

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA	25
1. Níveis de Análise da Língua	26
2. Morfologia Classes de Palavras.....	26
2.1 Artigo	26
2.2 Adjetivo.....	26
2.3 Advérbio	30
2.4 Conjunção.....	30
2.5 Interjeição	32
2.6 Numeral	32
2.7 Preposição	33
3. Pronomes.....	36
3.1 Pessoais.....	36
3.2 De Tratamento	37
3.3 Demonstrativos	38
3.4 Relativos	39
3.5 Indefinidos.....	39
3.6 Interrogativos	39
3.7 Possessivos.....	39
4. Substantivo	40
4.1 Número dos Substantivos	40
5. Verbo.....	40
5.1 Estrutura e Conjugação dos Verbos.....	41
5.2 Flexão Verbal	42
5.3 Formas Nominais do Verbo	42
5.4 Tempos Verbais	42
5.5 Tempos Compostos da Voz Ativa	42
5.6 Vozes Verbais	42
5.7 Tipos de Voz Passiva.....	43
5.8 Verbos com a Conjugação Irregular.....	43
6. Sintaxe Básica da Oração e do Período.....	49
6.1 Período Simples (Oração)	49
6.2 Período Composto	51
7. Concordância Verbal e Nominal	56
7.1 Concordância Verbal.....	56
7.2 Concordância Nominal	57
8. Acentuação Gráfica.....	61
8.1 Regras Gerais.....	61
9. Colocação Pronominal	64
9.1 Regras de Próclise.....	64

SUMÁRIO

9.2 Regras de Mesóclise.....	64
9.3 Regras de Ênclise	64
9.4 Casos Facultativos	64
10. Regência Verbal e Nominal	66
10.1 Regência Verbal.....	66
10.2 Regência Nominal.....	67
11. Crase	70
11.1 Crase Proibitiva	70
11.2 Crase Obrigatória	70
11.3 Crase Facultativa.....	70
12. Pontuação	74
12.1 Principais Sinais e Usos.....	74
13. Tipologia Textual	77
13.1 Narração	77
13.2 Dissertação	78
13.3 Descrição	78
14. Compreensão e Interpretação de Textos	78
15. Paráfrase Um Recurso Precioso	81
16. Ortografia.....	85
17. Interpretação de Textos.....	92
17.1 Ideias Preliminares sobre o Assunto	92
17.2 Semântica ou Pragmática?.....	92
17.3 Questão de Interpretação?	92
17.4 Tipos de Texto - O Texto e suas Partes.....	92
17.5 O Texto Dissertativo	92
18. Estrutura e Formação de Palavras.....	96
18.1 Estrutura das Palavras	96
18.2 Processos de Formação de Palavras	96
19. Figuras de Linguagem	98
19.1 Conotação X Denotação	98
19.2 Vícios de Linguagem	99
20. A Redação em Concurso Público	102
20.1 Ausência de Prática	102
21. Palavras-Chave em Concurso Público - Coesão, Progressão e Coerência.....	102
21.1 Coesão - O que é?.....	102
21.2 Progressão - Como Realizar?.....	103
21.3 Dissertação - Como Assim?.....	104
22. Estrutura do Texto Dissertativo.....	105
22.1 Sentença Declarativa.....	105
22.2 Interrogação.....	105

22.3 Relação Adversativa	105
22.4 Referência Histórica.....	105
22.5 Palavra - Chave.....	105
22.6 Relação Causal - Consecutiva	105
22.7 Causa e Consequência.....	105
22.8 Enumeração de Fatos.....	106
22.9 Alusão Histórica.....	106
22.10 O Parágrafo Dissertativo	107
22.11 O Tópico Frasal - Um Conceito Importantíssimo	107
22.12 A Justa Medida do Parágrafo.....	107
22.13 Entendendo a Temática.....	107
22.14 Conclusão do Texto.....	108
23. O Texto Narrativo.....	108
23.1 Operadores do Texto Narrativo.....	108
24. A Carta Argumentativa.....	109
24.1 O Texto Descritivo	113

