



**CONCURSO
BANCO DO BRASIL**



Parabéns por ter dado esse passo importante na sua preparação, meu amigo(a). Temos **TOTAL certeza** de que este material vai te fazer ganhar muitas questões e garantir a sua aprovação.

Você está tendo acesso agora à **Rodada 05**. A última rodada **será disponibilizada na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível Imediatamente
Rodada 02	Disponível Imediatamente
Rodada 03	Disponível Imediatamente
Rodada 04	Disponível Imediatamente
Rodada 05	Disponível Imediatamente
Rodada 06	19/08

Convém mencionar que todos que adquirirem o material completo irão receber **TODAS AS RODADAS já disponíveis**, independente da data de compra.

Nesse material focamos também nos temas mais simples e com mais DECOREBA, pois, muitas vezes, os deixamos de lado e isso pode, infelizmente, custar inúmeras posições no resultado final.

Lembre-se: uma boa revisão é o **segredo da APROVAÇÃO**.

Portanto, utilize o nosso material com todo o seu esforço, estudando e aprofundando cada uma das dicas.

Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando suas dúvidas para: **atendimento@pensarconcursos.com**



ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA	4
INFORMÁTICA	16
VENDAS E NEGOCIAÇÃO	26
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	36
ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO	42
INGLÊS	44
MATEMÁTICA	47
MATEMÁTICA FINANCEIRA	49



LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO

PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE O COMPLEMENTO NOMINAL E O ADJUNTO ADNOMINAL

PRINCIPAIS DIFERENÇAS

- O **adjunto adnominal** só se refere a **substantivos** (concreto ou abstratos).
- O **complemento nominal** refere-se a **substantivos abstratos, adjetivos e advérbios**.

- O **adjunto adnominal** **pratica a ação expressa** pelo nome a que se refere.
- O **complemento nominal** **recebe a ação expressa** pelo nome a que se refere.

- O **adjunto adnominal** **pode indicar posse**.
- O **complemento nominal** **nunca** indica **posse**.

VAMOS ESCLARECER MAIS...

COMPLEMENTO NOMINAL × ADJUNTO ADNOMINAL

- Há preposição?

Não

ADJUNTO ADNOMINAL, ele pode ser preposicionado.

Sim

Tem que ver qual é a classe do antecedente.

- É **Substantivo concreto** → **ADJUNTO ADNOMINAL**.

- É **Substantivo abstrato** (**SENTIMENTO, AÇÃO, QUALIDADE, ESTADO - SAQE**) → tem que analisar se ele (o substantivo) é agente ou paciente.

AGENTE → adjunto adnominal.

PACIENTE → complemento nominal.

- Sendo **Adjetivo** ou **Advérbio** é **complemento nominal**.

- 🔍 Ex.1: Amor **de mãe** é essencial **à vida**.

s.abst → agente → a. adn complemento nominal



👉 “**de** mãe” → tem preposição? Sim → **de** → olha o antecedente → amor → substantivo abstrato → é agente → adjunto adnominal.

👉 “**à** vida” → tem preposição? Sim → **à** → olha o antecedente → essencial → adjetivo → complemento nominal.

👉 OBS.: **sufixos de adjetivos: AL, oso/osa, es/esa, vel, TE**

🔍 Ex.: Amor **à mãe** é bênção **de Deus**.

👉 “**à** mãe” → tem preposição? Sim → **à** → olha o antecedente → amor → subst.. abstrato → paciente → complemento nominal.

👉 “**de** deus” → tem preposição? Sim → **de** → olha o antecedente → benção → substantivo abstrato → agente → adjunto adnominal.

🔍 Ex.: A crítica **do diretor** foi severa.

“**do** diretor” → tem preposição? Sim → **do** → olha o antecedente → crítica → substantivo abstrato → agente → adjunto adnominal.

DICA 02

EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO

SOBRE O USO DOS DOIS PONTOS

Os **dois-pontos** marcam uma **supressão de voz** em frase ainda não concluída.

- Introduzir uma **citação**;
- Introduzir um **aposto explicativo, enumerativo, distributivo** ou uma **oração subordinada substantiva apositiva**;
- Introduzir uma **explicação ou enumeração** após as expressões por exemplo, isto é, ou seja, a saber, como etc.
- Marcar uma **pausa entre orações coordenadas**;
- Marcar a **invocação em correspondências**.

DICA 03

SOBRE O USO DA VÍRGULA

👉 A **VÍRGULA** é utilizada para:

- marcar **inversões**;
- **separar termos** coordenados (em enumeração);
- Marcar **elipse** do verbo.

🔍 Ex.: Eu prefiro arroz; ele, feijão.



⚠ ATENÇÃO!

Quem marca a elipse do verbo é a vírgula e não o ponto e vírgula, ok? Não caiam nessa pegadinha!

→ **Isolar vocativo;**

→ **Isolar aposto** (termo de natureza explicativa) e **pode ser isolado** também por **travessões, parênteses ou por dois pontos**;

→ Isolar expressões de **natureza explicativa** (ou seja, isto é, ou melhor, vale dizer, quer dizer etc.)

🔍 Ex.: O Brasil é um país rico, ou seja, dispõe de muitos recursos naturais.

DICA 04

SOBRE O USO DO "E" DEPOIS DA VÍRGULA

O "**E**" **depois de vírgula** pode ocorrer pelos seguintes casos:

→ **Determinando sujeitos diferentes.**

🔍 Ex.: os ricos estão cada vez mais ricos, e os pobres, cada vez mais pobres.

→ **Ter função diferente** de adição.

🔍 Ex.: Estudou muito, e ainda assim não passou no concurso.

→ Usar para **dar ênfase** na repetição.

🔍 Ex.: e chora, e ri, e grita.

DICA 05

SOBRE O USO DA VÍRGULA

COSTUMA CAIR COM FREQUÊNCIA o **emprego da vírgula**, portanto é importante estar atento às regras. Nesse sentido, é **essencial saber em que situações gerais NÃO se usa a vírgula**, pois a maioria dos testes pedem para identificar o mau uso.

→ São situações incorretas:

→ **Entre o sujeito e predicado e/ou logo após o seu verbo:**

🔍 Ex.: Todas as mulheres daquela cidade, fizeram manifestação.

→ **Entre um substantivo e seu complemento nominal ou adjunto adnominal.**

🔍 Ex.: Todas as mulheres, daquela cidade fizeram manifestação.

→ **Entre a locução verbal de voz passiva e o agente da passiva.**

🔍 Ex.: Todas as mulheres foram convidadas, pela líder para a manifestação.



DICA 06

SINAIS DE PONTUAÇÃO

✖ RETICÊNCIAS ...

→ São usadas para **indicar: supressão** de um trecho, **interrupção** na fala, ou dar ideia de **continuidade** ao segmento.

✖ PARÊNTESES ()

→ São usados quando se quer **explicar melhor algo** que foi dito ou para fazer **simples indicações**. Isolar informações acessórias as quais não se encaixam na sequência lógica do enunciado. → ISOLAR REFLEXÃO, COMENTÁRIO, EXPLICAÇÃO PARALELA.

🔍 Ex.: Em dezembro (nos EUA talvez seja o mês mais frio do ano), acendem-se lareiras nas casas dos americanos.

✖ TRAVESSÃO

→ Indica a **fala** de um personagem no discurso direto.

🔍 Ex.: Mariana disse:

– Amigo, preciso pedir-lhe algo.

→ **Isola um comentário** no texto (sentença interferente).

🔍 Ex.: Aquela pessoa – eu já havia falado isso – acabou de mostrar que tem péssimo caráter.

→ **Isola um aposto** na sentença.

🔍 Ex.: Minha prima – a dona da loja – ligou para você.

→ **Reforçar** a parte final de um enunciado:

🔍 Ex.: Para passar no concurso você deve estudar muito – muito mesmo!

DICA 07

CASOS PROIBIDOS DO USO DA VÍRGULA

✖ **Não se usa vírgula entre sujeito e predicado.** Termo pode vir intercalado entre vírgulas, entre o sujeito e predicado.

🔍 Ex.: Quem ama não trai.

sujeito predicado

🔍 Ex.: As pessoas, que vivem em função do trabalho, não são felizes. → altera o sentido.

⚠ ATENÇÃO!

Cuidado!

→ **Com vírgula → todas as pessoas → generaliza**

→ **Sem vírgula → restritiva é uma parte.**



✖ **Não se usa vírgula entre o verbo e seu complemento.**

🔍 Ex.: Informaram aos funcionários o ocorrido **naquela ocasião**.
 VTDI OI OD Adj. adv.

✖ **Não se separa por vírgula** o nome de seu **complemento**, **nem** o nome de seu **adjunto**.

🔍 Ex.: Um belo dia **de calor escaldante (adj. Adn.)** é frequente em países de clima tropical.

🔍 Ex.: **A crítica do diretor aos funcionários** foi vista como produtiva.

Substantivo adj. Adn. CN
Abstrato

DICA 08

PONTO E VÍRGULA

Notavelmente, o ponto e vírgula **sugere** uma **pausa mais longa** – encontra-se **entre a vírgula** (pequena pausa) e o **ponto final** (pausa final).

