

ORGANIZAÇÃO:



Caderno de Estudos
DIRECIONADOS

Concurso BANCO DO BRASIL

APRESENTAÇÃO

O concurso do Banco do Brasil é uma das portas mais acessíveis e atrativas para quem deseja ingressar na carreira pública. Com vagas distribuídas por todo o país, excelente remuneração e benefícios, estabilidade e oportunidades de crescimento, o certame atrai milhares de candidatos em cada edição.

Ser aprovado no Banco do Brasil significa fazer parte de uma das instituições financeiras mais sólidas e respeitadas do país. Os cargos oferecidos, como o de Escriturário (Agente Comercial ou Agente de Tecnologia), vão além das atividades bancárias: são funções que contribuem para o desenvolvimento econômico e social, com impacto direto na vida das pessoas e das comunidades atendidas.

Pensando nesse cenário, esta obra foi cuidadosamente elaborada para ser um guia completo na sua preparação. Com conteúdo atualizado e estruturado de forma didática, o material aborda os principais temas cobrados no edital, permitindo que você estude de forma focada e direcionada.

Contamos com a expertise de professores do Direção Concursos, experientes na área de concursos, que não apenas dominam os conteúdos, mas também compreendem as exigências específicas das bancas organizadoras. Além das aulas teóricas, incluímos questões gabaritadas e comentadas, e sugestões de temas de redação — tudo para que você consolide o aprendizado por meio da prática.

Seja você um candidato iniciante ou alguém que busca a tão sonhada estabilidade, este material será um diferencial na sua trajetória. Com dedicação e o suporte certo, sua aprovação está mais próxima. Vamos juntos rumo à sua vaga no Banco do Brasil!

CONHEÇA OS AUTORES

Alex Cardoso | @alexcardoso.pro – Conhecimentos de Informática

Arthur Lima | @profarthurlima – Matemática e Matemática Financeira

Elaine Cunha | @pausaparaposse – Vendas e Negociação

Erick Alves | @proferickalves – Conhecimentos Bancários

Gilson Maciel | @ profgilsonmaciel – Conhecimentos Bancários

Heitor Ferreira | @perguntaproheitor – Provas Discursivas

José Maria | @professorjosemaria – Língua Portuguesa

Leonardo Arpini | @prof.arpini – Vendas e Negociação

Mateus Araújo | @prof.mateuscma – Conhecimentos Bancários e Atualidades do Mercado Financeiro

Marina Marcondes | @marinamarcondes15 – Língua Inglesa

Victor Dalton | @ profvictordalton – Conhecimentos de Informática

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
CONHEÇA OS AUTORES	6

CONHECIMENTOS BÁSICOS

MÓDULO I – I. LÍNGUA PORTUGUESA	13
1. Ortografia: Fonologia e Acentuação Gráfica	15
2. Morfologia I: Estrutura e Formação das Palavras	19
3. Morfologia II: Classes de Palavras	20
4. Concordância Verbal e Nominal	24
5. Sintaxe	26
6. Sinais de Pontuação	30
7. Compreensão e Interpretação Textual	33

MÓDULO I – II. LÍNGUA INGLESA	35
1. Interpretação de Textos em Inglês	37
2. Estrutura das Palavras	38
3. Classes de Palavras	39
4. Verbos e suas Formas	51
5. Construções Verbais Especiais	54
6. Estrutura da Oração	56

MÓDULO I – III. MATEMÁTICA	61
1. Números Inteiros, Racionais e Reais	63
2. Frações, MMC, MDC, Potenciação e Radiciação	65
3. Expressões Numéricas, Divisibilidade, Números Primos e Fatoração	67
4. Sistema Legal de Medidas	69
5. Razões e Proporções	71
6. Porcentagens	74
7. Noções de Conjuntos	76
8. Funções	79
9. Sequências	81
10. Progressões Aritméticas e Progressões Geométricas	82
11. Matrizes, Determinantes e Sistemas Lineares	84
12. Noções de Lógica	86

MÓDULO I – IV. ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO	91
1. Os Bancos na Era Digital: Atualidade, Tendências e Desafios	93

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MÓDULO II – I. MATEMÁTICA FINANCEIRA	99
1. Juros	101
2. Desconto	105