LÍNGUA INGLESA..... 114

1. Numbers, Definite Articles, Pronouns, Indefinite Articles.....	115
1.1 Cardinal Numbers	115
1.2 Ordinal Numbers	115
1.3 Articles	115
1.4 Pronouns	116
2. Simple Present, Possessive Adjectives, Possessive Pronouns, Genitive Case.....	117
2.1 Simple Present.....	117
2.2 Possessive Adjectives x Possessive Pronouns	117
2.3 Genitive Case.....	117
3. Present Continuous, Adjectives And Adverbs	119
3.1 Present Continuous.....	119
3.2 Advérbios.....	120
4. Simple Past, Past Continuous, There To Be.....	121
4.1 Simple Past	121
4.2 Past Continuous.....	121
4.3 There To Be	122
5. Imperativo, Subjuntivo, Question Words, Demonstrative Pronouns.....	123
5.1 Imperativo	123
5.2 Forma do Subjuntivo	123
5.3 Question Words.....	123
5.4 Demonstrative Pronouns	124
6. Comparative Adjectives, Superlative Adjectives	125
6.1 Comparative Adjectives.....	125

SUMÁRIO

6.2 Superlative of Superiority.....	125
7. Question Tags, Reflexive Pronouns, Preposições De Lugar E Tempo.....	127
7.1 Question Tags	127
7.2 Reflexive Pronouns	127
7.3 Preposições	127
8. Simple Future, Future With Be Going To	129
8.1 Simple Future.....	129
8.2 Future With Be Going To	129
9. Modal Verbs, Nouns, Quantifiers, Indefinite Pronouns	130
9.1 Modal Verbs	130
9.2 Nouns	130
9.3 Quantifiers.....	131
9.4 Indefinite Pronouns	131
10. Present Perfect, Present Perfect Continuous	133
10.1 Present Perfect	133
10.2 Present Perfect Continuous	133
11. Past Perfect, Past Perfect Continuous	134
11.1 Past Perfect.....	134
11.2 Past Perfect Continuous	134
12. Passive Voice.....	135
12.1 Uso.....	135
12.2 Estrutura.....	135
13. Gerund And Infinitive, Conjunctions.....	136
13.1 Gerund X Infinitive.....	136
13.2 Conjunctions	136
14. Conditional Sentences, Reported Speech	138
14.1 Conditional Sentences	138
14.2 Reported Speech	138
15. Relative Pronouns And Adverbs, Phrasal Verbs	140
15.1 Relative Pronouns.....	140
15.2 Phrasal Verbs.....	140
16. Apêndice	142
MATEMÁTICA.....	144
1. Teoria dos Conjuntos.....	145
1.1 Definições.....	145
1.2 Subconjuntos	145
1.3 Operações com Conjuntos.....	146
2. Conjuntos Numéricos	148
2.1 Números Naturais	148
2.2 Números Inteiros.....	148

2.3	Números Racionais.....	148
2.4	Números Irracionais.....	150
2.5	Números Reais.....	150
2.6	Intervalos.....	150
2.7	Múltiplos e Divisores.....	151
2.8	Números Primos.....	151
2.9	MMC e MDC.....	151
2.10	Divisibilidade.....	151
2.11	Expressões Numéricas.....	151
3.	Sistema Legal de Medidas.....	154
3.1	Medidas de Tempo.....	154
3.2	Sistema Métrico Decimal.....	154
4.	Razões e Proporções.....	156
4.1	Grandeza.....	156
4.2	Razão.....	156
4.3	Proporção.....	156
4.4	Divisão em Partes Proporcionais.....	156
4.5	Regra das Torneiras.....	157
4.6	Regra de Três.....	157
5.	Análise Combinatória.....	160
5.1	Definição.....	160
5.2	Fatorial.....	160
5.3	Princípio Fundamental da Contagem (PFC).....	160
5.4	Arranjo e Combinação.....	161
5.5	Permutação.....	161
6.	Probabilidade.....	164
6.1	Definições.....	164
6.2	Fórmula da Probabilidade.....	164
6.3	Eventos Complementares.....	164
6.4	Casos Especiais de Probabilidade.....	165
7.	Sequências Numéricas.....	167
7.1	Conceitos.....	167
7.2	Lei de Formação de uma Sequência.....	167
7.3	Progressão Aritmética (P.A.).....	167
7.4	Progressão Geométrica (P.G.).....	168
8.	Matrizes, Determinantes e Sistemas Lineares.....	171
8.1	Matrizes.....	171
8.2	Multiplicação de Matrizes.....	172
8.3	Determinantes.....	173
8.4	Sistemas Lineares.....	176
9.	Funções, Função Afim e Função Quadrática.....	179

