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Bancos Comerciais Cooperativos: 69

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Corretoras de Câmbio: 70

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Sociedade Corretora de Títulos e Valores Mobiliários: 71

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Sociedade Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários: 72

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Companhias Hipotecárias: 73

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Agências de Fomento: 74

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento: 75

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Sociedades de Arrendamento Mercantil: 76

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Associações de Poupança e Empréstimo: 77

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / COPOM – Comitê de Política Monetária: 78

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Comissão de Valores Mobiliários: 79

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Bolsas de Mercadorias e de Futuros: 80

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC): 81

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP): 82

Conhecimentos Bancários / Estrutura do Sistema Financeiro Nacional / Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional: 83

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Depósitos à vista: 84

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Depósitos a prazo (CDB e RDB): 85

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Letras de câmbio: 86

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Cobrança e pagamento de títulos e carnês: 87

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Arrecadação de tributos e tarifas públicas: 88

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Internet banking: 89

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / CCB – Cédula de Crédito Bancário: 90

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Hot money: 91

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Crédito rotativo: 92

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Descontos de títulos: 93

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Financiamento de capital de giro: 94

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Vendor finance/comprar finance: 95

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Leasing (tipos, funcionamento, bens): 96

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Crédito direto ao consumidor: 97

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Crédito rural: 98

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Cadernetas de poupança: 99

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Financiamento à importação e à exportação: 100

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Fomento Mercantil (factoring): 101

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Cartões de Crédito: 102

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Títulos de Capitalização: 103

Conhecimentos Bancários / Produtos e serviços financeiros / Planos de aposentadoria e pensão privados; Seguros, Previdência Complementar e Capitalização: 104

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Ações – características e direitos: 105

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Debêntures: 106

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas: 107

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Operações de distribuição de valores mobiliários de renda variável e de títulos de dívida ("underwriting"): 108

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Funcionamento do mercado à vista de ações: 109

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Fundos de Investimento: 110

Conhecimentos Bancários / Mercado de capitais / Conceitos e operações de "corporate finance": 111

Conhecimentos Bancários / Mercado de câmbio / Operações básicas: 112

Conhecimentos Bancários / Operações com derivativos / Características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap: 113

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Aval: 114

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Fiança: 115

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Penhor mercantil: 116

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Alienação fiduciária: 117

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Hipoteca: 118

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Fianças bancárias: 119

Conhecimentos Bancários / Garantias no Sistema Financeiro Nacional / Fundo Garantidor de Créditos (FGC): 120

Conhecimentos Bancários / Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas: 121

Conhecimentos Bancários / Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/1998 e suas alterações: 122

Conhecimentos Bancários / Circular Bacen nº 3.461/2009 e suas alterações e Carta-Circular Bacen nº3.542/2012: 123

Conhecimentos Bancários / Autorregulação Bancária: 124

Atendimento, Ética e Diversidade / Satisfação, valor e retenção de clientes Telemarketing: 125

Atendimento, Ética e Diversidade / Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico: 126

Atendimento, Ética e Diversidade / Resolução CMN nº 3.849/2010 – Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil: 127

Atendimento, Ética e Diversidade / Lei nº 8.078/1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor: 128

Atendimento, Ética e Diversidade / Decreto Lei nº 6.523/2008 – Regulamenta a Lei nº 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC: 129

Atendimento, Ética e Diversidade / Resolução CMN nº 3.694/2009 – Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil: 130

Atendimento, Ética e Diversidade / Código de Defesa do Consumidor Bancário: 131

Atendimento, Ética e Diversidade / Lei nº 10.048/2000 – Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências; Decreto nº 5.296/2004: 132

Atendimento, Ética e Diversidade / Lei nº 10.098/2000 – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências: 133

Atendimento, Ética e Diversidade / Conceito de ética; Noções de ética empresarial e profissional: 134

Atendimento, Ética e Diversidade / Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes: 135

Atendimento, Ética e Diversidade / Estatuto Nacional da Igualdade Racial; Estatuto Estadual da Igualdade Racial: 136

Técnicas de Vendas / Noções de administração de vendas / Planejamento, estratégias, objetivos: 137

Técnicas de Vendas / Noções de administração de vendas / Análise do mercado, metas: 138

Técnicas de Vendas / Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário / Produto, Preço, Praça e Promoção: 139

Técnicas de Vendas / Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário / Vantagem competitiva: 140

Técnicas de Vendas / Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário / Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários: 141

Técnicas de Vendas / Como lidar com a concorrência: 142

Técnicas de Vendas / Noções de Marketing de Relacionamento: 143

Técnicas de Vendas / Interação entre vendedor e cliente. Qualidade no atendimento a clientes. Satisfação e retenção de clientes. Valor percebido pelo cliente: 144

Técnicas de Vendas / Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei no 8.078/1990 (versão atualizada): 145