✖ É usado, dentre suas principais funções:

→ Para **separar itens em uma enumeração**. Muito comum nas legislações estudadas, não é?! Também receitas, livros didáticos, manuais de instrução, dentre outros.

🔍 Ex.: "Art. 1º da CR/88. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania;

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político."

→ Na **OMISSÃO DE VERBOS**.

Explicando...

Nesse caso específico a omissão do verbo é marcada por uma vírgula, havendo pausa, anterior ao sujeito, esta será exatamente marcada pelo ponto e vírgula.



Visualizando...

🔍 Ex.: Eu prefiro museu; **ele** (sujeito anterior à pausa), (vírgula que substitui o verbo) teatro. → Eu prefiro museu; ele, teatro.

➔ Em casos de **USO EXCESSIVO DA VÍRGULA EM PERÍODO LONGO**. Nesta situação o ponto e vírgula será utilizado para separar as orações no período e a vírgula as outras pausas que aparecerem no meio das orações.

DICA 09

ADJUNTOS ADVERBIAS DESLOCADOS

📌 **Curta extensão** → Vírgula facultativa. (Até **2** palavras)

🔍 Ex.: Minutos depois, chega o funcionário do banco com outra chave digital.

📌 **Longa extensão** → Vírgula obrigatória. (**3** ou **mais** palavras)

🔍 Ex.: Na reunião de ontem, os deputados federais aprovaram a lei.

DICA 10

FUNÇÃO DAS ASPAS ""

📌 **ISOLAR CITAÇÕES TEXTUAIS.**

🔍 Ex.: "Tudo vale a pena quando a alma não é pequena." (Fernando Pessoa)

📌 **DESTACAR PALAVRAS OU EXPRESSÕES NÃO COMUNS À LÍNGUAGEM DE QUEM ESCREVE: NEOLOGISMOS, GÍRIAS, ESTRANGEIRISMOS, ARCAÍSMOS, EXPRESSÕES POPULARES, DENTRE OUTRAS...**

🔍 Ex.: "Rachas" provocaram a morte de um casal.

📌 **REALÇAR EXPRESSÕES OU PALAVRAS QUE EXPRIMEM IRONIA.**

🔍 Ex.: Matheus é "educadíssimo" viajou e nem despediu de sua família.

📌 **INDICAR, NOS DIÁLOGOS, A MUDANÇA DO INTERLOCUTOR.**

🔍 Ex.: "Ele estava feliz", disse Igor.

DICA 11

CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL

📌 Verbos têm:

3 Modos → **Indicativo** (fato concreto, certo e real). 🔎 Ex.: Ele chegou.

↓
↳ **Subjuntivo** (fato duvidoso, incerto, hipotético). 🔎 Ex.: Se eu fosse você.

↓
↳ **Imperativo** (ordem, conselho, pedido). 🔎 Ex.: Cale a boca!



3 Tempos → Passado

Presente

Futuro

3 Formas nominais → Gerúndio Ex.: O Atleta cruzou sorrindo a linha de chegada.

Particípio Ex.: O senador tem um papel destacado no Congresso.

Infinitivo Ex.: Fez-se noite em meu viver.

DICA 12

MODOS VERBAIS

MODOS DO INDICATIVO

Presente do indicativo	Antes do verbo colocar “ hoje ”. Ex.: (HOJE) Eu canto, sinto, sou (...)
Pretérito perfeito do indicativo:	Colocar ontem antes do verbo. Ex.: (ONTEM) Eu cantei.
Pretérito imperfeito do indicativo	Antes do verbo colocar “ antigamente ”. Palavras terminadas em (VA) e (IA) ; verbos terminados em (NHA) tinha ou vinha, por exemplo; era/eram . Ex.: (ANTIGAMENTE) Eu cantava.
Pretérito mais que perfeito do indicativo	Verbos terminados em (RA) . Ex.: Eu cantara.
Futuro do presente do indicativo	Antes do verbo colocar “ amanhã ”. Ex.: (AMANHÃ) Eu cantarei.
Futuro do pretérito do indicativo	Colocar “Até” . Verbos terminados em (RIA) e (RIE) . Ex.: (ATÉ) Eu cantaria - terminado com “ RIA ”



DICA 13

MODOS VERBAIS

MODO INDICATIVO	
TEMPO	CARGA SEMÂNTICA
Presente do indicativo	<p>📌 É empregado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Indicar fato que ocorre no momento da fala (presente momentâneo). 🔍 Ex.: Eu estou aqui. ➔ Indicar fato habitual (presente habitual). 🔍 Ex.: Não bebo, mas fumo. ➔ Expressar ações e estados permanentes, conceitos filosóficos, científicos ou religiosos (presente durativo). 🔍 Ex.: O homem é mortal. ➔ Narrar fato histórico, ideia que ele estivesse acontecendo no momento da fala (presente histórico). 🔍 Ex.: Napoleão invade e ataca a Rússia.
Pretérito perfeito do indicativo	<p>📌 Fato concluído pontual (acontece uma vez só e acabou; indica um fato concluído no passado).</p> <p>🔍 Ex.: Saí ontem cedo.</p>
Pretérito mais-que-perfeito do indicativo	<p>Anterioridade em relação a outro fato, ação que ocorreu antes de outra ação já passada.</p> <p>🔍 Ex.: Quando cheguei, o trem já partira.</p>
Pretérito imperfeito do indicativo	<p>📌 Ação inacabada no passado: Emprega-se para apresentar fato como anterior ao momento atual, todavia não concluído no passado referido.</p> <p>🔍 Ex.: Eu lia o livro quando você chegou → Estou lendo ainda.</p> <p>📌 Ação continuidade no passado: Fatos que aconteciam frequentemente no passado. 🔍 Ex.: Ela lia Machado de Assis na infância → Ela lia sempre → ação frequente no passado!</p> <p>Tempo indefinido 🔍 Ex.: era uma vez... Ex. ela amava a vida.</p>



Futuro do presente do indicativo	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Coisas que digo hoje com intenções futuras. 📌 Previsibilidade, fatos certos e prováveis. 🔍 Ex.: Amanhã, sairei cedo.
Futuro do pretérito do indicativo	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Indica futuro dentro do passado, frequentemente o fato passado é dependente do primeiro e inclui condição, Incerteza, DÚVIDA, hipótese em relação a um fato passado. 🔍 Ex.: Eu chegaria se houvesse bom tempo. 📌 isenção de responsabilidade autoral (toda isenção é hipótese) (ex. a mulher, que teria matado o marido, foi presa ontem) → discurso polifônico. OBS.: nem toda hipótese vai gerar isenção. 📌 Possibilidade (possibilidade plausível → dá uma olhada no argumento) 📌 Pode ser usado para indicar polidez ou Hipótese. 🔍 Ex.: Ela me ajudaria com o dever? 🔍 Ex.: Ela seria uma boa mãe, se tivesse filhos.

DICA 14

MODOS VERBAIS

SUBJUNTIVO	
Presente do subjuntivo → (Dica de Conjuração: "QUE", "TALVEZ")	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Indica uma ação subordinada a outra, e que se desenvolve no momento atual. Traduz dúvida, possibilidade, suposição. 📌 Indica, ainda, frases isoladas que manifestam desejos. 🔍 Ex.: Espero que realize seu sonho. 🔍 Ex.: Talvez ele possa vir.



SUBJUNTIVO

<p>Pretérito Imperfeito do Subjuntivo (OS verbos terminam em SSE) (Dica de Conjugação: "SE")</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Ação passada, porém posterior, dependente de outra já passada. ➔ DÚVIDA ➔ POSSIBILIDADE ➔ CONECTOR <p>🔍 Ex.: Não foi possível impedir que o fogo chegasse à floresta.</p>
<p>Futuro do Subjuntivo (R) + conectivo (Dica de Conjugação: "SE" ou "QUANDO")</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Ação futura dependente de outra também futura. ➔ DÚVIDA ➔ POSSIBILIDADE ➔ CONECTOR <p>🔍 Ex.: Se for possível, iremos até lá.</p>

DICA 15

TEMPO VERBAL

Verbos no **pretérito mais-que-perfeito do indicativo** **podem ser substituídos** pela **forma composta** desse tempo verbal, que se constitui pela junção **dos verbos auxiliares "ter" ou "haver" no pretérito imperfeito do indicativo + particípio do verbo principal**:

"TINHA" ou "HAVIA" + PARTICÍPIO

🔍 Ex.: INVERTERA = Tinha/Havia invertido.

E JÁ CAIU!!!

... A substituição da forma verbal "apanhara" pela locução tinha apanhado acarretaria **INCORREÇÃO** gramatical ao texto.

LEIAM COM ATENÇÃO O ENUNCIADO PARA NÃO PERDER UMA QUESTÃO... A assertiva fala em acarretar "**INCORREIÇÃO**" ... OK?!

() Certo

(X) Errado

Não gera **INCORREIÇÃO**, continua correto conforme a nossa dica.

APANHARA = TINHA APANHADO.