SUMÁRIO

9.1 Definições, Domínio, Contradomínio e Imagem.....	179
9.2 Plano Cartesiano.....	179
9.3 Funções Injetoras, Sobrejetoras e Bijetoras	179
9.4 Funções Crescentes, Decrescentes e Constantes	180
9.5 Funções Inversas e Compostas.....	180
9.6 Função Afim.....	180
10. Função Exponencial e Função Logarítmica	184
10.1 Equação e Função Exponencial.....	184
10.2 Equação e Função Logarítmica	184
11. Proposições	187
11.1 Definições.....	187
11.2 Tabela Verdade e Conectivos Lógicos.....	188
11.3 Tautologias, Contradições e Contingências	189
11.4 Equivalências Lógicas	190
11.5 Relação entre Todo, Algum e Nenhum	191
12. Argumentos.....	194
12.1 Definições.....	194
12.2 Métodos para Classificar os Argumentos.....	195
ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO	199
1. Novos modelos de negócio.....	200
2. Correspondente Bancário	200
3. Arranjos de pagamento	201
4. Shadow banking (Sistemas de bancos-sombra).....	201
5. Marketplace.....	201
6. Mobile Bank.....	201
7. Open Banking	201
7.1 Banco Central inicia processo de implementação do Open Banking (Sistema Financeiro Aberto) no Brasil.....	202
7.2 Computação cognitiva no setor bancário	202
8. Fintechs de crédito e bancos digitais	203
8.1 Fintechs de crédito	203
8.2 Bancos digitais.....	203
9. Criptomoedas	203
10. O QUE É PIX?.....	205
MATEMÁTICA FINANCEIRA	208
1. Porcentagem e Regimes de Capitalização	209
1.1 Porcentagem	209
1.2 Juros Simples	209
1.3 Juros Compostos	209

1.4 Convenção Linear e Convenção Exponencial.....	210
2. Taxas de Juros	212
2.1 Taxas Proporcionais.....	212
2.2 Taxa Efetiva.....	212
2.3 Taxa Nominal	212
2.4 Taxas Equivalentes	212
2.5 Taxa Média (i_m)	212
2.6 Prazo Médio (t_m)	213
2.7 Saldo Médio (S_m).....	213
2.8 Taxa Real e Aparente.....	213
3. Descontos	215
3.1 Desconto Simples.....	215
3.2 Desconto Composto.....	215
4. Equivalência de Capitais.....	218
4.1 Fluxo de Caixa	218
4.2 Equivalência Financeira (ou de Capitais)	219
4.3 Série Uniforme de Pagamentos.....	219
4.4 Capitalização.....	220
4.5 Análise de Investimentos - Valor Presente Líquido e Taxa Interna de Retorno	221
5. Planos ou Sistemas de Amortização de Empréstimos e Financiamentos	223
5.1 Sistema de Amortização Constante (SAC)	223
5.2 Sistema de Amortização Francês (Price).....	223
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	227
1. Políticas Econômicas	228
1.1 Inflação (ou Processo Inflacionário)	228
1.2 Políticas Restritivas ou Políticas Expansionistas	229
1.3 Política Fiscal	229
1.4 Política Cambial	230
1.5 Política Creditícia	230
1.6 Política de Rendas	231
1.7 Política Monetária	231
1.8 Mercado Monetário	233
2. Sistema financeiro internacional	234
2.1 Acordos de Basileia.....	235
2.2 Governança e governabilidade no setor bancário	236
2.3 Gestão de riscos e processo decisório no setor bancário	237
3. O SISTEMA FINANCEIRO Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.....	240
4. O Sistema Financeiro Nacional	242
4.1 Conceitos Gerais.....	242
4.2 O Sistema Financeiro Nacional e a Legislação	243

