

ESCRITURÁRIO - NOME DE RELACIONAMENTO: AGENTE DE TECNOLOGIA e AGENTE COMERCIAL**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

LÍNGUA PORTUGUESA: 1 - Compreensão de textos. 2 - Ortografia oficial. 3 - Classe e emprego de palavras. 4 - Emprego do acento indicativo de crase. 5 - Sintaxe da oração e do período. 6 - Emprego dos sinais de pontuação. 7 - Concordância verbal e nominal. 8 - Regência verbal e nominal. 9 - Colocação dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise).

LÍNGUA INGLESA: 1 - Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.

MATEMÁTICA: 1 - Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem. 2 - Sistema legal de medidas. 3 - Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens. 4 - Lógica proposicional. 5 - Noções de conjuntos. 6 - Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas. 7 - Matrizes. 8 - Determinantes. 9 - Sistemas lineares. 10 - Sequências. 11 - Progressões aritméticas e progressões geométricas.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO: 1 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. 2 - Internet banking. 3 - Mobile banking. 4 - Open banking. 5 - Novos modelos de negócios. 6 - Fintechs, startups e big techs. 7 - Sistema de bancos-sombra (*Shadow banking*). 8 - Funções da moeda. 9 - O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas. 10 - Marketplace. 11 - Correspondentes bancários. 12 - Arranjos de pagamentos. 13 - Sistema de pagamentos instantâneos (PIX). 14 - Segmentação e interações digitais. 15 - Transformação digital no Sistema Financeiro.

ESCRITURÁRIO - NOME DE RELACIONAMENTO: AGENTE DE TECNOLOGIA**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA: 1 - Representação tabular e gráfica; 2 - Medidas de tendência central (média, mediana, moda, medidas de posição, mínimo e máximo) e de dispersão (amplitude, amplitude interquartil, variância, desvio padrão e coeficiente de variação); 3 - Variáveis aleatórias e distribuição de probabilidade; 4 - Teorema de Bayes; 5 - Probabilidade condicional; 6 - População e amostra; 7 - Variância e covariância; 8 - Correlação linear simples; 9 - Distribuição binomial e distribuição normal; 10 - Noções de amostragem e inferência estatística.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: 1 - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras. 2 - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial). 3 - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (*Quantitative Easing*); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil. 4 - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública. 5 - Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros. 6 - Noções de Mercado de capitais. 7 - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas. 8 - Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários. 9 - Taxas de câmbio nominais e reais; 10 - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações. 11 - Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio. 12 - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário. 13 - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito. 14 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais. 15 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias. 16 - 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. 17 - Autorregulação bancária e Normativos SARB. 18 - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações. 19 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de

2018 e suas alterações. **20** - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129 de 11/07/2022. **21** - Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021. **22** - 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 (disponível no sítio do BB na internet). **23** - Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet). **24** - ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: **1. Aprendizagem de máquina:** Fundamentos básicos; Noções de algoritmos de aprendizado supervisionados e não supervisionados; Noções de processamento de linguagem natural. **2. Banco de Dados:** Banco de dados NoSQL (conceitos básicos, bancos orientados a grafos, colunas, chave/valor e documentos); MongoDB; linguagem SQL2008; Conceitos de banco de dados e sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD); Data Warehouse (modelagem conceitual para data warehouses, dados multidimensionais); Modelagem conceitual de dados (a abordagem entidade-relacionamento); Modelo relacional de dados (conceitos básicos, normalização); Postgre-SQL; **3. Big data:** Fundamentos; Técnicas de preparação e apresentação de dados. **4. Desenvolvimento Mobile:** linguagens/frameworks: Java/Kotlin e Swift. React Native 0.59; Sistemas Android api 30 e iOS xCode 10. **5. Estrutura de dados e algoritmos:** Busca sequencial e busca binária sobre arrays; Ordenação (métodos da bolha, ordenação por seleção, ordenação por inserção), lista encadeada, pilha, fila e noções sobre árvore binária. **6. Ferramentas e Linguagens de Programação para manipulação de dados:** Ansible; Java (SE 11 e EE 8); TypeScript 4.0; Python 3.9.X aplicada para IA/ML e Analytics (bibliotecas Pandas, NumPy, SciPy, Matplotlib e Scikit-learn).

