

**Banco do Brasil - Agente Comercial**

# **Conteúdo Programático**

---

**PRÉ- EDITAL**

Está vedada a cópia ou a reprodução não autorizada  
previamente e por escrito.



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Conhecimentos Básicos:

### Língua Portuguesa

1. Compreensão de textos;
2. Ortografia oficial;
3. Classe e emprego de palavras;
4. Emprego do acento indicativo de crase;
5. Sintaxe da oração e do período;
6. Emprego dos sinais de pontuação;
7. Concordância verbal e nominal;
8. Regência verbal e nominal;
9. Colocação dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise).



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Língua Inglesa

1. Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Matemática

1. Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem;
2. Sistema legal de medidas;
3. Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens;
4. Lógica proposicional;
5. Noções de conjuntos;
6. Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas;
7. Matrizes;
8. Determinantes;
9. Sistemas lineares;
10. Sequências;
11. Progressões aritméticas e progressões geométricas.



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Atualidades do Mercado Financeiro

1. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios;
2. Internet banking;
3. Mobile banking;
4. Open banking.
5. Novos modelos de negócios;
6. Fintechs, startups e big techs;
7. Sistema de bancos sombra (Shadow banking);
8. Funções da moeda;
9. O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas;
10. Marketplace;
11. Correspondentes bancários;
12. Arranjos de pagamentos;
13. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX);
14. Segmentação e interações digitais;
15. Transformação digital no Sistema Financeiro.



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Conhecimentos Específicos:

### Matemática Financeira

1. Conceitos gerais - O conceito do valor do dinheiro no tempo; Capital, juros, taxas de juros; Capitalização, regimes de capitalização; Fluxos de caixa e diagramas de fluxo de caixa; Equivalência financeira;
2. Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira;
3. Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira;
4. Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC.



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Conhecimentos Bancários

1. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras;
2. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial);
3. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil;
4. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.
5. Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros;
6. Noções de Mercado de capitais;
7. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas;
8. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários;
9. Taxas de câmbio nominais e reais;
10. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações;
11. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio;
12. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário;
13. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito;
14. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais;
15. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias;



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Conhecimentos Bancários

16. Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações; Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações;
17. Autorregulação bancária;
18. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações;
19. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações;
20. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129/2022;
21. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021;
22. Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet);
23. Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Conhecimentos de Informática

- 1 - Noções de sistemas operacionais - Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2);
- 2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão O365);
- 3 - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança;
- 4 - Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal;
- 5 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas;
- 6 - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet;
- 7 - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web;
- 8 - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis;
- 9 - Redes Sociais (Twitter, Facebook, Linkedin, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram);
- 10 - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio;
- 11 - Fundamentos sobre análise de dados;
- 12 - Conceitos de educação a distância;
- 13 - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo;
- 14 - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype);



Aqui você encontra os conteúdos mapeados no último edital do concurso.

## Vendas e Negociação

1. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento;
2. Segmentação de mercado;
3. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente;
4. Gestão da experiência do cliente;
5. Aprendizagem e sustentabilidade organizacional;
6. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade;
7. Gestão da qualidade em serviços;
8. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas;
9. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing;
10. Ética e conduta profissional em vendas;
11. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes;
12. Utilização de canais remotos para vendas;
13. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação;
14. Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021;
15. Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
16. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015;
17. Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).



# Feito por especialistas

Nossos professores são referência no mundo jurídico  
e especializados em suas respectivas áreas.



Cursos preparatórios  
para OAB 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> Fase



Cursos de  
Pós-Graduação



Cursos preparatórios  
para Concursos Públicos



Cursos de  
Prática Jurídica