SUMÁRIO

4.3 Conselho Monetário Nacional (CMN).....	244
4.4 Banco Central do Brasil (BACEN)	248
5. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	253
5.1 As Três Principais Operações Passivas de uma Instituição Financeira	253
5.2 Mercado de Crédito – Operações Ativas	255
5.3 Créditos Rotativos.....	256
5.4 Crédito Rural	258
5.5 Operadores do SFN	260
6. febrabam (estrutura paralela)	266
6.1 O comportamento do consumidor na relação com o banco.....	267
6.2 produtos bancários	267
6.3 BNDES	268
7. Sistema de Seguros Privados	271
7.1 Sociedades de Capitalização	271
7.2 Entidades Abertas de Previdência Complementar	272
7.3 Previdência Complementar Fechada	273
8. Sistema de Pagamentos Brasileiro	275
9. Mercado de Capitais	281
9.1 Mercado de Valores Mobiliários.....	281
9.2 Mercados de Atuação das Companhias.....	283
9.3 Mercado de Ações	284
9.4 Mercado à Vista de Ações.....	287
9.5 Debêntures	288
9.6 Os Commercial Papers	290
10. Mercado de Câmbio	292
10.1 O Que é Câmbio?.....	292
10.2 Quem Opera no Mercado de Câmbio?	292
10.3 Banda Cambial no Brasil.....	293
10.4 As Operações no Mercado de Câmbio	293
10.5 A Forma de Materializar as Operações de Câmbio.....	293
10.6 SISCOMEX - Sistema de Comércio Exterior	294
10.7 Posição de Câmbio	295
11. Abertura, manutenção, movimentação, tarifas e encerramento de contas	297
12. CHEQUE	300
12.1 LEI nº 7.357/85	300
13. Produtos Bancários Novos	304
13.1 Programa Minha Casa Minha Vida	304
13.2 O Programa FIES - Fundo de Financiamento Estudantil	305
13.3 Programa de Crédito Penhor	307
13.4 Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado PNMPO	307
13.5 Correspondentes Bancários	308

13.6 Do Objeto do Contrato de Correspondente	308
14. LEI Nº 9.613, DE 3 DE MARÇO DE 1998 - Lei de lavagem de capitais	310
15. Lei Complementar nº 105, de 10 de Janeiro de 2001.....	327
16. Portaria nº 350, de 16 de Outubro de 2002	329
17. Instrução nº 301/99 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM)	329
17.1 Do Âmbito e Finalidade	330
17.2 Da Identificação e Cadastro de Clientes.....	330
17.3 Do Registro de Transações e do Limite Respetivo	331
17.4 Do Período de Conservação dos Cadastros e Registros	331
17.5 Do Monitoramento e da Comunicação das Operações	331
17.6 Da Responsabilidade Administrativa	332
17.7 Disposições Finais	333
17.8 Vigência	333
17.9 Anexo I da Instrução 301/99 da CVM	333
18. Ética, Moral, Valores e Virtudes.....	336
18.1 Ética.....	336
18.2 Moral	337
18.3 Valores	337
18.4 Virtudes	338
19. Noções de Ética Empresarial e Profissional e a Gestão da Ética nas Empresas Públicas e Privadas	339
19.1 Noções de Ética Empresarial e Profissional	339
19.2 Gestão da Ética nas Empresas Públicas e Privadas	340
20. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	344
20.1 o conceito da proteção de dados.....	344
20.2 Principais pontos da LGPD	344
20.3 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.....	344
21. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações.	346
21.1 Avanço na legislação anticorrupção.....	346
21.2 inovações da Lei nº 12.846/2013	346
21.3 DECRETO Nº 8.420, DE 18 DE MARÇO DE 2015.....	346
22. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.658, de 26 de abril de 2018	347
22.1 Critérios da Segurança cinernética	347
23. RESOLUÇÃO Nº 4.658, DE 26 DE ABRIL DE 2018	348
24. Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).....	348
24.1 Ética.....	348
25. Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil.....	348
25.1 Desenvolvimento sustentável	348
25.2 Sustentabilidade no Banco do Brasil	349