3. Amortização	107
4. Séries de Pagamentos.....	109
5. Cálculos Financeiros	111
MÓDULO II – II. CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	115
1. Sistema Financeiro Nacional (SFN).....	117
2. Subsistema Normativo do Sistema Financeiro Nacional: Órgãos Reguladores e de Recursos	120
3. Entidades Supervisoras e Auxiliares do Sistema Financeiro Nacional	123
4. Subsistema de Intermediação: Instituições Operadoras do Sistema Financeiro Nacional.....	125
5. Mercado Financeiro e Seus Desdobramentos	127
6. Atualidades do Mercado Financeiro	129
7. Moeda	131
8. Política Monetária	133
9. Produtos Bancários	133
10. Procedimentos Bancários	135
11. Sistema Nacional de Seguros Privados	138
12. Noções de Mercado de Capitais	139
13. Noções de Mercado de Câmbio	140
14. Sigilo Bancário e Segurança Cibernética	142
15. Lei Anticorrupção – Lei nº 12.846/2013	144
MÓDULO II – III. VENDAS E NEGOCIAÇÃO	147
1. Noções de Estratégia Empresarial	149
2. Segmentação de Mercado.....	150
3. Valor Percebido pelo Cliente.....	153
4. Padrões de Qualidade no Atendimento aos Clientes.....	155
5. Canais Remotos de Atendimento	157
6. Noções de Direito do Consumidor	159
7. Noções de Acessibilidade	161
MÓDULO II – IV. CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	165
1. <i>Hardware</i> e Computadores	167
2. Noções de Sistemas Operacionais	171
3. Pacote Office.....	177
4. Correio Eletrônico.....	191
5. Navegadores Web.....	193
6. Redes Sociais e Grupos de Discussão	195
7. Tecnologias e Ferramentas Multimídia para Reprodução de Áudio e Vídeo.....	197
8. Redes de Computadores e Internet.....	199
9. Fundamentos da Segurança da Informação	203
10. Inteligência de Negócios e Sistemas de Suporte à Decisão	205
11. Conceitos de Educação a Distância (EAD)	207

MÓDULO II – V. REDAÇÃO E TEMAS	211
Redação	213
1. Introdução.....	214
2. Desenvolvimento	216
3. Conclusão.....	217
Proposta de redação – Cesgranrio	219

QUESTÕES COMENTADAS

Questões – Língua Portuguesa	231
Questões – Língua Inglesa	233
Questões – Matemática	236
Questões – Atualidades do Mercado Financeiro	237
Questões – Matemática Financeira.....	238
Questões – Conhecimentos Bancários.....	240
Questões – Vendas e Negociação	242
Questões – Conhecimentos de Informática	243
Gabarito Comentado – Língua Portuguesa	245
Gabarito Comentado – Língua Inglesa	247
Gabarito Comentado – Matemática.....	249
Gabarito comentado – Atualidades do Mercado Financeiro	250
Gabarito comentado – Matemática Financeira.....	253
Gabarito Comentado – Conhecimentos Bancários.....	255
Gabarito Comentado – Vendas e Negociação	258
Gabarito Comentado – Conhecimentos de Informática	259

CONHECIMENTOS BÁSICOS

MÓDULO I

I. LÍNGUA PORTUGUESA

1. ORTOGRAFIA: FONOLOGIA E ACENTUAÇÃO GRÁFICA

1.1. Fonologia: O som das palavras

Fonologia é o estudo dos sons (fonemas) da língua. Embora nem sempre esteja destacado no edital, esse conhecimento é essencial para dominar temas como acentuação gráfica, comumente cobrados em provas.

Fonema é o som da fala; **letra** é sua representação escrita. Em geral, uma letra corresponde a um fonema. Porém, há exceções:

- **Letra H** no início das palavras não tem som, ou seja, não representa fonema (ex.: “hora” → 4 letras, 3 fonemas).
- **Dígrafos** ocorrem quando duas letras representam um único fonema (ex.: “chuva” → CH = /x/).
- **Dífonos** ocorrem quando uma única letra representa dois fonemas (ex.: “fixo” → X = /k/ + /s/).

a) Dígrafos

Quando **duas letras** fazem **um som** só. Dígrafos podem ser:

- **Consonantais fixos:** ch, nh, lh, rr, ss.
- **Consonantais variáveis:** sc, xc, gu, qu (dependem da palavra).
- **Vocálicos:** am, an = /ã/; em, en = /ẽ/; om, on = /õ/ – só são dígrafos quando produzem um som nasal único.

É importante analisar se os dois sons aparecem na fala. Se sim, não é dígrafo, e sim encontro consonantal.

b) Dífono

Quando **uma letra** faz **dois sons**.

