



BANCO DO BRASIL

Técnico - Perfil Atendimento

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto: decodificação dos diversos tipos de mensagem. Compreensão de texto: observação dos processos que constroem os significados textuais	1
A linguagem e a lógica.	5
As estruturas linguísticas no processo de construção de mensagens adequadas.	5
pragmática na linguagem: o significado contextual.	6
A semântica vocabular: antônimos, sinônimos, homônimos, parônimos e heterônimos.	7
Os modos de organização discursiva: a descrição, a narração, a exposição informativa e a exposição argumentativa.	8
A organização das frases nas situações comunicativas: a colaboração e a relevância; os atos de fala.	9
A linguagem lógica e a figurada.	10
Os diversos níveis de linguagem.....	11
Os tipos de discurso: direto, indireto e indireto livre.	12
As funções da linguagem	15
Exercícios	19
Gabarito.....	36

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Lógica: proposições, conectivos.....	1
equivalências lógicas.....	2
quantificadores	9
predicados	11
Conjuntos e suas operações, diagramas.	11
Números inteiros, racionais e reais e suas operações,	15
porcentagem.....	20
juros.....	23
Proporcionalidade direta e inversa.	25
Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.	29
Estrutura lógica de relações arbitrária entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações daquelas relações.	35
Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.	36
Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas.	41
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.	46

SUMÁRIO



Problemas de contagem e noções de probabilidade.	49
Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área.	55
Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância.	62
Problemas de lógica e raciocínio.....	63
Exercícios	63
Gabarito.....	70

CONHECIMENTOS GERAIS

Governança Corporativa: compliance, ASG, LGPD.	1
Novas tecnologias: Inteligência Artificial, Blochchain, Openbanking.....	1
Sistema Financeiro Nacional	3
Centralidade no cliente	9
Logística Integrada	9
Introdução à prevenção e combate à lavagem do dinheiro e ao financiamento do terrorismo .	11
Lei Anticorrupção	12
Ética	18
Diversidade nas organizações	23
Noções de e-social	23
Exercícios	24
Gabarito.....	33

NOÇÕES BÁSICAS DE ELETRICIDADE E ELETRÔNICA

Conhecimento em corrente elétrica, condutores e isolantes de eletricidade, grandezas elétricas, baterias, circuitos elétricos de corrente contínua e alternada	1
Lei de Ohm	4
Lei de Kirchhoff.	5
Instalações de baixa tensão, dispositivos de proteção contra falhas elétricas	7
Componentes eletrônicos, análise de circuitos transistorizados, amplificadores operacionais, portas lógicas, circuitos integrados	8
Conhecimento de equipamentos e ferramentas de medição elétrica/eletrônica: multímetros, analisador de qualidade de energia, osciloscópio e etc	15
Exercícios	16
Gabarito.....	23

MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES

Prática de Manutenção corretiva, preventiva, preditiva: PCM (Planejamento e controle de manutenção).....	1
Manutenção de computadores: substituição de hardwares, exemplos: fontes de alimentação, placa base, processador, cooler, dispositivo de armazenamentos de dados etc.,.....	1
Conhecimentos de instalação e configuração de softwares, drivers e firmwares	2
Equipamentos de redes de computadores e telecomunicações como: modems, roteadores, switches e demais elementos da rede	3

SUMÁRIO



Cabeamento: tipos de cabeamento, crimpagem de conectores (RJ45, RJ11, BNC e similares); substituição de periféricos, exemplos: monitores, mouse, teclado, caixas de som, cabos e etc..	3
Testes de funcionamento envolvendo configuração de BIOS; particionamento de dispositivos de armazenamento.....	4
Sistemas operacionais Linux.....	5
Windows e suas versões e tipos de aplicações	8
Sistemas operacionais Android e iOS em todas as suas versões	21
Ferramentas Office 365 tais como: Word, Excel, Powerpoint, Microsoft Teams, Sharepoint e PowerBI	22
Aplicativos BrOffice, OpenOffice, adobe acrobat	27
Exercícios	28
Gabarito.....	32