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	351
1. Software	352
1.1 Licenças de software	352
1.2 Tipos de software.....	352
2. Linux.....	359
2.1 Conceitos básicos.....	359
3. OFFICE 365 – microsoft 365.....	362
4. Proteção de estações de trabalho.....	362
4.1 Controle de dispositivos USB.....	362
4.2 Hardening	362
4.3 Antimalwares.....	362
4.4 Características dos antimalwares	363
4.5 Firewall pessoal.....	363
5. Redes sociais – Conceitos básicos.....	363
5.1 Tipos de redes sociais.....	364
5.2 Twitter	364
5.3 Facebook.....	364
5.4 comunicadores instantâneos (whatsapp e telegram).....	364
6. Educação a distância - (EaD)	364
6.1 Elementos da Educação a Distância	365
6.2 Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).....	365
6.3 Momentos da Educação a Distância.....	365
7. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia	365
7.1 reprodução de áudio e vídeo	365
8. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância	366
9. Sistema Windows 10	368
9.1 Requisitos mínimos	368
9.2 Novidades.....	368
10. Word 2016	382
10.1 Tela de Abertura	382
10.2 Janela do Programa	382
10.3 Menu Arquivo	383
10.4 Aba Página Inicial.....	385
10.5 Aba Inserir.....	390
10.6 Aba Design	392
10.7 Aba Layout	392
10.8 Aba Referências.....	393
10.9 Aba Correspondências	394
10.10 Aba Revisão	394
10.11 Aba Exibir	395

11. Excel 2016	398
11.1 Janela Inicial	398
11.2 Formatos de Arquivos.....	398
11.3 Novidades	398
11.4 Operadores	399
11.5 Operadores de referência.....	400
11.6 Funções	401
11.7 Seleção de células.....	403
11.8 Alça de preenchimento.....	403
11.9 Endereçamento de células.....	404
12. PowerPoint 2016.....	408
12.1 Tela de Abertura	408
12.2 Tela de Edição.....	408
12.3 Formato de arquivo	408
12.4 Aba Página Inicial	408
12.5 Aba Inserir	411
12.6 Aba Design.....	412
12.7 Aba Transações	412
12.8 Aba Animações	412
12.9 Aba Apresentação de Slides	413
12.10 Aba Revisão.....	413
12.11 Aba Exibir.....	413
12.12 Slide Mestre	414
13. Segurança da Informação	416
13.1 Princípios básicos da segurança da informação.....	416
13.2 Criptografia	416
13.3 Ataques.....	417
14. Redes de Computadores.....	420
14.1 Paradigma de comunicação	420
14.2 Dispositivos de rede	420
14.3 Topologia de rede.....	420
14.4 Firewall	421
14.5 Tipos de redes	421
14.6 Padrões de infraestrutura	422
14.7 Correio eletrônico	422
14.8 URL (<i>Uniform Resource Locator</i>).....	423
14.9 Navegadores	423
14.10 Conceitos relacionados à internet.....	423
15. Hardware.....	426
15.1 Classificação dos dispositivos quanto à finalidade	426
15.2 Classificação dos dispositivos quanto ao tipo de tecnologia	426

SUMÁRIO

15.3 Arquitetura.....	427
15.4 Processador	427
15.5 Unidades de medida.....	427
16. Banco de Dados	429
16.1 Introdução.....	429
16.2 Arquiteturas de banco de dados.....	429
16.3 Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD)	430
16.4 Banco de dados relacional	430
16.5 Data mining	432
16.6 Data warehouse	433
17. Servidores	435
17.1 Paradigma Cliente/Servidor	435
17.2 Tipos de servidores.....	435
17.3 Virtualização de servidores	436
18. Programação	438
18.1 Conceitos básicos	438
19. Cloud Computing.....	442
19.1 Características	442
20. Conceitos de banco de dados.....	445
20.1 Conceito	445
20.2 Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD)	445
20.3 Arquitetura de sistema de banco de dados	445
20.4 Conceito de chave no modelo Relacional	446
21. Normalização de Dados	447
21.1 Conceito.....	447
21.2 Formas Normais	447
22. Banco de dados SQL.....	449
22.1 SQL	449
22.2 Classificação das Declarações SQL.....	449
22.3 Principais Instruções em SQL	449
22.4 Funções.....	450
22.5 Hive	450
22.6 Lista Encadeada, Pilha, Fila, Noções sobre Árvore Binária.....	450
22.7 Noções de Algoritmos de Aprendizado Supervisionado e Não Supervisionados	451
22.8 Busca Sequencial e Busca Binária sobre Arrays	452
22.9 Busca Sequencial	452
22.10 Busca Binária	453
22.11 Ordenação - Métodos da Bolha, Ordenação por Seleção, Ordenação por Inserção	453
22.12 Ordenação Bolha - <i>Bubble Sort</i>	453
22.13 Ordenação - Métodos da Bolha, Ordenação por Seleção, Ordenação por Inserção	453
22.14 Lista Encadeada, Pilha, Fila, Noções sobre Árvore Binária	454

