

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	11
Níveis de Análise da Língua	11
Morfologia - 10 Classes de Palavras.....	11
Artigo.....	11
Adjetivo.....	12
Advérbio.....	15
Conjunção	15
Interjeição	17
Numeral	17
Preposição.....	18
CAPÍTULO 02	21
Pronomes	21
Pessoais.....	21
De Tratamento	22
Demonstrativos	23
Relativos.....	24
Indefinidos	24
Interrogativos	25
Possessivos.....	25
Substantivo.....	25
O Número dos Substantivos	25
Verbo	26
CAPÍTULO 03	34
Sintaxe Básica da Oração e do Período	34
Período Simples (Oração).....	34
Período Composto.....	36
CAPÍTULO 04	42
Concordância Verbal e Nominal	42
Concordância Verbal	42
Concordância Nominal	43
CAPÍTULO 05	47
Colocação Pronominal.....	47
Regras de Próclise	47
Regras de Mesóclise	47
Regras de Ênclise	47
Casos Facultativos	47
CAPÍTULO 06	50
Regência Verbal e Nominal	50
Regência Verbal.....	50
Regência Nominal	51
CAPÍTULO 07	54
Crase.....	54
Crase Proibitiva	54
Crase Obrigatória	54
Crase Facultativa	54
CAPÍTULO 08	58
Pontuação.....	58
Principais Sinais e Usos	58

LÍNGUA PORTUGUESA

CAPÍTULO 09	62
Tipologia Textual	62
Narração.....	62
Dissertação.....	63
Descrição.....	63
Compreensão e Interpretação de Textos.....	63
Paráfrase - Um Recurso Precioso	67
CAPÍTULO 10	70
Ortografia	70

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	77
A Redação em Concurso Público	77
Ausência de Prática	77
Palavras-Chave em Concurso Público - Coesão, Progressão e Coerência	77
Coesão - O que é?	77
Progressão - Como Realizar?	78
Dissertação	79
Estrutura do Texto Dissertativo	79
Sentença Declarativa	80
Interrogação	80
Relação Adversativa	80
Referência Histórica	80
Palavra-Chave	80
Relação Causal - Consecutiva	80
Causa e Consequência	80
Enumeração de Fatos	80
Alusão Histórica	81
O Parágrafo Dissertativo	81
O Tópico Frasal - Um Conceito Importantíssimo	81
A Justa Medida do Parágrafo	82
Entendendo a Temática	82
Conclusão do Texto	82
O Texto Narrativo	82
Operadores do Texto Narrativo	83
A Carta Argumentativa	84
O Texto Descritivo	87

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	89
Atualidades do Mercado Financeiro.....	89
Neoliberalismo	89
Organização Mundial do Comércio	90
Globalização	90
Tecnologia	91
Redes Sociais	92
Blocos Econômicos ou Supranacionais.....	92
O Atual Cenário Econômico Global	95
A Crise de 2008	97
Economia Brasileira	99
Mercado Financeiro	102
Sistema Financeiro Nacional	103
Dinâmica do Mercado Financeiro	108
Mercado Bancário	110
Fundo Garantidor de Crédito	114

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	119
Conjuntos Numéricos	119
Números Naturais	119
Números Inteiros.....	119
Operações e Propriedades dos Números Naturais e Inteiros.....	119
Números Racionais.....	119
Operações com os Números Racionais	120
Números Irracionais	121
Números Reais	121
Intervalos.....	121
Múltiplos e Divisores.....	121
Números Primos.....	122
M.M.C. e M.D.C.	122
Divisibilidade	122
Expressões Numéricas.....	122
CAPÍTULO 02	124
Razões e Proporções.....	124
Grandezas	124
Razão.....	124
Proporção.....	124
Divisão em Partes Proporcionais	124
Regra das Torneiras	125
Regra de Três	125
CAPÍTULO 03	129
Porcentagem e Juros	129
Porcentagem	129
Lucro e Prejuízo	129
Juros Simples.....	129
Juros Compostos	129
Capitalização	129
CAPÍTULO 04	132
Descontos	132
Descontos Simples	132
Descontos Compostos.....	132
Taxas	133
Taxas de Juros.....	133
CAPÍTULO 05	136
Rendas	136
Rendas com Capitalização Composta	136
Rendas com Capitalização Composta e Prestações Variáveis.....	136
Sistemas de Amortização e Financiamento	137
PRICE	137
SAC	137
SAM	138
SAA	138
Análise de Investimento	139
Taxa Interna de Retorno (TIR)	139
CAPÍTULO 06	143
Tabelas.....	143

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

CAPÍTULO 07	144
Noções de Estatística	144
Definições.....	144
Tabelas	144
Gráficos	145
Medidas Descritivas	145

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	193
Noções de Administração de Vendas e Técnicas de Vendas	193
Elementos mais Importantes da Negociação	193
Metas	195
Técnicas de Vendas	195
Os Quatro “Ps”: Produto, Preço, Praça e Promoção	197
Vantagem Competitiva	199
Noções de Imaterialidade ou Intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos Produtos Bancários	199
Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica	200
Marketing e Relacionamento	200
CAPÍTULO 02	205
Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990	205
Disposições Gerais	205
CAPÍTULO 03	209
Direitos do Consumidor	209
Política Nacional de Relações de Consumo	209
Direitos Básicos do Consumidor	210
CAPÍTULO 04	213
Produtos e Serviços	213
Qualidade de Produtos e Serviços, Prevenção e Reparação dos Danos	213
CAPÍTULO 05	221
Práticas Comerciais	221
Oferta	221
Publicidade	221
Práticas Abusivas	221
Cobranças de Dívidas	222
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	223
CAPÍTULO 06	227
Proteção Contratual	227
Cláusulas Abusivas	227
Contratos de Adesão	228
CAPÍTULO 07	230
Sanções Administrativas	230
Contrapropaganda	230
Infrações Penais	230
Defesa do Consumidor em Juízo	231
Ações Coletivas e Competência	232
Ações de Fazer e Não Fazer	232
Custas	232
Coisa Julgada	232