ARQUITETURA DE COMPUTADORES

Arquitetura de computadores envolvendo conhecimentos e funcionalidade da placa mãe, do barramento, circuito de clock, bios, memória RAM, processadores, dispositivos de armazenamento.....	1
Controladores de disco rígido, interface de vídeo, monitores de vídeo, kit multimídia, porta de comunicação e fax/modem.....	1
Exercícios	2
Gabarito.....	3

EQUIPAMENTOS DE AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

Equipamentos de automação bancária: terminais de autoatendimento, equipamentos de impressoras laser e impressoras térmicas, equipamentos Nobreak e bancos de baterias, equipamentos detectores de metais, meios de transmissão (via rede de dados TCP/IP, GPRS e linha telefônica PSTN e VOIP)	1
Segurança: equipamentos de CFTV analógicos e digitais, dispositivos de segurança tais como: sensores, câmeras, fechaduras eletrônicas, portas com sistemas de travamento; catracas de controle de acesso, centrais de alarmes monitoráveis ou não.....	3

NORMAS REGULAMENTADORAS

Normas Regulamentadoras: conhecimento básico e aplicação das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência: NR 06 - Norma regulamentadora de equipamentos de proteção individual, tipos de EPIs e suas aplicações.....	1
NR 10 - Segurança em instalações e serviços em eletricidade	9
NR 35 - Norma regulamentadora do trabalho em altura	22
Exercícios	36
Gabarito.....	41



DEFINIÇÃO GERAL

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015
Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.



Raciocínio Lógico-Matemático

Diz-se que duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

Se as proposições $P(p,q,r,\dots)$ e $Q(p,q,r,\dots)$ são ambas TAUTOLOGIAS, ou então, são CONTRADIÇÕES, então são EQUIVALENTES.

Exemplo

Dada as proposições “ $\sim p \rightarrow q$ ” e “ $p \vee q$ ” verificar se elas são equivalentes.

Vamos montar a tabela verdade para sabermos se elas são equivalentes

p	q	$\sim p$	\rightarrow	q	p	\vee	q
V	V	F	V	V	V	V	V
V	F	F	V	F	V	V	F
F	V	V	V	V	F	V	V
F	F	V	F	F	F	F	F

Observamos que as proposições compostas “ $\sim p \rightarrow q$ ” e “ $p \Leftrightarrow q$ ” são equivalentes.

$\sim p \rightarrow q \equiv p \Leftrightarrow q$ ou $\sim p \rightarrow q \Leftrightarrow p \Leftrightarrow q$, onde “ \equiv ” e “ \Leftrightarrow ” são os símbolos que representam a equivalência entre proposições.

Equivalências fundamentais (Propriedades Fundamentais): a equivalência lógica entre as proposições goza das propriedades simétrica, reflexiva e transitiva.

1 – Simetria (equivalência por simetria)

a) $p \wedge q \Leftrightarrow q \wedge p$

p	q	p	\wedge	q	q	\wedge	p
V	V	V	V	V	V	V	V
V	F	V	F	F	F	F	V
F	V	F	F	V	V	F	F
F	F	F	F	F	F	F	F

b) $p \vee q \Leftrightarrow q \vee p$

p	q	p	\vee	q	q	\vee	p
V	V	V	V	V	V	V	V
V	F	V	V	F	V	V	V
F	V	F	V	V	V	V	F
F	F	F	F	F	F	F	F

d) $p \leftrightarrow q \Leftrightarrow q \leftrightarrow p$



Conhecimentos Gerais

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	 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.