Na língua portuguesa, o único dífono é o X quando representa os fonemas /k/ + /s/, como em “táxi”.

c) Sílabas

Uma sílaba corresponde a uma unidade sonora das palavras. Existem três regras fundamentais para a formação de sílabas:

1. **Toda sílaba deve conter uma vogal.** Não existe sílaba formada apenas por consoantes.
2. **A separação silábica segue a pronúncia.** A forma como a palavra é falada define sua divisão silábica.
3. **Somente uma vogal por sílaba.** Se houver mais de uma vogal, a segunda funcionará como semivogal.

d) Vogal X Semivogal:

- **Vogal:** mais forte, núcleo da sílaba.
- **Semivogal:** mais fraca, pode ser omitida na fala informal.

anotações

e) Encontros vocálicos e consonantais:

- **Encontro consonantal:** dois sons consonantais juntos. Pode estar na mesma sílaba (ex.: prato) ou em sílabas distintas (ex.: escada).
- **Ditongo:** vogal + semivogal na mesma sílaba. Podem ser orais ou nasais, crescentes (SV+V) ou decrescentes (V+SV).
- **Tritongo:** semivogal + vogal + semivogal na mesma sílaba (ex.: Paraguai).
- **Hiato:** duas vogais fortes em sílabas diferentes (ex.: saída).

Há também os chamados **falsos hiatos**, como em “praia”, onde a sequência V–SV–V parece hiato, mas é tratada como ditongo para fins de acentuação.

1.2. Acentuação Gráfica

Acento tônico indica a sílaba mais forte na fala. **Acento gráfico** (´ ou ^) marca algumas dessas sílabas fortes. Nem toda palavra tônica é acentuada graficamente.

a) Classificação das palavras quanto à tonicidade

- **Proparoxítonas:** acento na antepenúltima sílaba – sempre são acentuadas (ex.: lâmpada).
- **Paroxítonas:** acento na penúltima sílaba – só são acentuadas se terminarem em:
 - i(s), is, um/uns, r, n, x, l, ão(s), ã(s), on(s), ps ou ditongos.
- **Oxítonas:** acento na última sílaba – acentuam-se as terminadas em:
 - a(s), e(s), o(s), em, ens.

***OBS.: Monossílabos tônicos** terminados em a(s), e(s), o(s) também são acentuados (ex.: pá, pé, pó).

b) Regras especiais de acentuação

- **Hiato com i ou u tônicos**, sozinhos ou seguidos de “s”, recebem acento (ex.: baú, saía, Luís).
- Não se acentuam **hiatos seguidos de NH** (ex.: rainha).
- Com o **Novo Acordo Ortográfico**, deixaram de ser acentuados:
 - Palavras com i e u tônicos em hiato após ditongos (ex.: feiura → sem acento).
 - Verbos com “gu” ou “qu” seguidos de “e” ou “i” com som pronunciado (ex.: averiguem → sem acento).

***OBS.:** Proparoxítonas aparentes, como “memória” e “glória”, são tradicionalmente consideradas paroxítonas terminadas em ditongo, mas há gramáticos que as classificam como proparoxítonas eventuais devido ao ditongo crescente final. A banca pode aceitar as duas justificativas em algumas provas.

MÓDULO II

II. CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o conjunto de órgãos e instituições que organizam, regulam, fiscalizam e operam os mecanismos de circulação da moeda e do crédito na economia brasileira. Ele funciona como um grande intermediador entre quem tem dinheiro sobrando (superavitários) e quem precisa de dinheiro (deficitários), tornando mais eficiente e segura essa conexão.

1.2. Funções Básicas do SFN

1. **Intermediação financeira:** O SFN conecta poupadores e tomadores de recursos, permitindo que os primeiros apliquem seu dinheiro de forma segura e que os segundos obtenham crédito de forma mais acessível.
2. **Promoção do desenvolvimento econômico:** Ao facilitar o crédito e as transações financeiras, o sistema contribui para o crescimento das empresas, a geração de empregos e o aumento da renda.
3. **Fiscalização e regulação:** Garante que as operações financeiras sejam feitas de forma justa, transparente e segura, protegendo o sistema de fraudes e colapsos.
4. **Diversificação de riscos:** Ao distribuir os recursos entre vários tomadores e setores, o sistema reduz a exposição ao risco, aumentando a estabilidade.

