

BANCO DO BRASIL S.A

ESCRITURÁRIO –
AGENTE COMERCIAL



APOSTILA
COMPLETA



MATERIAL PARA
DOWNLOAD



TEORIA E
QUESTÕES

DE ACORDO COM O ÚLTIMO EDITAL

AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO**.

✖ Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.maxieduca.com.br>



Maxi
educa



Banco do BRASIL S.A

Escriturário – Agente Comercial

LÍNGUA PORTUGUESA

| | |
|--|----|
| Compreensão de textos | 1 |
| Ortografia oficial | 6 |
| Classe e emprego de palavras | 10 |
| Emprego do acento indicativo de crase | 16 |
| Sintaxe da oração e do período | 18 |
| Emprego dos sinais de pontuação | 26 |
| Concordância verbal e nominal | 31 |
| Regência verbal e nominal | 34 |
| Colocação dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise) | 37 |
| Questões | 40 |
| Gabarito | 57 |

LÍNGUA INGLESA

| | |
|--|----|
| Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos | 1 |
| QUESTÕES | 3 |
| GABARITO | 18 |

MATEMÁTICA

| | |
|---|----|
| Números inteiros, racionais e reais | 1 |
| Problemas de contagem | 14 |
| Sistema legal de medidas | 19 |
| Razões e proporções | 24 |
| Divisão proporcional | 26 |
| Regras de três simples e compostas | 29 |

SUMÁRIO

SUMÁRIO



| | |
|---|----|
| Porcentagens | 31 |
| Lógica proposicional..... | 33 |
| Noções de conjuntos | 43 |
| Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas..... | 49 |
| Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares | 67 |
| Sequências. Progressões aritméticas e progressões geométricas..... | 78 |
| QUESTÕES..... | 82 |
| GABARITO..... | 92 |

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

| | |
|---|----|
| Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios; Internet banking; Mobile banking; Open banking; Fintechs, startups e big techs; O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas | 1 |
| Novos modelos de negócios | 5 |
| Sistema de bancos-sombra (Shadow banking)..... | 12 |
| Funções da moeda..... | 22 |
| Marketplace | 24 |
| Correspondentes bancários | 31 |
| Arranjos de pagamentos | 37 |
| Sistema de pagamentos instantâneos (PIX) | 54 |
| Segmentação e interações digitais..... | 55 |
| Transformação digital no Sistema Financeiro | 57 |
| QUESTÕES..... | 58 |
| GABARITO..... | 64 |

MATEMÁTICA FINANCEIRA

| | |
|--|----|
| 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. Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira | 1 |
| Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC..... | 12 |
| QUESTÕES..... | 18 |
| GABARITO..... | 28 |

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

| | |
|--|-----|
| Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras | 1 |
| Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial)..... | 7 |
| Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e nãoconvencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil | 8 |
| Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública | 10 |
| Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros..... | 11 |
| Noções de Mercado de capitais | 21 |
| Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas | 32 |
| Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários..... | 35 |
| Taxas de câmbio nominais e reais | 36 |
| Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações..... | 36 |
| Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio..... | 37 |
| Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário | 38 |
| Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito..... | 38 |
| Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais | 39 |
| Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias..... | 40 |
| 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 | 41 |
| Autorregulação bancária e Normativos SARB | 77 |
| Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações..... | 79 |
| Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações | 83 |
| Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129, de 11/07/2022 | 106 |
| Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021 | 115 |
| 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..... | 126 |
| Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil | 129 |

SUMÁRIO



| | |
|--|-----|
| ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ | 132 |
| QUESTÕES..... | 140 |
| GABARITO | 147 |

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

| | |
|--|----|
| Noções de sistemas operacionais - Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2). Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas..... | 1 |
| Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão O365) | 31 |
| Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança | 41 |
| Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal..... | 49 |
| Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet, busca e pesquisa na Web | 50 |
| Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR)..... | 56 |
| Correio eletrônico | 61 |
| Grupos de discussão, fóruns e wikis..... | 67 |
| Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram)..... | 70 |
| Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio | 73 |
| Fundamentos sobre análise de dados | 77 |
| Conceitos de educação a distância..... | 78 |
| Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo | 84 |
| Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype) | 86 |
| QUESTÕES..... | 91 |
| GABARITO | 99 |

