

Sumário

PORTUGUÊS	15	10. REGÊNCIA VERBAL	148
<i>Duda Nogueira</i>		11. REGÊNCIA NOMINAL.....	149
TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	15	12. CRASE	149
APRESENTAÇÃO.....	17	13. PONTUAÇÃO.....	149
1. ACENTUAÇÃO	17	14. COLOCAÇÃO PRONOMINAL	150
2. ORTOGRAFIA	18	15. COESÃO E COERÊNCIA – REESCRITURA DE FRASES	150
3. SEMÂNTICA.....	20	16. INTERPRETAÇÃO DE TEXTO	152
4. PRONOME.....	22	17. REDAÇÃO OFICIAL.....	157
5. VERBO.....	27	18. SEMÂNTICA E ESTILÍSTICA	160
6. ANÁLISE SINTÁTICA	31	19. APÊNDICE: PROCESSOS DE FORMAÇÃO DAS PALAVRAS E ADVÉRBIO	166
7. PERÍODO COMPOSTO	33	19.1. PROCESSOS DE FORMAÇÃO DAS PALAVRAS.....	166
8. CONCORDÂNCIA.....	40	19.1.1. DERIVAÇÃO	166
9. REGÊNCIA.....	46	19.1.2. COMPOSIÇÃO.....	167
10. CRASE	48	19.2. ADVÉRBIO.....	167
11. PONTUAÇÃO.....	51	19.2.1. LISTA DOS PRINCIPAIS ADVÉRBIOS, LOCUÇÕES ADVERBIAIS E PALAVRAS DENOTATIVAS.....	167
12. COESÃO E COERÊNCIA – REESCRITURA DE FRASES	59		
13. INTERPRETAÇÃO DE TEXTO	77		
14. REDAÇÃO OFICIAL.....	133		
★ DICAS.....	142	★ BIBLIOGRAFIA	168
1. ACENTUAÇÃO	142		
2. REFORMA ORTOGRÁFICA	143	MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO	169
3. GRAUS DOS ADJETIVOS.....	145	<i>Valéria Lanna</i>	
4. PRONOME.....	145	TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	169
5. VERBO.....	146	★ QUESTÕES.....	191
6. ANÁLISE SINTÁTICA	146	1. CONJUNTOS.....	191
7. PERÍODO COMPOSTO	148		
8. CONCORDÂNCIA VERBAL.....	148		
9. CONCORDÂNCIA NOMINAL	148		

2. PRINCÍPIO DAS GAVETAS DE DIRICHLET OU PRINCÍPIO DAS CASAS DO POMBOS OU PRINCÍPIO DO AZARÃO.....	207
3. CONECTIVOS LÓGICOS	210
4. EQUIVALÊNCIA LÓGICA	225
5. NEGAÇÃO.....	236
6. PROBLEMAS DE ASSOCIAÇÃO.....	237
7. ANÁLISE COMBINATÓRIA.....	249
8. PROBABILIDADES	270
9. NÚMEROS	284
10. EQUAÇÕES E SISTEMAS	304
11. PROGRESSÕES E SEQUÊNCIAS.....	323
12. RAZÃO E PROPORÇÃO	326
13. REGRA DE TRÊS.....	338
14. PORCENTAGEM.....	344
15. JUROS SIMPLES E COMPOSTOS.....	361
16. TAXAS	373
17. TAXA INTERNA DE RETORNO (TIR).....	378
18. DESCONTOS.....	383
19. EQUIVALÊNCIA DE CAPITAIS, RENDAS E AMORTIZAÇÃO	385
20. ALTERNATIVAS DE INVESTIMENTOS.....	394
21. ESTATÍSTICA.....	395
22. FUNÇÃO DO 2º GRAU	408
23. EXPONENCIAL.....	409
24. SEQUÊNCIAS.....	410
25. SISTEMAS DE AMORTIZAÇÃO	412
+ DICAS	423
1. DICAS DE RACIOCÍNIO LÓGICO.....	423
2. DICAS DE MATEMÁTICA	432
3. DICAS DE MATEMÁTICA FINANCEIRA....	440
4. DICAS DE ESTATÍSTICA.....	451

ATUALIDADES 457

Alexandre Sanches Cunha

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES.....	457
---------------------------------------	-----