ATENDIMENTO

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	236
Marketing	236
Conceitos.....	236
Os 7 Ps de Marketing.....	236
Marketing de Relacionamento	237
Marketing de Serviços	237
Diferenciação Competitiva	239
Produtividade.....	239
Qualidade do Serviço	239
Composto Promocional.....	240
Qualidade no Atendimento.....	242
Etiqueta Empresarial	242
CAPÍTULO 02	246
Resolução 3.849, de 25 de Março de 2010.....	246
Ouvidoria e Determinações desta Resolução.....	246

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	252
Software	252
Licenças de Software	252
Tipos de Software	253
Softwares de Escritório	255
Softwares Utilitários	255
Softwares de Entretenimento	255
Malwares (Malicious Softwares)	256
CAPÍTULO 02	261
Linux	261
Conceitos Básicos	261
CAPÍTULO 03	264
Windows	264
Componentes	264
CAPÍTULO 04	269
Editores de Texto	269
Editores de Texto Contidos no Windows	269
Formatos de Arquivos	269
Word 2010	269
Writer	282
CAPÍTULO 05	290
Redes de Computadores	290
Paradigma de Comunicação	290
Dispositivos de Rede	290
Topologia de Rede	290
Firewall	291
Tipos de Redes	291
Padrões de Infraestrutura	292
Correio Eletrônico	292
URL (Uniform Resource Locator)	293
Navegadores	293
Conceitos Relacionados à Internet	293
CAPÍTULO 06	297
Segurança da Informação	297
Princípios Básicos da Segurança da Informação	297
Criptografia	297
Ataques	298
CAPÍTULO 07	301
Editores de Planilha	301
Formato de Arquivo dos Editores de Planilha	301
Estrutura de uma Planilha	301
Fórmulas e Funções	302
Alinhamentos	305
Formatação Condicional	305
Alça de Preenchimento	305
Classificar e Filtrar	306
CAPÍTULO 08	310
Hardware	310
Classificação dos Dispositivos quanto à Finalidade	310

DOMÍNIO PRODUTIVO DA INFORMÁTICA

Classificação dos Dispositivos quanto ao Tipo de Tecnologia	310
Arquitetura	310
Processador	310
Unidades de Medida	311
CAPÍTULO 09	314
Glossário	314
A	314
B	314
C	314
D	314
F	314
G	314
H	314
I	315
K	315
L	315
M	315
P	315
S	315
T	316
U	316
V	316
W	316

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	318
Sistema Financeiro Nacional - SFN.....	318
O que é o SFN?	318
Histórico	318
Função do SFN.....	320
Divisão do SFN.....	320
Estrutura do SFN	322
Legislação Pertinente ao SFN	325
Fundo Garantidor de Crédito (FGC).....	326
CAPÍTULO 02	329
Produtos Bancários.....	329
Noções de Cartões de Crédito e Débito	329
Crédito Direto ao Consumidor - CDC.....	329
Seguros.....	329
Previdência Complementar	332
Entidades Fechadas.....	333
Entidades Abertas	336
Fundo de Investimento	337
Crédito Rural	339
Caderneta de Poupança	339
CAPÍTULO 03	342
Mercado Financeiro.....	342
Mercado de Câmbio	342
Mercado de Capitais.....	343
CAPÍTULO 04	355
Garantias	355
Aval.....	355
Fiança	355
Penhor Mercantil	356
Hipoteca	356
Alienação Fiduciária	356
CAPÍTULO 05	359
Crime de Lavagem de Dinheiro.....	359
Registros de Depósitos em Cheque, Liquidação de Cheques Depositados em Outra Instituição Financeira e da Utilização de Instrumentos de Transferência de Recursos	364

ÍNDICE

CAPÍTULO 01	375
Pronomes e suas Categorias.....	375
Pronomes Pessoais (Reto e Oblíquo)	375
Possessivos (Pronomes e Adjetivos)	375
Pronomes Reflexivos.....	375
Pronomes Interrogativos, Pronomes Relativos e Relações Pronominais.....	376
CAPÍTULO 02	381
Tempos Verbais	381
Present Simple (Presente Simples)	381
Past Simple (Passado Simples)	381
Passado Interrogativo	382
Passado Negativo	382
Passado Perfeito.....	382
Past Perfect (Passado Perfeito) Afirmativo	382
Passado Perfeito Negativo	382
Passado Perfeito Interrogativo.....	383
Present Perfect (Presente Perfeito)	383
Verbo "To Be"	383
CAPÍTULO 03	388
Verbos Modais.....	388
CAPÍTULO 04	391
Falsos Cognatos	391
Caracterizando o Problema.....	391
CAPÍTULO 05	395
Marcadores Argumentativos.....	395
CAPÍTULO 06	398
Sentenças Condicionais	398
CAPÍTULO 07	400
Discurso Direto e Indireto	400
Verbos Irregulares	402