DICA 16

TEMPO VERBAL

O **tempo verbal** que **marca fato que ocorre repetidamente no passado e que se prolonga até o presente** consiste no **pretérito perfeito composto do indicativo**.

Pretérito perfeito composto do indicativo → “TER” ou “HAVER” no **presente do indicativo + particípio**.

🔍 Ex.: Tenho largado.

DICA 17

MODOS DO IMPERATIVO (não se conjuga a 1ª pessoa do singular)

📌 **Imperativo afirmativo:** a segunda pessoa do singular e a segunda pessoa do plural são retiradas do presente do indicativo, suprimindo-se o (S) final. As demais pessoas são exatamente as mesmas do presente do subjuntivo;

📌 **Imperativo negativo:** todas as pessoas são exatamente as mesmas do presente do subjuntivo.

DICA 18

“SE” – PARTÍCULA APASSIVADORA

📌 Não **SE** espera de uma mãe decisões diferentes dessas. → **ERRADA**

PA	VTD	SUJEITO PACIENTE no plural
----	-----	----------------------------

📌 Não se **ESPERAM** de uma mãe decisões diferentes dessas. → **CORRETA**

🟡 OBS.: Transitividade do verbo espera: quem espera, espera algo → VTD

SE → PARTICULA APASSIVADORA

Decisões diferentes dessas (sujeito paciente) não são **esperadas**.

SE → partícula apassivadora → sempre que o sujeito for paciente e o verbo for transitivo direto ou verbo transitivo direto e indireto → o verbo concordará com o sujeito paciente.

🔍 Ex.: **Negociaram-se os valores do contrato.**

VTD	PA	SUJEITO PACIENTE
-----	----	------------------

🟡 OBS.: **se há PA não há OD** → **OD vira o sujeito paciente!**

DICA 19

“SE” – ÍNDICE DE INDETERMINAÇÃO DO SUJEITO

📌 Tratam-**SE** de aspectos literários relevantes. → **ERRADA**

📌 **TRATA-SE** de aspectos literários relevantes → **CORRETA**



 OBS.: Transitividade do verbo trata: quem trata, trata de → VTI

SE → Índice de indeterminação do sujeito → **REGRA**: o verbo obrigatoriamente fica na **3^a** pessoa do singular.

DICA 20

VOZ ATIVA x VOZ PASSIVA

→ Da voz **ativa** para a **passiva**: altera o sentido, mas não altera gramaticalmente (vice e versa).

→ Da voz **passiva analítica** para **passiva sintética**: não altera nem o sentido e nem a gramática.

→ Relação existente entre o verbo e o seu sujeito.

 OBS.: Para passar da VOZ ativa para VOZ passiva → **tem que ter OD (VTD ou VTDI)**.

→ **OD** = OBJETO DIRETO;

→ **VTD** = VERBO TRANSITIVO DIREITO;

→ **VTDI** = VERBO TRANSITIVO DIRETO E INDIRETO;

→ **VL** = VERBO DE LIGAÇÃO.



INFORMÁTICA

DICA 21

NAVEGADOR WEB (MICROSOFT EDGE VERSÃO 91 E MOZILLA FIREFOX VERSÃO 78 ESR), BUSCA E PESQUISA NA WEB

MICROSOFT EDGE

Navegador nativo do Windows, veio para substituir o Internet Explorer e foi desenvolvido com base no Google Chromium, que é a versão aberta do Google Chrome. Permite adicionar perfis de usuários, para separar trabalho e navegação, assim como pode adicionar um perfil para cada membro da família. Esta opção de perfil está disponível através de uma conta Microsoft acessando o ícone .

DICA 22

SÍNCRONIZAÇÃO

O **Edge** é um navegador que **permite sincronizar** os dados do perfil do usuário entre os dispositivos conectados. Para configurar a sincronização basta acessar configurações, perfis e a opção sincronizar. Entre as opções que serão sincronizadas estão: Favoritos, Configurações, Informações pessoais, Senhas, Histórico, Guias Abertas, Extensões, Coleções.

DICA 23

MECANISMOS DE SEGURANÇA

O Microsoft Edge possui o **Microsoft Defender SmartScreen** que ajuda a **proteger** contra sites e downloads mal-intencionados. O SmartScreen irá abrir uma tela de aviso para informar sobre o perigo de acessar o site, caso isso aconteça o usuário tem a opção de prosseguir, clicando em “Relatar que este site não contém ameaça”.

O Edge tem a possibilidade de **armazenar senhas** dos usuários. E caso uma dessas senhas seja divulgada em algum vazamento de dados, o Edge irá informar o usuário imediatamente para alterar a senha.

DICA 24

✖ ATALHOS DO MICROSOFT EDGE

Abrir nova aba	CTRL + T
Abrir janela InPrivate	CTRL + SHIFT + N
Abrir Downloads	CTRL + J
Abrir Histórico	CTRL + H
Captura da web	CTRL + SHIFT + S



Coleções	CTRL + SHIFT + Y
Localizar na página	CTRL + F
Reabrir última aba fechada	CTRL + SHIFT + T
Atualizar Página	CTRL + R ou F5
Localizar barra de endereços	CTRL + L
Fechar a aba atual	CTRL + W
Mudar para a próxima aba	CTRL + TAB
Voltar para a aba anterior	CTRL + SHIFT TAB

DICA 25

📌 ATALHOS DO FIREFOX

Abrir Nova aba	CTRL + T
Abrir Aba Anônima	CTRL + SHIFT + P
Reabrir última aba	CTRL + SHIFT + T
Localizar	CTRL + F
Fechar aba	CTRL + W
Página Inicial	ALT + HOME
Recarregar página	CTRL + R ou F5
Recarregar página (ignorar cache)	CTRL + SHIFT + R ou CTRL + F5



DICA 26

ÍCONES

DO MICROSOFT EDGE					
	Ligar abas verticais		Favoritos		Coleções
	Nova Janela		Nova Janela InPrivate		Captura da web
	Página inicial		Entrar na leitura avançada		Extensões
DO FIREFOX					
	Página inicial		Downloads		Histórico, favoritos e mais
	Barras laterais		Conta Firefox		Nova Janela
	Nova Janela Anônima		Firefox Monitor		Enviar aba para dispositivo

DICA 27

NAVEGAÇÃO ANÔNIMA

Durante a navegação anônima os arquivos temporários, cookies e histórico **não serão mantidos**. Porém, downloads e favoritos **serão mantidos**. A navegação anônima funciona dessa maneira tanto pro Edge como pro Firefox.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2014 - Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobrás Cargo: Técnico de Comercialização Logística Júnior)

Há navegadores que utilizam recursos da Navegação InPrivate ou Navegação Anônima e proporcionam ao usuário, no caso do Internet Explorer 8 (IE8), a possibilidade de evitar que:

- a) favoritos incluídos durante a sessão de navegação autônoma sejam mantidos depois de encerrada a sessão.
- b)** arquivos de internet temporários sejam mantidos no disco depois de o navegador ser fechado.
- c) o histórico da página da Web seja omitido ao final da sessão de navegação anônima.
- d) os sites o identifiquem por meio de seu endereço da Web.
- e) um administrador de rede ou um hacker acompanhe os sites visitados

Resposta: b



DICA 28

MOZILLA FIREFOX

Firefox é um navegador web gratuito e código aberto mantido por organização sem fins lucrativos. A versão **ESR** (Extended Support Release) ou em português Lançamento de suporte estendido é uma versão que recebe atualizações maiores em um intervalo de tempo maior e atualizações menores a cada **4 semanas**, para correções de bugs, falhas, correções de segurança. Tem o **foco** em **grandes organizações** como universidades e empresas que precisam manter o Firefox em larga escala.

DICA 29

FIREFOX LOCKWISE E FIREFOX MONITOR

Firefox Lockwise é o gerenciador de Senhas do Firefox que armazena e compartilha entre os dispositivos conectados as senhas do usuário. O Firefox também conta com uma plataforma chamada **Firefox Monitor** que informa os usuários de um vazamento ocorrido em seu email. Basta acessar o site e digitar o email para verificar se o seu email foi vítima de um vazamento de dados.

DICA 30

FERRAMENTAS DE BUSCAS

Ferramentas de buscas: **Google**, **Bing**, **DuckDuckGO**. Ferramentas como Google e Bing que rastreiam o usuário com foco em personalizar a experiência do usuário coletando dados sobre este para fornecer serviços e propagandas. O buscador **DuckDuckGO** não tem como foco rastrear o usuário, mas sim o foco na privacidade deste.

DICA 31

COMANDOS DURANTE BUSCAS

Alguns comandos podem ser utilizados para facilitar a buscar no **Google** e no **Bing**, por exemplo. Para encontrar uma palavra exata na busca utilize a palavra entre aspas.

filetype:	Para procurar especificamente por algum tipo de arquivo. Pode ser pdf, docx.
site:	Para fazer buscas com foco no site. basta colocar site: nome do site.
@	Pesquisar nas redes sociais.
-	Retirar um termo da busca.
*	Age como um coringa, substituindo o termo.
"palavra"	Procure exatamente pela palavra entre aspas.