Noções básicas de Eletricidade e Eletrônica

- condutores e isolantes de eletricidade;
- grandezas elétricas, baterias;
- circuitos elétricos de corrente contínua e alternada;
- Questões gabaritadas (3 a 5)

Denominados **condutores** todos os materiais que permitem facilmente o movimento de partículas portadoras de cargas elétricas. Exs.: metais, grafite, gases ionizados e soluções eletrolíticas

Nos condutores eletrizados, as cargas elétricas em excesso se localizam na superfície externa do corpo, pois tais cargas em excesso possuem o mesmo sinal e se repelem, ficando assim o mais distante umas das outras (na superfície do condutor).

Já os **isolantes (dielétricos)** são todos os materiais nos quais os portadores de cargas elétricas não apresentam grande mobilidade. Ex.: ar, água, borracha, vidro, plástico, madeira.

Nos isolantes eletrizados, os portadores de cargas em excesso ficam concentrados na região onde foram gerados.

Grandezas elétricas

A unidade de medida adotada para a intensidade da corrente elétrica no Sistema Internacional de Unidades (SI) é o ampère (A). Essa unidade recebeu o nome em homenagem ao físico francês André-Marie Ampère e representa a quantidade de carga elétrica que atravessa uma seção transversal de um condutor em um segundo, e é expressa em coulomb por segundo (C/s).

UNIDADE	SÍMBOLO	DETERMINA
UNIDADES ELÉTRICAS		
Ampère	A	Corrente Elétrica
Volt	V	Tensão Elétrica
Watt	W	Potência Elétrica
Volt-Âmpere	VA	Potência Elétrica
Volt-Âmpere reativo	Var	Potência Elétrica
Cavalo-vapor	cv	Potência Elétrica
Watt-hora	Wh	Energia Elétrica
Ohm	Ω	Resistência Elétrica
Lúmen	lm	Fluxo Luminoso
Lux	lx	Iluminância
Hertz	Hz	Frequência

Fonte: <https://4.bp.blogspot.com/>

Baterias

Dispositivos eletroquímicos que convertem energia química em energia elétrica por meio de reações de oxirredução. Elas são compostas por um conjunto de pilhas conectadas em série ou em paralelo. As baterias secundárias, também chamadas de acumuladores, são capazes de ser recarregadas, ao contrário das pilhas primárias, que não podem.

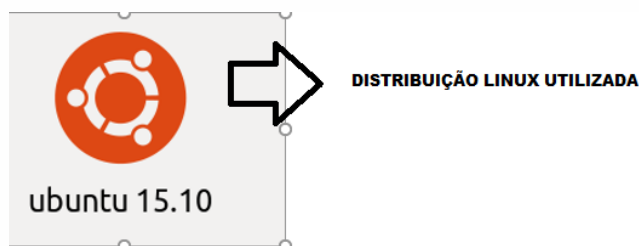
Cada pilha ou célula da bateria possui um ânodo e um cátodo, e o eletrólito é utilizado para íons conduzidos entre eles. Quando as células são conectadas em série, o polo positivo de uma é conectado ao polo negativo da próxima, aumentando assim a voltagem da bateria. Por outro lado, quando as células são conectadas em paralelo, a corrente é aumentada enquanto a voltagem permanece constante.

Por exemplo, se tivermos uma bateria composta por seis células de 2 V cada, conectadas em série, a bateria terá uma voltagem total de 12 V.



Manutenção de Computadores

O Linux não é um ambiente gráfico como o Windows, mas podemos carregar um pacote para torná-lo gráfico assumindo assim uma interface semelhante ao Windows. Neste caso vamos carregar o pacote Gnome no Linux. Além disso estaremos também usando a distribuição Linux Ubuntu para demonstração, pois sabemos que o Linux possui várias distribuições para uso.



Vamos olhar abaixo o

Linux Ubuntu em modo texto:

```
Ubuntu:~$ ls
Downloads Music Public Videos
ts examples.desktop Pictures Templates
Ubuntu:~$
```

Linux Ubuntu em modo gráfico (Área de trabalho):



Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



A placa mãe é um componente crucial que conecta todos os outros componentes do sistema, como processador, memória RAM, dispositivos de armazenamento, placas de vídeo, entre outros. Além disso, ela possui vários conectores e slots que permitem a expansão do sistema e a conexão com dispositivos externos.