22.15 JavaScript	455
22.16 Linguagem R 3.4.2 e R Studio 5.1, OLAP	455
22.17 MapReduce	457
22.18 YARN 2.7.4, Ferramentas de Ingestão de Dados (Sqoop 1.4.6, Flume 1.7.0, NiFi 1.3.0 e Kafka 0.11.0)	458

VENDAS E NEGOCIAÇÃO 461

1. Noções de Administração de Vendas e Técnicas de Vendas	462
1.1 Elementos mais Importantes da Negociação.....	462
1.2 Metas.....	464
1.3 Técnicas de Vendas.....	464
1.4 Os Quatro “Ps”: Produto, Preço, Praça e Promoção	466
1.5 Vantagem Competitiva.....	468
1.6 Noções de Imaterialidade ou Intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos Produtos Bancários	469
1.7 Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.....	469
1.8 Marketing e Relacionamento	469
2. Gestão da Qualidade	474
2.1 Ferramentas da Qualidade	474
3. Administração Geral	477
3.1 Planejamento Estratégico	477
3.2 Matriz SWOT.....	477
3.3 Processo Decisório	479
3.4 Estilos de Liderança	480
3.5 Projetos – PMI (Instituto de Gerenciamento de Projetos) / PMBok (Guia de Gestão de Projetos).....	481
3.6 Processos.....	481
3.7 Comunicação Organizacional.....	482
4. Práticas Comerciais.....	485
4.1 Oferta	485
4.2 Publicidade.....	485
4.3 Práticas Abusivas	485
4.4 Cobranças de Dívidas.....	486
4.5 Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores.....	486
5. Produtos e Serviços	491
5.1 Qualidade de Produtos e Serviços, Prevenção e Reparação dos Danos	491
6. Resolução nº 3.694.....	498
6.1 Resolução nº 3.694, de 26 de Março de 2009 1.....	498
6.2 Resolução nº 3.694, de 26 de Março de 2009 2	498
6.3 Resolução nº 3.694, de 26 de Março de 2009 3	498
7. Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor	499
7.1 Disposições Gerais.....	499

SUMÁRIO

7.2 Conceito de Consumidor e Fornecedor	499
8. Direito do Consumidor	502
8.1 Código de Defesa do Consumidor e Conceitos Básicos	502
8.2 Das Infrações Penais no Código de Defesa do Consumidor	503
8.3 Demais Disposições Penais e Processuais Penais do CDC	512
9. Estatuto da Pessoa com Deficiência (ou lei de inclusão) - conceitos	518
9.1 Da Igualdade e Não Discriminação	519
9.2 Do Atendimento Prioritário	519
9.3 Direitos Fundamentais	520
10. Acessibilidade	526
10.1 Do Acesso à Justiça	529
10.2 Do Reconhecimento Igual perante a Lei	529
10.3 Crimes e Infrações	529
11. Leis Federais, Decretos e Resoluções	530
11.1 Lei nº 10.048/2000 - Atendimento Prioritário	531
11.2. Lei nº 10.098/2000 - Promoção da Acessibilidade	532
12. RESOLUÇÃO nº 230/2016 - CNJ	536
12.1 Princípios Gerais da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	536
13. Noções de marketing digital	537
13.1 Geração de leads	537
13.2 Técnica de copywriting	537
13.3 Gatilhos mentais	537
13.4 Inbound marketing	537
14. Política de Relacionamento com o Cliente: Vendas e negociação	537
14.1 Teoria de Philip Kotler sobre valor percebido pelo cliente	537
15. Resolução nº 4.539 de 24 de novembro de 2016	538
16. Ética e conduta profissional em vendas	539
16.1 Ética e concorrência	539
16.2 Globalização nas empresas	540
16.3 Competição e Mercado (Michael Porter)	540
16.4 Benchmarking	540
17. Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020	540