+ QUESTÕES 459

+ DICAS 469

INFORMÁTICA 473

Tales Ferreira da Costa

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	473
--	-----

+ QUESTÕES 475

1. APLICATIVOS PARA ESCRITÓRIO	475
2. SISTEMA OPERACIONAL	531
3. HARDWARE	571
4. INTERNET, INTRANET, REDE DE COMPUTADORES, SEGURANÇA E CORREIO ELETRÔNICO.....	581

+ DICAS 635

1. TECLAS DE ATALHO	635
2. MODELOS DE REFERÊNCIA OSI, TCP/IP E PROTOCOLOS DE REDE	637
3. PRINCIPAIS EXTENSÕES DE ARQUIVOS.....	640

HISTÓRIA E ESTATUTO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL 643

Jonas Barbosa Leite Filho

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	643
--	-----

HISTÓRIA E ESTATUTO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL 645

Rogério F. Pizza

APRESENTAÇÃO.....	645
-------------------	-----

+ QUESTÕES 645

1. HISTÓRIA E MISSÃO	645
2. ESTATUTO	647

+ DICAS 651

1. HISTÓRIA	651
-------------------	-----

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA..... 671

Tatiana Marcello

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	671
--	-----

APRESENTAÇÃO.....	673
-------------------	-----

+ QUESTÕES 673

1. FGTS	673
---------------	-----

2. PIS.....	677	2. PREVENÇÃO DE RISCOS NA CONTRATAÇÃO DE OPERAÇÕES E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	744
3. SEGURO-DESEMPREGO, ABONO SALARIAL E FAT	679	3. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.....	748
4. BOLSA-FAMÍLIA	682	4. ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA	751
5. PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	683	5. REGULAMENTAÇÃO – ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA	753
✦ DICAS.....	685	6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC).....	757
1. FGTS	685	7. OUVIDORIA	758
2. PIS.....	694	8. MARKETING DE SERVIÇOS E MARKETING DE RELACIONAMENTO	762
3. SEGURO-DESEMPREGO, ABONO SALARIAL E FAT	696	9. SATISFAÇÃO – VALOR – RETENÇÃO DE CLIENTES	768
4. BOLSA FAMÍLIA.....	702	10. PROPAGANDA E PROMOÇÃO	773
5. PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	706	11. TELEMARKETING	778
ÉTICA	709	12. ETIQUETA EMPRESARIAL.....	782
<i>Jonas Barbosa Leite Filho</i>		13. CONCORRÊNCIA.....	783
TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	709	14. VENDAS.....	784
CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	711	15. SEGMENTAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO .	787
✦ QUESTÕES	712	✦ DICAS	791
1. ÉTICA.....	712	MARKETING	791
2. CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA.....	715	MIX DE MARKETING OU COMPOSTO MERCADOLÓGICO	792
3. CÓDIGO DE ÉTICA DO BANCO DO BRASIL	715	MARKETING DE SERVIÇOS.....	793
✦ DICAS.....	718	MARKETING DE RELACIONAMENTO.....	794
ÉTICA - DEFINIÇÃO	718	TELEMARKETING	794
ÉTICA APLICADA	718	PROMOÇÃO DE VENDAS.....	795
ÉTICA EMPRESARIAL.....	718	CULTURA ORGANIZACIONAL	825
VALORES ÉTICOS	719	<i>Jonas Barbosa Leite Filho</i>	
CÓDIGO DE ÉTICA.....	719	TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	825
CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA DO BANCO DO BRASIL S.A.....	719	1. CULTURA ORGANIZACIONAL E CULTURA EMPRESARIAL.....	827
CRENÇA, MISSÃO E VISÃO	720	2. GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE	832
ATENDIMENTO	729	3. CÓDIGO DE CONDUTA DA ALTA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	832
<i>Jonas Barbosa Leite Filho</i>		BIBLIOGRAFIA	834
TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	729	✦ DICAS	835
✦ QUESTÕES	731		
1. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....	731		