1.3. SFN e a Constituição Federal

A Constituição de 1988 reconhece a existência de dois grandes sistemas financeiros:

- **Sistema de Finanças Públicas:** voltado à arrecadação e gestão dos recursos do Estado.
- **Sistema Financeiro Nacional (SFN):** composto por instituições financeiras privadas e públicas, responsáveis pela concessão de crédito, seguros, previdência complementar, entre outros.

O artigo 192 da Constituição, que originalmente trazia regras detalhadas sobre o SFN, foi alterado pela Emenda Constitucional nº 40/2003. A nova redação simplificou o texto, transferindo a regulamentação do sistema financeiro para leis complementares. Com isso, a legislação infraconstitucional passou a definir as regras específicas, conferindo mais flexibilidade ao setor.

1.4. Mercados Atendidos pelo SFN

O SFN se organiza para atuar em três grandes grupos de mercado:

1. **Mercado de Moeda, Crédito, Capitais e Câmbio**

2. **Mercado de Seguros, Previdência Complementar Aberta, Capitalização e Resseguros**
3. **Mercado de Previdência Fechada (fundos de pensão)**

1.5. Estrutura do Sistema Financeiro Nacional

O SFN é formado por três grandes categorias de instituições:

a) **Órgãos Normativos**

Responsáveis por definir as regras e diretrizes gerais do sistema.

- **Conselho Monetário Nacional (CMN):** define as políticas monetária, cambial e de crédito; limita juros e define normas para o funcionamento das instituições financeiras.
- **Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP):** regula o setor de seguros privados, incluindo seguradoras e resseguradoras.
- **Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC):** regula os fundos de pensão e entidades de previdência complementar fechada.

b) **Órgãos Supervisores**

Garantem que as instituições cumpram as normas definidas pelos órgãos normativos.

- **Banco Central do Brasil (Bacen):** fiscaliza bancos, controla o volume de crédito, combate à inflação e garante a estabilidade monetária.
- **Comissão de Valores Mobiliários (CVM):** regula e fiscaliza o mercado de capitais (ações, debêntures, derivativos).
- **Superintendência de Seguros Privados (Susep):** supervisiona os mercados de seguro, capitalização e previdência complementar aberta.
- **Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc):** supervisiona os fundos de pensão e a previdência complementar fechada.

c) **Órgãos Operadores**

Instituições que atuam diretamente com o público, realizando as operações financeiras.

- **Bancos comerciais e múltiplos:** oferecem empréstimos, contas, investimentos, cartões.
- **Caixa Econômica Federal:** atua no financiamento habitacional e programas sociais.
- **Bolsa de Valores:** ambiente de negociação de valores mobiliários.
- **Seguradoras e resseguradoras:** oferecem proteção contra riscos e redistribuição de riscos.
- **Cooperativas de crédito:** prestam serviços financeiros aos associados.
- **Outras instituições:** corretoras, distribuidoras, instituições de pagamento, sociedades de capitalização e entidades de previdência.

MÓDULO II

V. REDAÇÃO E TEMAS

REDAÇÃO

anotações

Estudar redação é uma etapa fundamental na preparação para a prova do Banco do Brasil, além de contribuir significativamente para o aprimoramento das suas habilidades de escrita em diversas situações. Pensando nisso, confira a seguir algumas dicas valiosas para estudar redação de forma eficiente:

- ✓ **Leia muito:** Leia diversos tipos de textos, como artigos, ensaios, notícias, contos e outros gêneros escritos. Isso ajuda a expandir seu vocabulário e familiarizá-lo com diferentes estilos de escrita.
- ✓ **Analise textos exemplares:** Identifique textos bem escritos e analise como eles são estruturados, como os argumentos são apresentados e como o autor utiliza recursos linguísticos para cativar o leitor.
- ✓ **Pratique regularmente:** A prática é fundamental para melhorar a redação. Tente escrever todos os dias, mesmo que seja apenas um parágrafo. Quanto mais você escrever, mais habilidoso ficará.
- ✓ **Conheça as regras gramaticais e de pontuação:** Tenha um bom domínio da gramática e da pontuação, pois erros nesses aspectos podem prejudicar sua redação.
- ✓ **Entenda o gênero textual:** Familiarize-se com os diferentes gêneros textuais, como dissertação argumentativa, carta, resenha, entre outros, dependendo do contexto em que você precisa escrever.
- ✓ **Estruture seus textos:** A estrutura é fundamental para uma redação clara e organizada. Geralmente, uma introdução, desenvolvimento e conclusão são partes essenciais de um texto bem estruturado.
- ✓ **Desenvolva argumentos sólidos:** Em textos argumentativos, certifique-se de que seus argumentos sejam lógicos e bem embasados. Use evidências, exemplos e raciocínio sólido para apoiar suas afirmações.
- ✓ **Revise e edite:** Após escrever um texto, revise-o com cuidado para corrigir erros gramaticais, de ortografia e melhorar a clareza e coesão do texto.
- ✓ **Peça feedback:** Peça a opinião de outras pessoas sobre seus textos. Isso pode fornecer *insights* valiosos e ajudar a identificar áreas que precisam de melhoria.
- ✓ **Esteja atualizado:** Esteja ciente dos acontecimentos atuais e tópicos relevantes, especialmente se você estiver escrevendo sobre questões contemporâneas.
- ✓ **Pratique com temas diversos:** Escreva sobre uma variedade de tópicos para se adaptar a diferentes situações de escrita.
- ✓ **Leia redações de exames anteriores:** Se você estiver se preparando para um exame específico que inclui uma seção de redação, leia redações de exames anteriores para entender os critérios de avaliação e o estilo esperado.