DICA 32

CORREIO ELETRÔNICO, GRUPOS DE DISCUSSÃO, FÓRUNS E WIKIS

CORREIO ELETRÔNICO

O email é uma forma de comunicação **assíncrona**.

- ❖ O correio eletrônico é composto de algumas partes:
- ❖ O **provedor** - Aquele que provê o serviço de correio eletrônico, como Gmail, Outlook, UOL, ProtonMail.
- ❖ O **cliente de email** - Plataforma pela qual o usuário acessa seu email.
Ex.: Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook.
- ❖ **Webmail** - É quando se acessa o email através de páginas web e por lá pode-se enviar e receber emails, como gmail.com, outlook.com, protonmail.com.
- ❖ A utilização básica do email comprehende as seguintes partes:
 - ❖ Um cliente para solicitar o envio de uma mensagem (ou seja, o remetente);
 - ❖ Um servidor para realizar o envio;
 - ❖ Um servidor para receber a mensagem e mantê-la armazenada;
 - ❖ Um cliente para solicitar as mensagens recebidas (ou seja, o destinatário).

DICA 33

PRINCIPAIS PROTOCOLOS DO CORREIO ELETRÔNICO

❖ **SMTP** - Send Mail Transfer Protocol - Protocolo responsável pelo envio de mensagens. Lembre do mnemônico Sua Mensagem Tá Partindo.

❖ **POP3** - Enquanto o Cliente de email utiliza o SMTP para enviar as mensagens, o POP3 é utilizado para receber as mensagens e baixá-las localmente. Ao receber a mensagem, o POP3 irá remover a mensagem do servidor, deixando-a somente no cliente. Este protocolo só tem acesso a pasta da caixa de entrada, não tendo acesso a outras pastas.

❖ **IMAP** - Mantém a sincronia do cliente de email com o servidor de email, tem acesso a quase todas as pastas do servidor de email. Não exclui as mensagens do servidor. Serve tanto para enviar como receber mensagens. É usado principalmente em Webmail.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2019 Banca: CESGRANRIO Órgão: UNIRIO Cargo: Administrador)

Um cliente de correio-eletrônico, como o Mozilla Thunderbird, pode acessar suas caixas de mensagem por dois protocolos básicos.

Qual protocolo realiza o sincronismo entre o cliente e o servidor de e-mail, replicando as ações de leitura ou troca de diretório no servidor e permitindo que as mensagens sejam guardadas tanto na máquina local quanto no servidor?

a) IMAP



- b) NNTP
- c) POP3
- d) SMTP
- e) TCP/IP

Resposta: a

DICA 34

ANEXOS

Um anexo pode ser enviado através do email, como por exemplo imagens, vídeos, fotos. Alguns provedores de email colocam limitações no tamanho do arquivo e no tipo do arquivo. O tamanho do arquivo é variável de provedor para provedor, sendo de **25MB** para o **GMAIL**, por exemplo. Caso deseje enviar um arquivo com tamanho maior, será necessário adicionar o arquivo ao Google Drive.

Alguns formatos de arquivos não podem ser enviados via email por fins de segurança, como por exemplo no gmail os seguintes tipos de arquivos são bloqueados **.exe .bat .vbs .cmd .dll**.

DICA 35

ENVIO DE MENSAGENS

O envio de mensagem é composto dos seguintes campos: Cabeçalho (De, Para, CC, CCo, Assunto) e conteúdo.

- ❖ **De** - Remetente que envia a mensagem;
- ❖ **Para** - Destinatário que recebe a mensagem;
- ❖ **CC** - Com cópia Quando se deseja que quem vai receber a mensagem tenha apenas ciência do email;
- ❖ **CCo** - Quando se deseja enviar email para várias pessoas sem que elas saibam que foi enviado para mais de uma pessoa. Isto é, não se sabe se foi enviado para mais de um ou quem. Em inglês BCC.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: PETROBRÁS Cargo: Técnico de Administração e Controle Júnior)

Bruno enviou um email com o seguinte cabeçalho:

TO: Carlos <carlos@email.com>

CC: Dalila <dalila@email.com>

BCC: Ana <ana@email.com>, Edson <edson@email.com>

FROM: Bruno <bruno@email.com>

Se Dalila (dalila@email.com) responder a esse e-mail para todas as pessoas que puder identificar no cabeçalho da mensagem que recebeu, para quem será enviada a



resposta de Dalila?

- a) somente para Bruno
- b)** somente para Bruno e Carlos
- c) somente para Bruno, Ana e Edson
- d) somente para Carlos, Ana e Edson
- e) para Bruno, Carlos, Ana e Edson

Resposta: b

DICA 36

FORMATO DE UM ENDEREÇO DE EMAIL

Um email tem o seguinte formato “**nomedoemail@nomedodomínio**”, o nome do email é geralmente escolhido pelo usuário e o nome do domínio é de onde ele pertence, Gmail, Outlook ou emails privados.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco da Amazônia Cargo: Técnico Bancário)

Está sintaticamente correto o seguinte endereço de e-mail:

- a) vendas?Consultas.example.com.@.br
- b)** vendas@consultas.example.com.br
- c) @vendas@consultas@example.com.br
- d) vendas.consultas.example.com.br
- e) vendas@online@consultas.example.com.br

Resposta: b

DICA 37

GRUPOS DE DISCUSSÃO

São grupos geralmente organizados através de emails, como por exemplo o **Google Groups**. Podem ser grupos **públicos** ou **privados**. A ideia é utilizar o email dos usuários para receber mensagens dos demais membros do grupo através de um **link** em comum. Por exemplo, concurseiros@googlegroups.com, supondo que este fosse um grupo de discussão de concursados, todos os usuários cadastrados neste grupo, receberiam em seus emails mensagens enviadas a ele. Um grupo de discussão tem um dono e pode ter administradores e moderadores para auxiliar na organização do grupo. Além do Google groups existem no Facebook, Telegram etc.



DICA 38

FÓRUNS E WIKIS

Um fórum é uma forma de **comunicação assíncrona** onde usuários criam tópicos, postam perguntas e aguardam outros usuários responderem. A divisão de um fórum é feita em **duas** etapas, por assunto e depois por tópicos. Todas as mensagens são organizadas por data.

Wiki é uma página que permite ser acessada e editada por qualquer usuário através de um navegador web e utiliza uma codificação simples para publicação de textos, imagens etc. Uma grande vantagem de **wikis** é a colaboração de pessoas nas publicações, pois geralmente não envolve validação para que seja publicado algo. Exemplo de wiki é [Wikipedia](#).

DICA 39

REDES SOCIAIS (TWITTER, FACEBOOK, LINKEDIN, WHATSAPP, YOUTUBE, INSTAGRAM E TELEGRAM)

TELEGRAM, TWITTER, YOUTUBE

❖ **Telegram** é um aplicativo de mensagens, com **criptografia** de ponta a ponta, isso quer dizer que toda a comunicação entre **dois dispositivos** é criptografada. O Telegram possui recursos como grupos para até 200 mil pessoas, canais (como um grupo, porém o usuário só recebe mensagens não pode enviar) para uma audiência ilimitada. Também é possível realizar chamadas através do aplicativo do Telegram. Diferentemente do Whatsapp, é **possível utilizar** o Telegram **em mais de um dispositivo ao mesmo tempo**.

❖ **Twitter** é um serviço para amigos, família e colegas de trabalho para que possam se comunicar e ficar conectados. Um post no twitter é denominado **Tweet**, que pode conter fotos, vídeos, links. Um tweet tem limitação de **280 caracteres**. Uma característica do Twitter é ser um microblog.

❖ **Youtube** é um serviço de compartilhamento de vídeos onde os usuários podem enviar, assistir, compartilhar, comentar, e curtir vídeos. O serviço é acessível através de várias plataformas como smartphones, computador, tablets, notebooks.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2015 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Cargo: Escriturário)

O Facebook e o Twitter possuem muitas características em comum.

Dentre essas características, inclui-se a(o)

- a) possibilidade de um usuário adicionar amigos à sua conta.
- b) capacidade de um usuário visualizar os assuntos do momento (trending topics).
- c) número máximo de caracteres que uma publicação (post) pode conter.
- d) possibilidade de um usuário modificar o texto de suas publicações (posts).
- e)** capacidade de um usuário seguir outros usuários.

Resposta: e



DICA 40

FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKEDIN

📌 **Facebook** é uma rede social que facilita a conexão e o compartilhamento entre amigos e família. O facebook é cheio de comunidades criadas pelos usuários, como por exemplo para cultura, para vendas, para discussão de assuntos. Tem a possibilidade de criar grupos públicos, privados e secretos.

📌 **Instagram** é um aplicativo de compartilhamento de fotos e vídeos e também uma rede social, uma vez que permite seguir e conversar dentro da plataforma. No instagram os usuários podem postar stories, que tem duração de **24 horas**, ou fazer uma publicação, que fica exposta no perfil do usuário.