TÉCNICAS DE VENDAS 841**Jonas Barbosa Leite Filho**

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES 841

★ QUESTÕES 843

1. TÉCNICA DE VENDAS – NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE VENDAS: PLANEJAMENTOS, ESTRATÉGIAS, OBJETIVOS, ANÁLISE DO MERCADO, METAS 843
2. TÉCNICAS DE VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS NO SETOR BANCÁRIO: PLANEJAMENTO, TÉCNICAS; MOTIVAÇÃO PARA VENDAS. PRODUTO, PREÇO, PRAÇA; PROMOÇÃO. VANTAGEM COMPETITIVA 856
3. NOÇÕES DE IMATERIALIDADE OU INTANGIBILIDADE, INSEPARABILIDADE E VARIABILIDADE DOS PRODUTOS BANCÁRIOS 858
4. MANEJO DE CARTEIRA DE PESSOA FÍSICA E DE PESSOA JURÍDICA 859
5. NOÇÕES DE MARKETING DE RELACIONAMENTO. INTERAÇÃO ENTRE VENDEDOR E CLIENTE. QUALIDADE NO ATENDIMENTO A CLIENTES 859
6. SATISFAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES. VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE 860

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS 871**Jonas Barbosa Leite Filho**

TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES 871

★ QUESTÕES 873

- SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL – SFN 873
1. INTRODUÇÃO AO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL – SFN 873
 2. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL – CMN 878
 3. BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN.. 884
 4. COMITÊ DE POLÍTICA MONETÁRIA – COPOM 892
 5. COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS – CVM 895

6. CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL – CRSFN 900
7. BANCO DO BRASIL – BB 902
8. BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES 904
9. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF 906
10. BANCOS COMERCIAIS – BC 908
11. COOPERATIVAS DE CRÉDITO – C.CR 910
12. BANCOS MÚLTIPLOS – BM 912
13. BANCOS DE DESENVOLVIMENTO – BD.. 914
14. AGÊNCIAS DE FOMENTO – AF 914
15. SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO – SCFI 915
16. SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL – SAM 916
17. CORRETORAS DE CâMBIO – CC 919
18. SOCIEDADES DE FOMENTO MERCANTIL – SFM 919
19. BOLSA DE VALORES E BOLSA DE MERCADORIAS E FUTUROS – BM&FBOVESPA S.A. 921
20. SOCIEDADES CORRETORAS – SCTVMS. 924
21. SOCIEDADES DISTRIBUIDORAS – SDTVMS 925
22. SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA – SELIC 927
23. CENTRAL DE CUSTÓDIA E LIQUIDAÇÃO FINANCEIRA DE TÍTULOS PRIVADOS – CETIP S.A. 929
24. SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO – SPB E FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN... 932
25. CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP 939
26. SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP 942
27. COMPANHIAS DE SEGUROS – SEGURADORAS 943
28. RESSEGURADORAS – RE 944
29. CORRETORES DE SEGUROS – CS 945
30. PREVIDÊNCIA PRIVADA – PP 946
31. SOCIEDADES DE CAPITALIZAÇÃO – SC. 949
32. MERCADO FINANCEIRO – MONETÁRIO 949

33. MERCADO FINANCEIRO – CRÉDITO.....	956	INGLÊS.....	1067
34. MERCADO FINANCEIRO – CÂMBIO.....	957	<i>Anna Patrícia China</i>	
35. MERCADO FINANCEIRO – CAPITAIS	967	TABELA DE INCIDÊNCIA DE QUESTÕES	1067
36. MERCADO FINANCEIRO – DERIVATIVOS	987	✦ QUESTÕES.....	1069
37. DAS PESSOAS NATURAIS, DAS PESSOAS JURÍDICAS E DO DOMICÍLIO..	991	✦ DICAS DE ESTUDO.....	1079
38. TÍTULOS DE CRÉDITO.....	995	1. ESTRATÉGIAS DE LEITURA	1079
39. GARANTIAS BANCÁRIAS	1003	2. PALAVRAS COGNATAS.....	1081
40. FUNDO GARANTIDOR DE CRÉDITO – FGC	1010	3. ARTIGOS	1084
41. CRIME – LAVAGEM DE DINHEIRO	1014	4. PRONOMES	1085
42. PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS	1024	5. SUFIXO ...ING	1087
✦ DICAS.....	1053	6. SUFIXO ...ED.....	1088
SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL – SFN.....	1053	7. FORMAS VERBAIS	1088
DEFINIÇÃO	1053	8. PHRASAL VERBS	1090
BANCO CENTRAL DO BRASIL	1054	9. ADJETIVOS E SUBSTANTIVOS COM FUNÇÃO DE ADJETIVOS E SUAS POSIÇÕES NA FRASE	1091