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

| | |
|--|----|
| Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento | 1 |
| Segmentação de mercado; Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente | 2 |
| Gestão da experiência do cliente | 3 |
| Aprendizagem e sustentabilidade organizacional | 4 |
| Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade | 8 |
| Gestão da qualidade em serviços | 9 |
| Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas | 15 |

SUMÁRIO

SUMÁRIO



| | |
|--|-----|
| Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing..... | 19 |
| Ética e conduta profissional em vendas..... | 28 |
| Padrões de qualidade no atendimento aos clientes..... | 30 |
| Utilização de canais remotos para vendas..... | 34 |
| Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação..... | 35 |
| Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021..... | 38 |
| 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 | 43 |
| Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 | 48 |
| Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada) | 80 |
| QUESTÕES..... | 105 |
| GABARITO..... | 111 |

SUMÁRIO



DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).



A compreensão e interpretação de textos em língua inglesa vão muito além da simples tradução de palavras. Esse processo envolve a capacidade de entender o significado global do texto, reconhecer relações entre suas partes e identificar como ele dialoga com outros textos e contextos. Para que isso ocorra de forma eficiente, é fundamental desenvolver tanto o domínio do vocabulário e da estrutura da língua quanto a habilidade de perceber relações intratextuais e intertextuais.

O processo de leitura em inglês requer não apenas o reconhecimento de palavras isoladas, mas a capacidade de entender como essas palavras se organizam para construir significados complexos. Além disso, é essencial que o leitor consiga identificar relações internas no texto, como a coesão entre parágrafos e a progressão de ideias, bem como conexões externas, que envolvem referências a outros textos, contextos históricos, culturais ou literários.

A seguir, o tema será explorado em três partes: o domínio do vocabulário e da estrutura da língua, as relações intratextuais e a intertextualidade no processo de leitura.

DOMÍNIO DO VOCABULÁRIO E DA ESTRUTURA DA LÍNGUA

O primeiro passo para uma compreensão eficaz de textos em inglês é o domínio do vocabulário. O vocabulário pode ser dividido em dois tipos principais:

- **Active vocabulary (vocabulário ativo):** composto por palavras que o leitor é capaz de usar em sua própria produção oral e escrita.
- **Passive vocabulary (vocabulário passivo):** formado por palavras que o leitor reconhece e compreende quando encontra em um texto, mas que pode não usar com frequência em suas próprias falas ou escritas.

Para interpretar textos com precisão, é necessário ampliar o vocabulário passivo, pois ele representa uma grande parte das palavras encontradas em leituras acadêmicas, jornalísticas, literárias e técnicas. Estratégias como a leitura regular de diferentes tipos de textos, o uso de flashcards, a prática de contextos de uso e o estudo de sinônimos e antônimos ajudam a expandir esse repertório.

Além do vocabulário isolado, é fundamental compreender o uso de expressões idiomáticas (idiomatic expressions), phrasal verbs, collocations (combinações de palavras que ocorrem naturalmente) e false cognates (falsos cognatos), que podem levar a interpretações equivocadas se não forem bem conhecidos. Por exemplo, o termo “actually” em inglês significa “na verdade” e não “atualmente”, o que é um erro comum entre estudantes de inglês.

O domínio da estrutura da língua (grammar structures) também é essencial. Isso inclui o conhecimento de tempos verbais (verb tenses), vozes ativa e passiva (active and passive voice), uso de modais (modal verbs), estruturas condicionais (conditional sentences) e conjunções (conjunctions) que conectam ideias. A compreensão da gramática permite que o leitor identifique o papel de cada elemento no texto, facilitando a interpretação de informações implícitas e explícitas.

Por exemplo, ao ler a frase “If I had known about the meeting, I would have attended,” o leitor deve reconhecer que se trata de uma third conditional sentence, que expressa uma situação hipotética no passado, indicando que o falante não sabia da reunião e, portanto, não compareceu. Esse entendimento é crucial para interpretar o significado além das palavras individuais.