📌 **Linkedin** é a maior rede social profissional da internet. Pode ser utilizada para encontrar trabalho, estágio, fazer conexões com outros profissionais e aprender habilidades para melhorar a sua carreira. No linkedin o usuário pode fazer postagens e solicitar conexões com outros usuários.~

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2014 Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobrás Cargo: Profissional de Comunicação Júnior)

Diante do múltiplo uso das redes sociais e do grande número de pessoas que as acessam, muitas empresas já criaram manuais de conduta de exposição dos funcionários na internet, explicando, inclusive, como usar preferencialmente essas redes em uma relação de trabalho.

Entre as diversas redes sociais, há uma, em especial, com objetivo quase exclusivamente profissional, que é o

- a) Facebook
- b) Instagram
- c) Twitter
- d) Linkedin**
- e) Youtube

Resposta: **d**

DICA BÔNUS

WHATSAPP

📌 **Whatsapp** é um aplicativo de mensagem que permite que seus usuários enviem mensagem de texto, áudio, vídeo, localização, documentos etc. As mensagens enviadas no Whatsapp tem a opção de marcar como visto, significa que caso envie uma mensagem para alguém e este lê-la, terá como saber que a mensagem foi vista. Esta opção pode ser desativada. Através do Whatsapp também é **possível realizar pagamentos**, basta adicionar um cartão de crédito ou de débito. Uma mensagem no Whatsapp pode ser



excluída para todos no **prazo** de até **uma hora**, isto é, caso envie uma mensagem e se arrependa, poderá excluir até uma hora antes que o destinatário receba a mensagem.

Grupos no Whatsapp tem **limite** de até **256 pessoas**.



VENDAS E NEGOCIAÇÃO

DICA 41

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

ESTRATÉGIAS DE ACORDO COM AS VARIÁVEIS

A organização escolherá as suas estratégias **conforme as variáveis internas e externas**. Em algum momento podemos ter **mais oportunidades em relação às ameaças** ou **mais ameaças que oportunidades**, também poderá acontecer de ter **mais pontos fortes que pontos fracos ou mais pontos fracos que pontos fortes**.

A junção das variáveis será determinante para escolha das estratégias.

- ➔ Predominância das variáveis:
- ➔ Oportunidades e Pontos Fortes – **Estratégia de Desenvolvimento.**
- ➔ Oportunidades e Pontos Fracos – **Estratégia de Crescimento.**
- ➔ Ameaças e Pontos Fortes – **Estratégia de Manutenção.**
- ➔ Ameaças e Pontos Fracos – **Estratégia de Sobrevivência**

DICA 42

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

MODALIDADES DE SEGMENTAÇÃO

Geográfica

- O mercado é segmentado por região, local. Cada localidade tem a sua cultura e valores e aí se faz importante verificar como será feito o marketing sem afetar os valores do local.

Demográfica

- São situações ligadas à idade e nesse sentido o marketing verifica o público idade. Leva-se em consideração o ciclo de vida, o domicílio e o sexo.

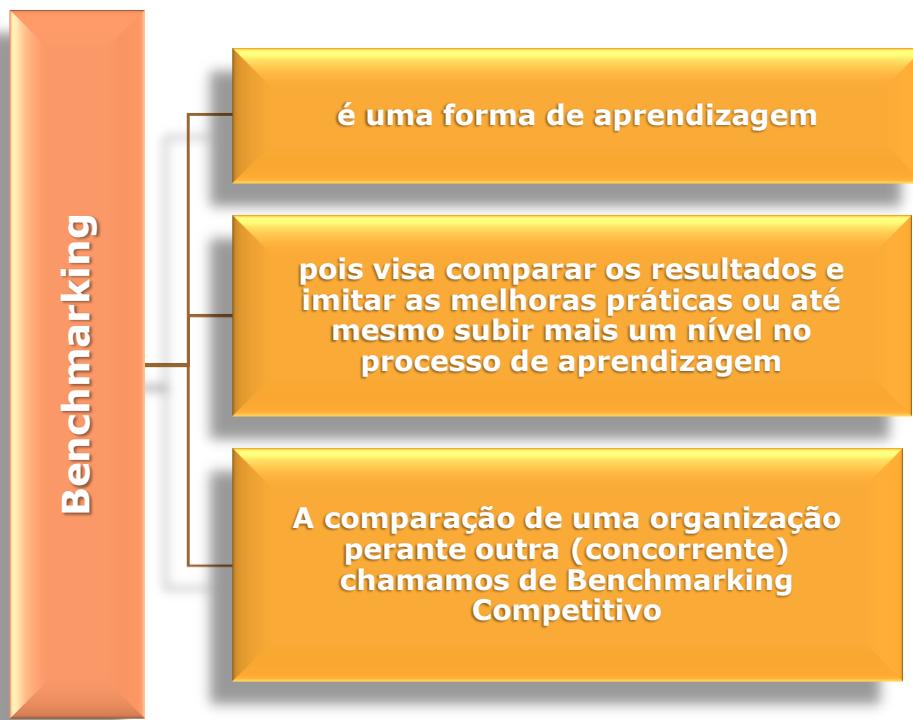
Comportamental

- Leva em consideração a frequência de compra, quando as pessoas compram e onde compram. Também verifica-se a lealdade do consumidor e o que se costuma comprar com mais frequência. Uma outra análise feita é a expectativa de vida das pessoas e o estilo de vida (psicográfica).



DICA 43**GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE****EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

Fatores que influenciam na experiência do cliente

**DICA 44****APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL****BENCHMARKING**

DICA 45

RELATÓRIO DE BRUNDTLAND

"O desenvolvimento que **satisfaz as necessidades presentes**, sem comprometer a capacidade das **gerações futuras de suprir suas próprias necessidades**" Gro Harlem Brundtland – Primeira-Ministra da Noruega em 1987.

O Relatório de Brundtland é um documento onde se tinha como objetivo **disseminar o desenvolvimento sustentável**. Aliás o nome propriamente dito do documento é "**Our Common Future**", o Nosso Futuro Comum.

Perceba a preocupação com todos e com o futuro, pois há muito consumismo o que leva ao caos total se não tomarmos providências agora. Não importa se a organização é grande ou pequena, todos somos responsáveis pela geração futura.

DICA 46

GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

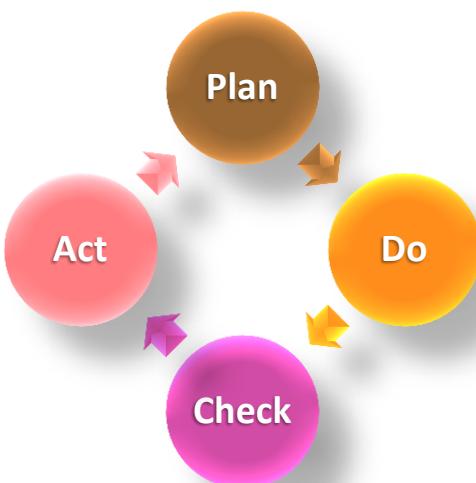
CICLO PDCA

📌 **Plan** (Planejar): É a primeira fase do ciclo que **visa estabelecer objetivos e metas**. Além do mais é preciso também escolher os métodos adequados para o alcance dos resultados.

📌 **Do** (Executar): Como você pode ter percebido na tradução, **a ideia é colocar em prática os planos traçados**. A implementação ou implantação do plano o que necessita de oferecer treinamento aos funcionários nas atividades que deverão executar.

📌 **Check** (Avaliação): É a checagem dos resultados ou processo de **avaliar resultados** tendo em vista da melhoria relacionada à eficiência, eficácia e efetividade.

📌 **Act** (Ação): Depois do processo de avaliação é hora de tomar uma decisão, se estiver tudo funcionando conforme o planejado poder padronizar o processo, caso contrário haverá **ações corretivas**.



DICA 47

TÉCNICAS DE VENDAS

03 GRANDES FASES DE VENDAS

Pré-Venda

- Clientes Potenciais, Necessidades e Estudo

Venda

- Demonstração, Apresentação, Contorno das Objeções e Fechamento

Pós-Venda

- Acompanhamento e Feedback

DICA 48

TÉCNICAS DE VENDAS

VENDA - ETAPAS

Demonstração

Ferramenta utilizada na **apresentação de vendas**. Preparar a apresentação, a participação e quanto de impacto ela vai causar. Mas deve tomar muito cuidado para colocar tudo a perder, como por exemplo, fazer comparações com concorrentes de maneira depreciativa.

Tratamento das Objeções

Para lidar com as objeções é preciso manter a tranquilidade **e jamais encarar como uma reação de cunho pessoal**. As objeções fazem parte do processo de vendas e contribuem para o próprio fechamento.

Fechamento

O negociador deve conduzir o cliente a fechar negócio e uma das melhores formas é **ser direto e claro**. Alguns negociadores/vendedores pecam na hora crucial da venda, pois fazem muito “rodeio” e não levam o cliente a fechar. É preciso encorajar o cliente a fechar.

DICA 49

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM VENDAS E NEGOCIAÇÃO

NEGOCIAÇÃO

O que fará um cliente fechar com uma organização ou outra é a **DIFERENCIADA, entregar realmente algo que agregue valor** buscando sempre o dinamismo nas ações e enfatizando o relacionamento interpessoal entre vendedores e clientes.