Observação: Lembre-se de que a melhoria na redação leva tempo e prática constante. Se você estiver se preparando para um exame específico, consulte os critérios de avaliação e as diretrizes fornecidas pelo examinador para entender melhor o que é esperado.

1. INTRODUÇÃO

A introdução desempenha um papel fundamental no processo de construção de um texto dissertativo. Ela é responsável por estabelecer as bases e a estrutura de todo o texto, sendo crucial para a clareza da ideia/tese. Portanto, a introdução possui diversas funções essenciais, tais como:

- **Apresentar o tema e situar o leitor no contexto:** O parágrafo introdutório tem como missão principal envolver o leitor e introduzi-lo ao texto.
- **Apresentar a tese:** Logo no início do texto, é necessário apresentar de forma clara o ponto de vista que será defendido.

Existem diferentes estratégias que podem ser utilizadas na introdução, de acordo com a natureza do texto e o estilo do autor. Algumas dessas estratégias incluem:

a) Introdução Tradicional

- Utilização de uma frase de apoio;
- Apresentação dos argumentos que serão desenvolvidos nos parágrafos seguintes; e
- Indicação da abordagem que será adotada no decorrer do texto.

b) Referência Cultural

- Incorporação de citações, trechos de músicas, ou outros elementos culturais, devidamente explicados e contextualizados no texto; e
- Essas referências culturais são inseridas organicamente na narrativa.

c) Contextualização Histórica

- Abordagem interdisciplinar; e
- Referência ao passado para explicar os contextos sociais e econômicos atuais.

d) Caso Específico

- Apresentação de um exemplo conhecido para ilustrar o tema; e
- Transição do particular (um fato específico) para o geral (o tema em questão).

e) Dados Estatísticos

- Citação de fontes de dados relevantes; e
- Utilização desses dados como base para a problematização da discussão.

5. **VUNESP – 2013****Comentário:**

Para que possamos responder essa questão proposta pela banca, meu amigo(a), será necessário que tenhamos um conhecimento apurado do artigo 6º do CDC. Vamos lá!

- a) a assertiva, nesse caso, é uma cópia integral do artigo 6º, VII, do CDC.
- b) conforme o artigo 6º, inciso V, do CDC, a assertiva encontra-se incorreta, tendo em vista a original redação do dispositivo: modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- c) conforme o artigo 6º, inciso V, do CDC, a assertiva encontra-se incorreta, tendo em vista a original redação do dispositivo: modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- d) veja como a banca é tihosa, concurseiro(a)! Ela apenas trocou um “ou” por um “e”, veja só a redação original do artigo 6º, VIII, do CDC: a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências
- e) o art. 6º, IV, do CDC não faz menção a propaganda política.

Gabarito: A

GABARITO COMENTADO – CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

1. **CESGRANRIO – Banco do Brasil – 2014****Comentário:**

O Linux possui código aberto e utiliza interface por linha de comando, além da interface gráfica.

Gabarito: C

2. **CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário – 2015****Comentário:**

Precisamos compreender primeiramente que é necessário segurar a linha 2 na coluna Q, portanto temos que ter uma referência mista (Q\$2) ou absoluta (\$Q\$2), assim podemos excluir as alternativas B e C.

O uso do caractere de percentual (%) não faz sentido, portanto podemos excluir a alternativa A.

Outro ponto é entender que a equação pode ser o valor total +juros*valor total, ou valor total*(1+juros). A equação da alternativa E está incorreta.

Gabarito: D