O conhecimento gramatical também contribui para a identificação de referências anafóricas e catafóricas (quando um pronome ou termo faz referência a algo já mencionado ou que será mencionado no texto), o que é fundamental para manter a coesão e entender como as ideias se relacionam.

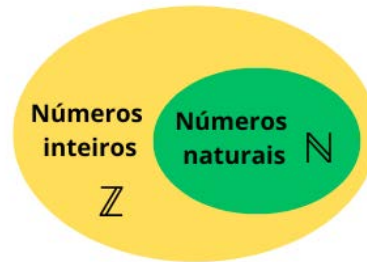
Assim, o domínio do vocabulário e da estrutura gramatical da língua inglesa é o alicerce para uma leitura eficiente, permitindo que o leitor vá além da decodificação de palavras para compreender o significado completo do texto.



CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (\mathbb{Z})

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula Z e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$



O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

- $\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.
- $\mathbb{Z}_- = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.
- $\mathbb{Z}_+^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.
- $\mathbb{Z}_-^* = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

► Módulo

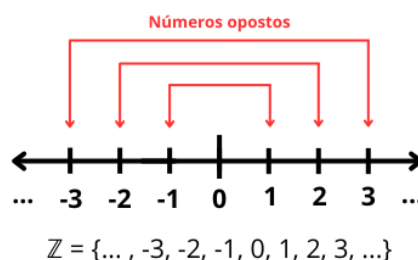
O módulo de um número inteiro é a distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Ele é representado pelo símbolo $|\cdot|$.

- O módulo de 0 é 0 e indica-se $|0| = 0$
- O módulo de +6 é 6 e indica-se $|+6| = 6$
- O módulo de -3 é 3 e indica-se $|-3| = 3$
- O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

► Números Opostos

Dois números inteiros são considerados opostos quando sua soma resulta em zero; dessa forma, os pontos que os representam na reta numérica estão equidistantes da origem.

Exemplo: o oposto do número 4 é -4, e o oposto de -4 é 4, pois $4 + (-4) = (-4) + 4 = 0$. Em termos gerais, o oposto, ou simétrico, de "a" é "-a", e vice-versa; notavelmente, o oposto de zero é o próprio zero.





▸ Presente, tendências e desafios

Os bancos “tradicionais” já utilizam a tecnologia para oferecer serviços e facilidades aos seus clientes. Seja através de internet banking ou mobile banking. No entanto, esses bancos precisam inovar tecnologicamente o mais rápido possível, caso contrário, serão substituídos pelos bancos digitais.

O maior desafio de um banco digital no Brasil é transformar uma cultura de muitos anos de contatos diretos com atendentes, gerentes e pagamentos via operadores de caixa em agências físicas para o atendimento virtual. Pois ainda existe a desconfiança de muitos clientes, principalmente aqueles com idades mais elevadas; inclusive a dificuldade e insegurança para o acesso.

Para conquistarem mais clientes, os bancos digitais inovam cada vez mais em tecnologia e resolução de problemas de forma mais simples e rápido, trazendo um conceito de valor e utilidade para seus usuários.

INTERNET BANKING, BANCO VIRTUAL E “DINHEIRO DE PLÁSTICO”

▸ Internet Banking

É a plataforma bancária que utiliza a tecnologia como sua aliada. É o ambiente que fica na internet em que os clientes realizam operações bancárias, em ambiente fora da agência.

No site do banco, os clientes podem realizar operações de extratos, saldos, pagamentos, empréstimos, etc.; permitindo que as movimentações sejam realizadas com mais conforto e comodidade, pois não há necessidade de se deslocar até uma agência.

▸ Banco virtual

São plataformas tecnológicas, também conhecidas como fintechs (empresas que inovaram no modelo de negócios e operação) do Sistema Financeiro Nacional.

Foram criados para com a intenção de permitir o acesso ao sistema bancário aos brasileiros que não tem acesso aos bancos comuns.

Toda sua operação é realizada de modo virtual, sem agências físicas abertas. Desde a abertura de contas até as movimentações de pagamentos, consultas diversas, transferências são realizadas por meio de sites ou aplicativos.