Vínculos sociais e a amizade recíproca entre compradores e vendedores têm um resultado favorável para as empresas de venda, tanto no lado financeiro, quanto na confiança com cliente, no compromisso e na cooperação nos negócios, sendo importante um bom atendimento ao cliente. Durzet (2007, p. 98)



DICA 50

NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL

GERAÇÃO DE LEADS

Para captação de leads, o profissional de marketing ou pessoal que decide fazer marketing digital usará normalmente uma isca digital. As iscas digitais têm como objetivo conseguir justamente os leads, seja o e-mail ou telefone. E quais são as possíveis iscas digitais?



O propósito pode ser conseguir o e-mail (contato do lead), ou telefone/WhatsApp. Inclusive o marketing digital iniciou-se muito forte na captação de e-mails, mas hoje a tendência é o WhatsApp porque o contato é extremamente rápido. Deixamos de ver o e-mail, mas não deixamos de nos conectar pelo WhatsApp.

DICA 51



TIPOS DE GATILHOS MENTAIS

Gatilho Mental da Escassez

- Incita a pessoa numa sensação de perda.

Gatilho Mental da Urgência

- Criar uma situação que a pessoa precisa tomar uma decisão de imediato

Gatilho Mental da Autoridade

- Um expertise em determinado mercado, faz com que as pessoas acabem adquirindo por passar a confiança necessária para fechar negócio.

DICA 52

SIGLAS UTILIZADAS NO MARKETING DIGITAL

SEO

- Search Engine Optimization
- Otimização de Mecanismos de Buscas

CPA

- Custo por Ação ou Custo por Aquisição
- Métrica que condiciona a cobrança do anúncio a uma ação. Exemplo: Compra ou Cadastro

CPC

- Custo por Clique
- Métrica usada para conversão e o anunciante paga quando o lead clica no botão de ação.

DICA 53

DIFERENÇAS: VISITANTE, LEAD E CLIENTE

 **Visitante:** Alguém que simplesmente faz uma visita em uma página de site, mas sem deixar contato ou entrar em contato.

 **Lead:** Quando já tem um interesse e está mais engajado. Deixa os dados (contato) para um possível relacionamento com a organização.

 **Cliente:** Aquele que adquire um produto ou serviço.





DICA 54

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI 8078/90

PRODUTO DEFEITUOSO

O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes

Situações Relevantes

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

DICA 55

SERVIÇO DEFEITUOSO

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

O modo de seu fornecimento

O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam

A época em que foi fornecido



DICA 56**RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA****Quem responde pelos vícios do produto?**

Os fornecedores

Quais tipos de Vícios?

vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo

O que o consumidor pode exigir?

a substituição das partes viciadas

DICA 57**DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO****Prazo de Decadência**

- I - **trinta dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de **produtos não duráveis**;
- II - **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de **produtos duráveis**.

Prazo de Prescrição

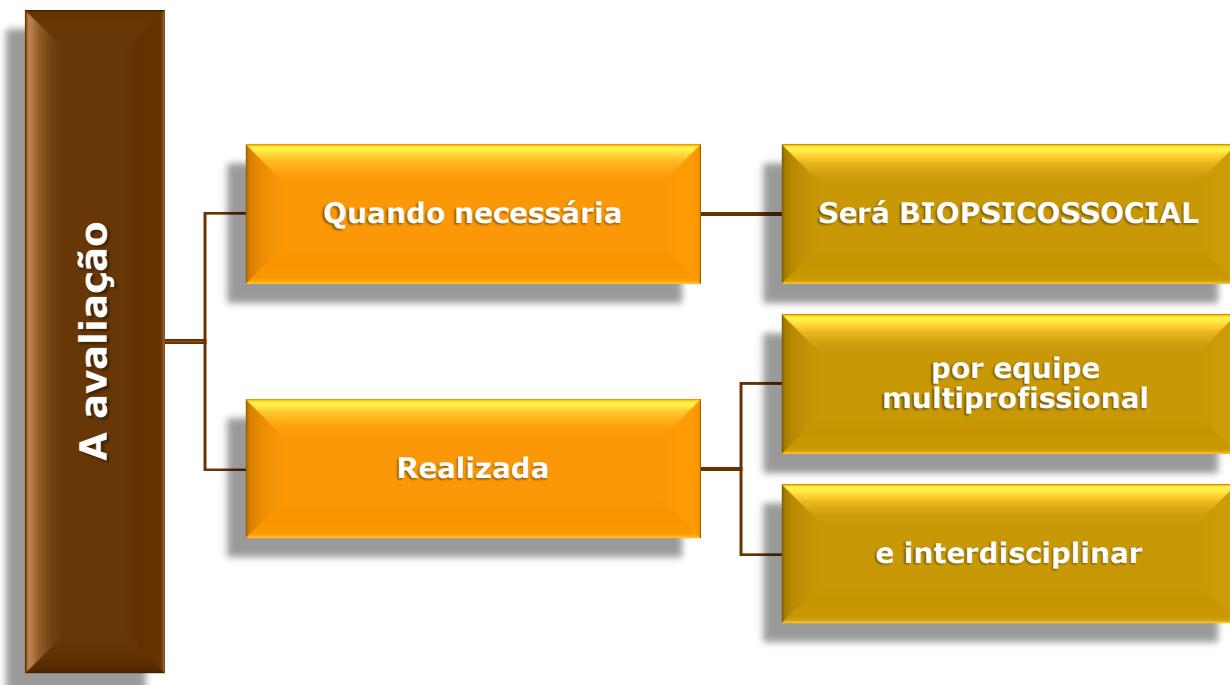
- Prescreve em (05) cinco anos** a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço



DICA 58

ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

AVALIAÇÃO DA DEFICIÊNCIA



DICA 59

CONCEITO DE COMUNICAÇÃO NO ESTATUTO PCD

É uma forma de interação dos cidadãos que abrange

As línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras)

A visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil

Os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações.



DICA 60

DIFERENÇA DE ATENDENTE PESSOAL E ACOMPANHANTE

Atendente Pessoal

- pessoa, membro ou não da família, que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas.

Acompanhante

- aquele que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal.



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 61

MERCADO DE CAPITAIS

COMPANHIA: CONCEITOS E CAPITALIZAÇÃO

→ **Companhias abertas** podem admitir à negociação seus valores mobiliários no mercado de capitais. E, para tanto, devem ter registro na CVM. O registro aqui é da COMPANHIA!

Sempre que a companhia realizar uma emissão pública, isto é, distribuir seus valores mobiliários publicamente, com a finalidade de captar a poupança popular (lançando valores mobiliários ao mercado em geral, e não a um investidor determinado), é também necessário o registro prévio da emissão na CVM. Evidentemente, emissões privadas, destinadas a um investidor específico, não exigem registro prévio na CVM.

DICA 62

CAPITALIZAÇÃO DE COMPANHIAS

No mercado de capitais, a capitalização das companhias se dá via **emissão** (criar os valores mobiliários), **distribuição** (esforço de venda no mercado), **subscrição** (ato realizado pelo investidor - investe) e **integralização** de valores mobiliários (momento do pagamento).

DICA 63

COMPANHIA ABERTA: REGISTRO

→ **Registro de Companhia Aberta**

- O registro de companhias abertas é importante forma de supervisão do mercado exercida pela CVM.
- As companhias abertas, ao lado dos fundos de investimento, são os grandes emissores do mercado, captando recursos difusos pela economia para financiar suas atividades.

DICA 64

COMPANHIA ABERTA: REGISTRO

→ **Suspensão e cancelamento do registro de companhia aberta**

→ A SEP deve suspender o registro de emissor de valores mobiliários caso um emissor descumpra, por período superior a 12 (doze) meses, suas obrigações periódicas.

→ **Cancelamento:**

- A pedido do emissor (aqui há regras que devem ser observadas);
- Extinção do emissor; e
- Suspensão do registro de emissor por período superior a **12** (doze) **meses**.



DICA 65

COMPANHIA ABERTA: DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO:

- ✖ Cabe aos administradores da companhia aberta (conselheiros de administração e diretores) divulgar imediatamente à bolsa de valores e imprensa
- ✖ **qualquer** deliberação de **assembleia geral** ou dos **órgãos de administração** (conselho de administração, por exemplo); ou
- ✖ **fato relevante** ocorrido nos negócios, que possa influir, de modo ponderável, na decisão dos investidores do mercado de vender ou comprar valores mobiliários emitidos pela companhia.

DICA 66

COMPANHIA ABERTA REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA

- ✖ **Incorporação:** Extinção da sociedade incorporada.
- ✖ **Fusão:** Extinção das sociedades pré-existentes, que dão lugar a uma nova sociedade.
- ✖ **Cisão:** O patrimônio é transferido, em sua totalidade ou em parte, para companhias existentes ou criadas para essa finalidade.

DICA 67

MERCADO PRIMÁRIO E SECUNDÁRIO

- ✖ **Primário:** valores mobiliários são emitidos pela primeira vez.
- ✖ **Secundário:** aquele que fornece liquidez aos títulos emitidos no mercado primário.