BARRAMENTO:

O barramento é um conjunto de linhas de comunicação que permitem a troca de informações entre os diferentes componentes do computador. Ele pode ser dividido em três tipos: barramento de endereço, barramento de dados e barramento de controle.

CIRCUITO DE CLOCK:

O circuito de CLOCK é responsável por gerar pulsos elétricos que sincronizam o funcionamento dos componentes do computador. Ele determina a velocidade de processamento do sistema e garante que as operações ocorram de forma coordenada.

BIOS:

O BIOS é um firmware responsável por controlar o funcionamento dos componentes do sistema desde o momento em que o computador é ligado. Ele realiza a inicialização do sistema e a comunicação com dispositivos externos, além de controlar a configuração dos componentes internos do computador.

MEMÓRIA RAM:

A memória RAM é um componente de armazenamento temporário que permite o acesso rápido aos dados que estão sendo processados pelo sistema. Ela é responsável por armazenar temporariamente os programas em execução e os dados que estão sendo manipulados pelo processador.

PROCESSADORES:

Os processadores são os componentes responsáveis por executar as operações do sistema. Eles são compostos por uma unidade de controle e uma unidade de processamento.

DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO:

Os dispositivos de armazenamento são responsáveis por armazenar os dados e programas do sistema. Eles podem ser classificados em dispositivos de armazenamento primário e dispositivos de armazenamento secundário.

CONTROLADORES DE DISCO RÍGIDO:

Os controladores de disco rígido são responsáveis pelo controle de acesso aos dados armazenados em discos rígidos, garantindo que a transferência de dados seja feita de maneira rápida e eficiente.

INTERFACE DE VÍDEO:

A interface de vídeo conecta a placa de vídeo do computador ao monitor, permitindo a transmissão dos sinais de vídeo e a configuração das resoluções e frequências de atualização.

MONITORES DE VÍDEO:

Os monitores de vídeo exibem as informações de vídeo geradas pelo computador, podendo ser de diversos tipos, como LCD, LED, CRT, entre outros.



Equipamentos de Automação Bancária

Os terminais de autoatendimento são dispositivos eletrônicos que permitem que os clientes realizem transações bancárias sem a necessidade de um atendimento presencial em uma agência bancária. Entre as operações possíveis, estão saques, depósitos, transferências e pagamentos de contas.

CAIXAS ELETRÔNICOS:

Os caixas eletrônicos são uma forma de terminal de autoatendimento muito popular, que permite que as pessoas realizem operações bancárias utilizando cartões de débito e crédito.

LEITORES DE CHEQUES:

Os leitores de cheques são equipamentos que permitem a leitura dos dados presentes em um cheque, como a conta bancária, nome do titular e valor. Eles são muito úteis para a conferência de informações durante o processo de depósito em conta corrente.

DISPENSADORES DE DINHEIRO:

Os dispensadores de dinheiro são dispositivos que permitem que os clientes retirem dinheiro em espécie utilizando um cartão bancário. Eles podem ser encontrados em caixas eletrônicos e em terminais de autoatendimento.

MÁQUINAS DE CONTAR DINHEIRO:

As máquinas de contar dinheiro são equipamentos utilizados para contagem de notas e moedas de forma rápida e eficiente. Elas permitem uma contagem precisa e agilizam o processo de conferência do caixa de uma agência bancária.

SOFTWARES DE GESTÃO FINANCEIRA:

Os softwares de gestão financeira são programas utilizados para gerenciar as operações financeiras de uma instituição bancária, permitindo a automatização de processos como controle de saldos, emissão de extratos e transferências, entre outros.