“Dinheiro de plástico”

É o meio físico de pagamento, mais conhecido como “cartão”, utilizado para pagamentos, saques e diversas movimentações em caixas eletrônicos.

Facilitam na rapidez e no sentido de evitar idas nas agências, apenas para tais serviços. Promove também o conforto e a segurança do cliente que não necessita da utilização de dinheiro em espécie para suas operações financeiras. Reduz custos para as instituições financeiras e promove a garantia do recebimento para os comerciantes.

Os cartões mais utilizados são:

- **Cartões de débito** – Débito automático na conta do cliente do valor referente a compra. Segurança também para o estabelecimento, pois tem a certeza que o pagamento já saiu da conta do cliente.
- **Cartão de crédito** – Incentiva o consumo, pois o pagamento de suas compras ocorrerá apenas no vencimento da fatura, inclusive em parcelas.
- **Cartões múltiplos** – Que exercem duas funções simultâneas (débito e crédito).



MATEMÁTICA FINANCEIRA

A Matemática Financeira faz parte do nosso cotidiano, mesmo quando não percebemos. Ela está presente nas decisões simples, como comparar o preço de um produto à vista e parcelado, e também nas mais complexas, como avaliar um investimento ou planejar um empréstimo.

Por trás dessas situações, há uma mesma lógica: o valor do dinheiro muda com o tempo. Essa variação está diretamente relacionada a conceitos como juros, taxas percentuais, descontos e montantes, que ajudam a compreender quanto se ganha, se paga ou se deixa de ganhar em uma operação financeira. Compreender esses princípios não é apenas uma questão de cálculo, mas uma forma de interpretar melhor as relações econômicas que nos cercam.

► Porcentagem

O termo porcentagem se refere a uma fração cujo denominador é 100, representada pelo símbolo (%). Seu uso é tão comum que a encontramos em praticamente todos os aspectos do dia a dia: nos meios de comunicação, em estatísticas, nas etiquetas de preços, nas máquinas de calcular, e muito mais.

A porcentagem facilita a compreensão de aumentos, reduções e taxas, o que auxilia na resolução de exercícios e situações financeiras cotidianas.

Acréscimo

Quando há um acréscimo de determinada porcentagem, o novo valor é obtido multiplicando o valor original por um fator de multiplicação:

$$\text{novo valor} = \text{valor inicial} \cdot (1 + \text{taxa})$$

Veja a tabela abaixo:

| Acréscimo ou Lucro | Fator de Multiplicação |
|--------------------|------------------------|
| 10% | 1,10 |
| 15% | 1,15 |
| 20% | 1,20 |
| 47% | 1,47 |
| 67% | 1,67 |

Exemplo: Aumentando 10% no valor de R\$10,00 temos:

$$10 \times 1,10 = \text{R\$ } 11,00$$

Desconto

Para calcular um desconto, usamos:

$$\text{novo valor} = \text{valor inicial} \cdot (1 - \text{taxa})$$

Veja a tabela abaixo:




Conhecimentos Bancários

Sistema Financeiro Nacional (SFN)

De acordo com o BACEN:

“O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.

O SFN é organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema. As entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Os operadores são as instituições que ofertam serviços financeiros, no papel de intermediários”.

| | Moeda, crédito, capitais e câmbio | | Seguros privados | Previdência fechada | |
|-------------------|--|--|---|--|--|
| Órgãos normativos | CMN Conselho Monetário Nacional | | CNSP Conselho Nacional de Seguros Privados | CNPC Conselho Nacional de Previdência Complementar | |
| Supervisores | BCB Banco Central do Brasil | | CVM Comissão de Valores Mobiliários | Susep Superintendência de Seguros Privados | Previc Superintendência Nacional de Previdência Complementar |
| Operadores |  Bancos e caixas econômicas |  Administradoras de consórcios |  Bolsa de valores |  Seguradoras e Resseguradores |  Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão) |
| |  Cooperativas de crédito |  Corretoras e distribuidoras* |  Bolsa de mercadorias e futuros |  Entidades abertas de previdência | |
| |  Instituições de pagamento** |  Demais instituições não bancárias | |  Sociedades de capitalização | |