DICA 68

DISTRIBUIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

A legislação estabelece que nenhuma emissão pública de valores mobiliários poderá ser realizada sem prévio registro na CVM, apesar de lhe conceder a prerrogativa de dispensar o registro em determinados casos.

DICA 69

MERCADOS REGULAMENTADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- ✖ Os mercados regulamentados de valores mobiliários compreendem os mercados organizados de **bolsa** e **balcão** e o **mercado de balcão** não organizados.
- ✖ O edital solicita conhecer os mercados ORGANIZADOS de valores mobiliários, que é compreendido pelos mercados de bolsa e balcão organizado.
- ✖ Considera-se mercado organizado de valores mobiliários o espaço físico ou o sistema eletrônico, destinado à negociação ou ao registro de operações com valores mobiliários por um conjunto determinado de pessoas autorizadas a operar, que atuam por conta própria ou de terceiros.



DICA 70

ENTIDADES ADMINISTRADORAS

- As entidades administradoras são Instituições autorizadas pela **CVM** para:
 - Estruturar;
 - Manter e;
 - Fiscalizar os mercados organizados de valores mobiliários.

DICA 71

MERCADOS ORGANIZADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- Os mercados organizados de valores mobiliários dependem, principalmente de:
 - existência de sistema ou ambiente para o registro de operações realizadas previamente;
 - regras adotadas em seus ambientes ou sistemas de negociação para a formação de preços;
 - possibilidade de atuação direta no mercado, sem a intervenção de intermediário;

DICA 72

MERCADOS ORGANIZADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

- Os mercados organizados de valores mobiliários, dependem também de:
 - possibilidade de diferimento da divulgação de informações sobre as operações realizadas;
 - volume operado em seus ambientes e sistemas; e
 - público investidor visado pelo mercado.

DICA 73

AUTORREGULAÇÃO:

Cabe à entidade administradora de mercados organizados (bolsa ou balcão) **aprovar regras** de organização e funcionamento dos mercados por ela administrados, incluindo a criação e funcionamento de departamento de autorregulação.

DICA 74

MERCADO CAMBIAL

REGIMES DE CÂMBIO

- O Balanço de Pagamentos registra as transações entre os residentes e não residentes de certo país em determinado período de tempo.
- A moeda padrão para a realização de transações entre residentes e não residentes é o padrão é o dólar americano (US\$).



→ Taxa de câmbio é o preço da moeda nacional em termos de moeda estrangeira.

DICA 75

REGIMES DE CÂMBIO

→ Para se obter a taxa de câmbio nominal, como exemplo, a taxa da moeda nacional (R\$) em relação ao dólar, algebricamente, pode-se representar da seguinte maneira: $E = \frac{R\$}{US\$}$.

O que nos interessa é a **taxa de câmbio real**, ou seja, aquela que mede a variação da taxa de câmbio considerando também a variação de preços, tanto na economia interna, como na economia externa: $\theta = E \times \frac{Q}{P}$

DICA 76

REGIMES DE CÂMBIO:

A **taxa de câmbio real** (θ) é função da **taxa de câmbio nominal** (E) multiplicada pela razão entre o índice de preços externo (Q) e o índice de preços interno (P). Ou seja, a elevação do índice de preços interno provoca valorização da taxa real de câmbio, ao passo que o aumento da taxa de preços externa provoca desvalorização da taxa.

DICA 77

REGIME DE CÂMBIO FIXO

Autoridade Monetária se compromete a comprar e vender a moeda internacional de referência a um preço fixo anunciado, **considerado** como o **valor do câmbio**.

Este modelo tem um certo limite. Afinal, déficits sucessivos no BP resultam em escassez de divisas internacionais, o que, em um mercado livre, provocaria a **desvalorização da moeda doméstica**, aumento das exportações e redução das importações e posterior equilíbrio no BP.

Mas, o **Banco Central** literalmente **banca esta conta!** Como? **Utilizando as reservas internacionais** para “fechar a conta” e equilibrar a oferta e a demanda entre as moedas no mercado cambial.

DICA 78

REGIME DE CÂMBIO FLEXÍVEL

É o resultado da pura e simples **oscilação da oferta** e demanda de divisas no mercado de câmbio.

A Autoridade Monetária não desempenha qualquer papel, a não ser registrar e contabilizar as operações.

DICA 79

REGIMES INTERMEDIÁRIOS

→ **Flutuação suja (dirty floating):** mais utilizado atualmente. O regime é primordialmente flexível desde que movimentos especulativos não comprometam a



variação “justa” do câmbio. Caso o câmbio se desvie deste valor justo, ou, ao menos, justificável, a Autoridade Monetária intervém no mercado para conter a volatilidade ou apreciação/depreciação.

DICA 80

REGIMES INTERMEDIÁRIOS

📌 **Bandas Cambiais:** Variável, pois permite que o câmbio oscile ao sabor das forças de mercado. Fixo, pois a variação é feita dentro um espaço permitido, não mais que este. Caso o câmbio atinja o limite mínimo da banda, a Autoridade Monetária compra moeda estrangeira, com o objetivo de apreciá-la. Do contrário, vende, com finalidade oposta.

📌 **Taxa Real de Câmbio Fixo:** Para manter a taxa real de câmbio fixa, a taxa nominal deve variar de acordo com a diferença entre a variação de preços interna e externa.

DICA 81

REGIMES DE CÂMBIO E EXPECTATIVAS:

As **expectativas podem influenciar a variação cambial** em todos os regimes adotados.

📌 **Expectativas e Câmbio Fixo:** Caso as expectativas esperem desvalorização do câmbio, ela irá correr; caso entendam que o câmbio irá valorizar, assim acontecerá.

📌 **Expectativas e Câmbio Flutuante:** A lógica do capital financeiro é aplicar seus recursos no país que fornece os maiores rendimentos, os quais que podem ser calculados da seguinte maneira: $v = \frac{E_0}{E_1} \frac{(1+i)}{(1+i')}$

DICA 82

REGIMES DE CÂMBIO E EXPECTATIVAS:

O **regime de câmbio e expectativa** pode assim ser entendido como: o patrimônio após a aplicação no exterior (**v**) pode ser calculado através da diferença entre a taxa de juros interna (**i**) sobre a taxa de juros externa (**i'**) mais a variação da taxa de cambial entre o momento da aplicação (**E₀**) e o saque da mesma (**E₁**).

Ao investidor estrangeiro é mais rentável aplicar em um país caso a taxa de juros interna supere a taxa de juros externa em valor superior à taxa de desvalorização cambial percebida no período de aplicação.

DICA 83

AUTORIZADOS

As operações no Brasil não podem ser praticadas livremente pelos indivíduos e empresas sem a participação de **instituição autorizada** pelo Bacen.

📌 Quem são os agentes autorizados?

📌 **Bancos e a Caixa Econômica Federal:** Todas as operações do mercado de câmbio.



- **Bancos de desenvolvimento e sociedades de crédito, financiamento e investimento:** Operações específicas autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

DICA 84

AUTORIZADOS

- ❖ São também agentes autorizados pelo Bacen:
 - Sociedades **corretoras** de **títulos e valores mobiliários**, sociedades **distribuidoras** de títulos e valores mobiliários e sociedades **corretoras de câmbio**: Operações de câmbio com clientes para liquidação pronta de até US\$300.000,00, ou valor equivalente em outras moedas;
 - **Agências de turismo**: compra e venda de moeda estrangeira em espécie, cheques e cheques de viagem relativos a viagens internacionais.

DICA 85

PRINCIPAIS OPERAÇÕES

- ❖ **Compra** (compra moeda internacional em troca de moeda nacional);
- ❖ **Venda** (vende divisa internacional e recebe em troca moeda doméstica); e
- ❖ **Arbitragem** (troca uma moeda internacional por outra moeda também internacional).



ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO

DICA 86

MARKET PLACE

Marketplace é um modelo de negócio que surgiu no Brasil em **2012**, também é conhecido como uma espécie de **shopping center virtual**. É considerado vantajoso para o consumidor, visto que reúne diversas marcas e lojas em um só lugar, facilita a procura pelo melhor produto e melhor preço.

DICA 87

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

- ➔ A regulamentação do Banco Central para os Correspondentes Bancários (Resolução do CMN nº 3.954 de 2011) permite oferecer os serviços listados abaixo:
- ➔ Recepção e encaminhamento de **propostas de abertura de contas** de depósitos à vista, a prazo e de poupança mantidas pela instituição contratante;
- ➔ Realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante;
- ➔ Recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros (água, luz, telefone, etc);

DICA 88

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

- ➔ A regulamentação do Banco Central para os Correspondentes Bancários (Resolução do CMN nº 3.954 de 2011) permite ainda, oferecer os serviços abaixo:
- ➔ Execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários;
- ➔ Recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito e de arrendamento mercantil de concessão da instituição contratante;
- ➔ Recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante;
- ➔ Recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante;
- ➔ Serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.