IMPRESSORAS LASER:

As impressoras laser são equipamentos que usam pó de toner para imprimir textos e imagens em alta qualidade. Elas são ideais para uso em escritórios e empresas, por sua velocidade de impressão e baixo custo por página.

TECNOLOGIA DE IMPRESSÃO A LASER:

A tecnologia de impressão a laser utiliza um feixe de luz para depositar o toner em áreas específicas em um tambor fotossensível, formando a imagem a ser impressa.

CARACTERÍSTICAS DAS IMPRESSORAS LASER:

As impressoras a laser podem ser monocromáticas ou coloridas e variam em velocidade de impressão, resolução e capacidade de papel. São compatíveis com diversos sistemas operacionais e podem ser conectadas a computadores e redes de impressão.

IMPRESSORAS TÉRMICAS:

As impressoras térmicas utilizam papel sensível ao calor para imprimir textos e imagens em preto e branco. São ideais para uso em setores como varejo, indústria e saúde, por sua velocidade de impressão e durabilidade.

TECNOLOGIA DE IMPRESSÃO TÉRMICA:

A tecnologia de impressão térmica aquece o papel sensível ao calor por meio de cabeças térmicas, formando a imagem a ser impressa.



NORMA REGULAMENTADORA 6 - NR 6

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

6.1 Objetivo

6.1.1 O objetivo desta Norma Regulamentadora - NR é estabelecer os requisitos para aprovação, comercialização, fornecimento e utilização de Equipamentos de Proteção Individual - EPI.

6.2 Campo de aplicação

6.2.1 As disposições desta NR se aplicam às organizações que adquiram EPI, aos trabalhadores que os utilizam, assim como aos fabricantes e importadores de EPI.

6.2.1.1 Para os fins de aplicação desta NR considera-se fabricante a pessoa jurídica estabelecida em território nacional que fabrica o EPI ou o manda projetar ou fabricar, assumindo a responsabilidade pela fabricação, desempenho, garantia e assistência técnica pós-venda, e que o comercializa sob seu nome ou marca.

6.2.1.2 Para os fins de aplicação desta NR considera-se importador a pessoa jurídica estabelecida em território nacional que, sob seu nome ou marca, importa e assume a responsabilidade pela comercialização, desempenho, garantia e assistência técnica pós-venda do EPI.

6.2.1.2.1 Equiparam-se a importador o adquirente da importação por conta e ordem de terceiro e o encomendante predeterminado da importação por encomenda previstos na legislação nacional.

6.3 Disposições gerais

6.3.1 Para os fins de aplicação desta NR considera-se EPI o dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, concebido e fabricado para oferecer proteção contra os riscos ocupacionais existentes no ambiente de trabalho, conforme previsto no Anexo I.

6.3.2 Entende-se como Equipamento Conjugado de Proteção Individual todo aquele utilizado pelo trabalhador, composto por vários dispositivos que o fabricante tenha conjugado contra um ou mais riscos ocupacionais existentes no ambiente de trabalho.

6.3.3 As solicitações para que os produtos que não estejam relacionados no Anexo I sejam considerados como EPI, bem como as propostas para reexame daqueles ora elencados, devem ser avaliadas pelo órgão de âmbito nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho.

6.4 Comercialização e utilização

6.4.1 O EPI, de fabricação nacional ou importado, só pode ser posto à venda ou utilizado com a indicação do Certificado de Aprovação - CA, expedido pelo órgão de âmbito nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho.

6.5 Responsabilidades da organização

6.5.1 Cabe à organização, quanto ao EPI:

a) adquirir somente o aprovado pelo órgão de âmbito nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho;

b) orientar e treinar o empregado;

c) fornecer ao empregado, gratuitamente, EPI adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento, nas situações previstas no subitem 1.5.5.1.2 da Norma Regulamentadora nº 01 (NR-01) - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, observada a hierarquia das medidas de prevenção;

d) registrar o seu fornecimento ao empregado, podendo ser adotados li