



LÍNGUA PORTUGUESA I

1 - Compreensão do texto.	1
2 - Ortografia oficial. 2.1 - Emprego das letras. 2.2 - Emprego da acentuação gráfica.	19
3 - Tempos e modos verbais.	42
4 - Colocação e emprego dos pronomes.	57
5 - Coordenação e subordinação.	64
6 - Pontuação.	71
7 - Concordância verbal e nominal.	80
8 - Regência verbal e nominal.	96
8.1 - Emprego do sinal indicativo de crase.	107
9 - Redação oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição, revista, atualizada e ampliada). 9.1 - Adequação da linguagem ao tipo de documento.	111

MATEMÁTICA

1 - Números inteiros, racionais e reais.	1
2 - Sistema legal de medidas.	23
3 - Razões e proporções.	32
4 - Divisão proporcional.	40
5 - Regras de três simples e compostas.	48
6 - Percentagens.	61
7 - Equações e inequações de 1.º e de 2.º graus.	69
8 - Sistemas de equações do 1º grau.	90
9 - Funções e gráficos.	90
10 - Progressões aritméticas e geométricas.	124
11 - Funções exponenciais e logarítmicas.	136
12 - Juros simples e compostos: capitalização e descontos.	147
13 - Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente.	156
14 - Rendas uniformes e variáveis.	161
15 - Planos de amortização de empréstimos e financiamentos.	169
16 - Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.	179
17 - Avaliação de alternativas de investimento.	185
18 - Taxas de retorno, taxa interna de retorno.	195
19 - Análise e interpretação de tabelas e gráficos estatísticos.	201
20 - Variância, desvio padrão, média, mediana e moda.	201

LEGISLAÇÃO I

1 - Estatuto Social do Banco da Amazônia;	1
2 - Código de Ética do Banco da Amazônia;	20
3. Fundo Constitucional de Financiamento do Norte: Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, lei nº 9.126, de 10 de novembro de 1995 e Lei nº 10.177, de 12 de janeiro de 2001. ..	28

SUMÁRIO



ATUALIDADES I

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, arte e cultura, tecnologia, energia, conjuntura geopolítica, desenvolvimento sustentável e ecologia, nos contextos nacional e internacional, suas inter-relações e suas vinculações históricas..... **1**

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1 - Sistema operacional (ambientes Linux, Windows 10). 1.1 - Definições. 1.2 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	1
2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e Libre Office).....	86
3 - Redes de computadores. 3.1 - Conceitos de protocolos de comunicação, TCP/IP, tipos e topologias de redes, Internet e Intranet.	292
3.2 - Ameaças e procedimentos e mecanismos de proteção. 3.3 – Malware. 3.4 - Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware, etc.).	362
4 - Programas de navegação (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares).....	391
5 - Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e similares).....	426
6 - Procedimentos de backup.....	451
7 - Armazenamento de dados na nuvem.....	462
8 - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Drive e Skype).	479

ATENDIMENTO (FOCADO EM VENDAS)

1- Marketing em empresas de serviços;.....	1
2 - Satisfação e retenção de clientes; 3 - Valor percebido pelo cliente;.....	6
4 - Telemarketing;.....	13
5 - Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico;.....	18
6 - Interação entre vendedor e cliente;.....	34
7 - Qualidade no atendimento a clientes;	37
8 - 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.....	47
9 - Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações.....	52
10 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).....	54
11.Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.....	88

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1 - Estrutura do Sistema Financeiro Nacional. 1.1 - Conselho Monetário Nacional. 1.2 - Banco Central do Brasil.	1
1.3 - Comissão de Valores Mobiliários.	28
1.4 - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional.	39



1.5 - Bancos comerciais. 1.6 - Caixa Econômica Federal. 1.7 - Cooperativas de crédito. 1.8 - Bancos de investimento. 1.9 - Bancos de desenvolvimento. 1.10 - Sociedades de crédito, financiamento e investimento (Financeiras). 1.11 - Sociedades de arrendamento mercantil. 1.12 - Sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários. 1.13 - Sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários. 1.14 - A bolsa de valores brasileira (B3). 1.15 - Sistema especial de liquidação e custódia (SELIC). 1.16 - Sociedades de crédito imobiliário. 1.17 - Associações de poupança e empréstimo	45
2 - Sociedades de fomento mercantil (factoring) e sociedades administradoras de cartões de crédito	64
3 - Produtos e serviços financeiros. 3.1 - Depósitos à vista, depósitos a prazo (CDB e RDB) e letras de câmbio. 3.2 - Cobrança e pagamento de títulos e carnês. 3.3 - Transferências automáticas de fundos. 3.4 - Commercialpapers. 3.5 - Arrecadação de tributos e tarifas públicas. 3.6 - Home/office banking, remote banking. 3.7 - Corporate finance. 3.8 - Fundos mútuos de investimento. 3.9 - Hot money. 3.10 - Contas garantidas. 3.11 - Crédito rotativo. 3.12 - Descontos de títulos. 3.13 - Financiamento de capital de giro. 3.14 - Vendorfinance/comprorfinance. 3.15 - Leasing (tipos, funcionamento, bens). 3.16 - Financiamento de capital fixo. 3.17 - Crédito direto ao consumidor. 3.18 - Crédito rural. 3.19 - Cadernetas de poupança. 3.20 - Financiamento à importação e à exportação: repasses de recursos do BNDES. 3.21 - Cartões de crédito. 3.22 - Títulos de capitalização. 3.23 - Planos de aposentadoria e pensão privados. 3.24 - Planos de seguros.....	76
4 - Mercado de capitais. 4.1 - Ações: características e direitos. 4.2 - Debêntures. 4.3 - Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas. 4.4 - Operações de underwriting. 4.5 - Funcionamento do mercado à vista de ações. 4.6 - Mercado de balcão. 4.7 - Operações com ouro	108
5 - Mercado de câmbio. 5.1 - Instituições autorizadas a operar. 5.2 - Operações básicas. 5.3 - Contratos de câmbio: características. 5.4 - Taxas de câmbio. 5.5 - Remessas. 5.6 - SISCOMEX	129
6 - Operações com derivativos: características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap.	152
7 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval, fiança, penhor mercantil, alienação fiduciária, hipoteca, fianças bancárias, fundo garantidor de crédito (FGC)	160
8 - Crime de lavagem de dinheiro 8.1 - Conceito e etapas. 8.2 - Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro. 8.2.1 - Lei n.º 9.613/1998 e suas alterações. 8.2.2 - Circular Bacen 3.978/2020. 8.2.3 - Carta-Circular Bacen nº 4001/2020.....	174
9 - Técnicas de vendas: 9.1 - Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos;.....	207
9.2 - análise do mercado, metas	229
9.3 - Técnicas de vendas de Produtos e Serviços financeiros o setor bancário: planejamento, técnicas; 9.4 - motivação para vendas;.....	234
9.5 - Produto, Preço, Praça, Promoção;.....	237
9.6 - Vantagem competitiva;	241
9.7 - Como lidar com a concorrência;.....	245
9.8 - Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. 9.9 - Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica	254
9.10 - Noções de Marketing de Relacionamento.....	256
9.11 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada)	264

SUMÁRIO