DICA 89

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

- O **contrato de correspondente** deve estabelecer:
 - Exigência de que o contratado mantenha relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas naturais integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários;
 - Vedação à utilização, pelo contratado, de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pela instituição contratante em suas agências e postos de atendimento;
 - Divulgação ao público, pelo contratado, de sua condição de prestador de serviços à instituição contratante, identificada pelo nome com que é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria da instituição contratante, por meio de painel visível mantido nos locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por outras formas caso necessário para esclarecimento do público;

DICA 90

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

- O **contrato de correspondente** também deve estabelecer que:
 - Realização de acertos financeiros entre a instituição contratante e o correspondente, no máximo, a cada dois dias úteis;
 - Utilização, pelo correspondente, exclusivamente de padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela instituição contratante, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, taxas de câmbio, cálculo de Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;
 - vedação ao contratado de emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas, ou cobrar por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;
 - Vedação à realização de adiantamento a cliente, pelo correspondente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante;
 - Vedação à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato.



INGLÊS**DICA 91****ADJETIVO POSSESSIVO/POSSESSIVE ADJECTIVES**

Os **adjetivos possessivos** indicam a **posse de algo**, ou seja, indicam que alguém possui alguma coisa.

My (meu, minha, meus, minhas) – **My mom is pretty. Minha mãe é bonita.**

Your (teu, tua, teus, tuas, seu, sua, seus, suas) **Your brother is my classmate.**
Seu irmão é meu colega de classe.

His (dele, seu, sua, seus, suas) **His pens are black. As canetas dele são pretas.**

Her (dela, seu, sua, seus, suas) **Her dresses are red. Os vestidos dela são vermelhos.**

Its (dele, dela, seu, sua, seus, suas) **This bag is cool. Its color is green. Esta bolsa é legal. A cor dela é verde.**

Our (noso, nossa, nossos, nossas) **Our house is cold. Nossa casa é fria.**

Your (voso, vossa, seu, sua, de vocês) **Your children are very polite. As crianças de vocês são muito educadas.**

Their (deles, delas, seu, sua, seus, suas) **Their school is big. A escola deles é grande.**

DICA 92**NÚMEROS/NUMBERS****SEQUÊNCIA do 1 ao 19**

1- One	6- Six	11 - Eleven	16 - Sixteen
2- Two	7- Seven	12 - Twelve	17 - Seventeen



3- Three	8 - Eight	13 - Thirteen	18 - Eighteen
4- Four	9 - Nine	14 - Fourteen	19 - Nineteen
5- Five	10 - Ten	15 - Fifteen	

📌 Depois do **20** os números vêm em sequência parecida, como em português, nós só adicionamos o próximo número correspondente:

20 - Twenty

21 - Twenty-one

22 - Twenty-two

DICA 93

NÚMEROS/NUMBERS

📌 Com os demais números, funciona da mesma maneira:

30 - Thirty	50 - Fifty
31- Thirty-one	60 - Sixty
33 - Thirty-three	70 - Seventy
37 - Thirty-seven	80 - Eighty
40 - Forty	90 - Ninety

📌 Depois do número **99** comece a usar **one hundred** (100=cem):

100 - One Hundred

1.000 - One Thousand

1.000.000 - One milion

10.000.000 - Ten million

DICA 94

CONJUNÇÕES/CONJUNCTIONS

📌 **Adversativas:** ideia de **oposição**. But (mas); However (entretanto); yet (mesmo assim, contudo); **nevertheless** (não obstante).



📌 **Explicativas:** ideia de **explicação**. Because (porque); Because of (por causa de); Since (desde que, já que); As (como); **Due to** (devido à).

📌 **Conclusivas:** ideia de **conclusão**. So (então); **Therefore** (portanto); **Hence** (por isso); **Thus** (portanto); Consequently (consequentemente).

📌 **Concessivas:** ideia de **concessão**. **Although** (embora); **Even though** (muito embora); **In spite of** (apesar de).

📌 **Aditivas:** ideia de **adição**. And (e); Besides (além disso); **Moreover** (além do mais); **Furthermore** (ademais).

📌 **Alternativas:** ideia de **alternatividade**. **Otherwise** (de outro modo); Or else (ou se não); **Whether** (se); **Either...or** (ou...ou); **Neither...nor** (não...nem); Or (ou).

DICA 95

IMPERATIVE TENSE/IMPERATIVO

Usado para expressar **ordens, pedidos e aconselhamentos**.

Para elaborar as frases no imperativo, os verbos ficarão no **infinitivo, sem a preposição "to" na frente**. Exemplo: **Stand up! Levante-se; Wake up! Acorde!**

Na frase imperativa **negativa**, deve-se usar o “**Don’t**” no **início**. Exemplo: **Don’t eat that! Não coma aquilo! Don’t you dare! Não se atreva!**



MATEMÁTICA

DICA 96

FUNÇÕES MATEMÁTICAS

FUNÇÃO AFIM

Conhecida como função do **1º grau**, apresenta-se de forma completa por **$Y = AX + B$** .

A = número que representa algo **variável**, depende do **X**.

B = número que representa algo **fixo** ou **constante**.

Seu **gráfico** será uma reta **inclinada**($A \neq 0$) ou **paralela**($A=0$) ao eixo das **abscissa**(**X**) de um plano cartesiano.

Aplica-se em situações problemas que envolvem **equações** para cálculos de **custos, preços, lucros** e etc..

DICA 97

FUNÇÃO QUADRÁTICA

Conhecida como função do **2º grau**, tem relação definida por **$Y = AX^2 + BX + C$** .

Seu **gráfico** terá comportamento de uma **parábola** que dependerá do número representado por **A** na função.

A positivo = parábola voltada para **cima**.

A negativo = parábola voltada para **baixo**.

Aplica-se essa função para definição de **altura máxima** de algum contexto pela relação **$Y = -\Delta/4.A$** , lembrando que **$\Delta = B^2 - 4.A.C$** .

DICA 98

FUNÇÃO EXPONENCIAL

Função do tipo **$y = a^x$** (com **$a > 0$** e **$a \neq 1$**)

a = representa a **base** da função.

Seu **gráfico** é uma curva que corta o número **1** no eixo da **ordenada(Y)**.

Para resolução de suas equações é **necessário** conhecer **propriedades de potências**.



DICA 99**APLICAÇÃO DE FUNÇÕES**

O **juros simples** é uma aplicação de **função afim** para o juro em relação ao tempo.

O **juros compostos** é uma aplicação de **função exponencial**.

A **equação 2º grau** é uma aplicação de **função quadrática**.

DICA 100**FUNÇÃO LOGARÍTMICA**

Tem em sua estrutura a relação **$y = \log_a b$** .

a = representa a **base**.

b = representa o **logaritmando**.

📌 É a função **inversa** da **função exponencial**. Portanto teremos:

$$\log_a b = x \rightarrow a^x = b$$

É aplicada em problemas que envolvem um **contexto** de **decibéis** ou **magnitude de tremores de terra** por suas **teorias de propriedades**.



MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 101

PERCENTUAL E TAXA DE JUROS

VALOR PERCENTUAL

Mostra uma representação na forma de **porcentagem** do que vai ser atribuído a um **capital**.

- ❖ A forma de apresentar um percentual pode **abstrata** ou **fracionada**.
- ❖ **Abstrata** = por símbolo como nos valores **20%, 45%, 70%**.
- ❖ **Fracionada** = por uma fração cujo **denominador** será **100**, tais como: **20/100; 45/100; 70/100**.

DICA 102

PERCENTUAL DE AUMENTOS

- ❖ Aplicamos tendo como **referência** uma **soma** em cima de **100%**.
- 🔍 Ex.: Aumento de **40%** resulta em um percentual final de **140%**.
- ❖ Obtemos nesse **aumento percentual** um **capital de inflação** e um **capital final** após aumento:
- 🔍 Ex.: Aumento de **25%** em cima de um capital de **R\$ 200,00** resultará em
 - **$125\% = 125/100 = 1,25$**
 - **$1,25 \times 200,00$**
 - **250,00** capital final com uma inflação de **$250 - 200 = 50,00$** .

DICA 103

PERCENTUAL DE DESCONTOS

- ❖ Aplicamos tendo como **referência** uma **diferença** em cima de **100%**.
- 🔍 Ex.: Desconto de **30%** resulta em um percentual final de **70%**
- ❖ Obtemos nesse **desconto percentual** um **capital de deflação** e um **capital final** após aumento.
- 🔍 Ex.: Desconto de 60% em cima de um capital de R\$ 300,00 resultará em
 - **$40\% = 40/100 = 0,4$**
 - **$0,4 \times 300,00$**
 - **120,00** capital final com uma deflação de **$300 - 120 = 180,00$** .



DICA 104**TAXA PROPORCIONAL**

- 📌 Relaciona a taxa dada a **proporção** do **tempo** de aplicação.
- 📌 Utilizada na **capitalização simples**.
- 🔍 Ex.: Capitalização simples de **12 %** ao ano é equivalente a **1%** ao mês.

DICA 105**TAXA EQUIVALENTE**

- 📌 Relaciona a taxa dada a uma aplicação **sucessiva** de **montantes** obtidos.
- 📌 Taxa aplicada a **capitalização composta**.
- 📌 Tem crescimento de forma **exponencial** com o tempo de aplicação.