1

* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

** As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.



WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Principais Características e Novidades

- **Menu Iniciar:** O Menu Iniciar, ausente no Windows 8, retorna com melhorias no Windows 10. Ele combina os blocos dinâmicos (tiles) do Windows 8 com o design tradicional do Windows 7, permitindo fácil acesso a programas, configurações e documentos recentes.
- **Assistente Virtual Cortana:** A Cortana é uma assistente digital que permite realizar tarefas por comandos de voz, como enviar e-mails, configurar alarmes e pesquisar na web. Este recurso é similar ao Siri da Apple e ao Google Assistant.
- **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.
- **Múltiplas Áreas de Trabalho:** Esse recurso permite criar várias áreas de trabalho para organizar melhor as tarefas e aplicativos abertos, sendo útil para multitarefas ou organização de projetos.

Instalação do Windows

- Baixe a ferramenta de criação de mídia no site da Microsoft.
- Use-a para criar um pendrive bootável com a ISO do Windows.
- Reinicie o PC e entre na BIOS/UEFI para priorizar o boot pelo pendrive.
- Na instalação, selecione idioma e versão, depois a partição (formate se necessário).
- Crie um usuário e siga os passos da configuração inicial.
- Após finalizar, o Windows estará pronto para uso.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



A estratégia empresarial é um componente vital para o sucesso de qualquer negócio. Neste tópico, exploraremos algumas das principais noções e elementos relacionados à estratégia empresarial, incluindo análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.

Análise de Mercado

A análise de mercado é um processo fundamental para entender o ambiente em que uma empresa opera. Envolve a avaliação de tendências, demanda do consumidor, concorrência, regulamentações governamentais e outros fatores que podem influenciar as operações e o desempenho da empresa. Uma análise de mercado abrangente fornece informações valiosas para a formulação de estratégias eficazes de marketing, vendas e desenvolvimento de produtos.

Forças Competitivas

As forças competitivas referem-se aos fatores que influenciam a competitividade de uma empresa em seu mercado-alvo. Isso inclui a intensidade da concorrência, o poder de negociação dos clientes e fornecedores, a ameaça de novos concorrentes e a ameaça de produtos ou serviços substitutos. Compreender e responder adequadamente a essas forças é essencial para o desenvolvimento de estratégias competitivas que posicionem a empresa de forma eficaz no mercado.

Imagem Institucional

A imagem institucional de uma empresa refere-se à percepção pública de sua reputação, valores e identidade. Uma imagem institucional positiva pode gerar confiança, lealdade do cliente e uma vantagem competitiva significativa. As empresas geralmente investem em estratégias de branding, comunicação e responsabilidade social corporativa para cultivar uma imagem institucional forte e positiva.

Identidade Empresarial

A identidade empresarial refere-se aos elementos distintivos que definem uma empresa e a diferenciam de seus concorrentes. Isso inclui sua missão, visão, valores, cultura organizacional e estilo de gestão. Uma identidade empresarial clara e coesa ajuda a orientar as ações e decisões da empresa, além de construir uma conexão emocional com os stakeholders.

Posicionamento no Mercado

O posicionamento no mercado diz respeito à maneira como uma empresa é percebida pelos consumidores em relação aos concorrentes. Envolve a criação de uma proposta de valor única e relevante que atenda às necessidades e desejos do público-alvo. Um posicionamento eficaz ajuda a diferenciar a empresa no mercado e a conquistar uma vantagem competitiva sustentável.

A compreensão desses conceitos e elementos é essencial para o desenvolvimento e implementação de uma estratégia empresarial sólida e bem-sucedida. Ao integrar uma análise abrangente de mercado, responder às forças competitivas, cultivar uma imagem institucional positiva, definir uma identidade empresarial clara e posicionar-se de forma eficaz no mercado, as empresas podem maximizar suas chances de sucesso e crescimento sustentável.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

[QUERO MINHA APROVAÇÃO!](#)