ESCRITURÁRIO - NOME DE RELACIONAMENTO: AGENTE COMERCIAL

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA: **1** - 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. **2** - Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. **3** - Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. **4** - Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: **1** - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras. **2** - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial). **3** - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (*Quantitative Easing*); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil. **4**- Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública. **5** - Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros. **6** - Noções de Mercado de capitais. **7** - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas. **8**- Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários. **9** - Taxas de câmbio nominais e reais; **10** - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações. **11** – Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio. **12** - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário. **13** - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito. **14** - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais. **15** - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias. **16** - 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. **17**- Autorregulação bancária e Normativos SARB. **18** - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações. **19** - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações. **20** - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129 de 11/07/2022. **21** - Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021. **22** - 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 (disponível no sítio do BB na internet). **23** - Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet). **24** – ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA: **1** - Noções de sistemas operacionais – Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE

SLES 15 SP2) **2** - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão O365). **3** - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança. **4** - Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal. **5** - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. **6** - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. **7** - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web. **8** - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis. **9** - Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram). **10** - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. **11** - Fundamentos sobre análise de dados. **12** - Conceitos de educação a distância. **13** - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo. **14** - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype).

VENDAS E NEGOCIAÇÃO: **1** - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento **2** - Segmentação de mercado. **3** - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. **4** - Gestão da experiência do cliente. **5** - Aprendizagem e sustentabilidade organizacional. **6** - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. **7** - Gestão da qualidade em serviços. **8** - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. **9** - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. **10** - Ética e conduta profissional em vendas. **11** - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes. **12** - Utilização de canais remotos para vendas. **13** - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. **14** - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. **15** - 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. **16** - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. **17** - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).

ANEXO IV - CRONOGRAMA

EVENTOS BÁSICOS	DATAS
Inscrições.	23/12/2022 a 24/02/2023
Solicitação de inscrição com isenção do valor da mesma.	23/12/2022 a 03/01/2023
Resultado preliminar dos pedidos de isenção do valor de inscrição.	12/01/2023
Prazo para recurso dos(as) candidatos(as) que tiveram a solicitação de isenção do valor de inscrição indeferida.	12 e 13/01/2023
Divulgação da relação de candidatos(as) que tiveram a solicitação de isenção do valor de inscrição deferida, após contestação.	23/01/2023
Resultado preliminar dos pedidos dos atendimentos especializados e/ou vagas reservadas PCD.	14/03/2023
Prazo para recurso dos(as) candidatos(as) que tiveram a solicitação de atendimentos especializados indeferidos e/ou vagas reservadas PCD em discordância.	14 e 15/03/2023
Resultado dos recursos dos(as) candidatos(as) que solicitaram recurso dos pedidos de atendimentos especializados e/ou vagas reservadas PCD em discordância.	22/03/2023
Obtenção impressa do Cartão de Confirmação de Inscrição no endereço eletrônico (www.cesgranrio.org.br).	19/04/2023
Atendimento aos(as) candidatos(as) com dúvidas sobre os locais de provas, vagas reservadas ou atendimentos especializados para realização das provas.	20 e 21/04/2023
Aplicação das provas objetivas e de Redação.	23/04/2023
Divulgação dos gabaritos das provas objetivas.	24/04/2023
Interposição de eventuais recursos quanto às questões formuladas e/ou aos gabaritos divulgados.	24 e 25/04/2023
Prazo para acerto cadastral (nome, identidade, data de nascimento e endereço), se necessário, no endereço eletrônico da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).	18/05/2023
Disponibilização da imagem do Cartão-Resposta.	02/06/2023
Divulgação dos resultados das provas objetivas e das notas preliminares de Redação.	05/06/2023
Vista da prova de Redação e pedido de revisão das notas para os(as) candidatos(as) que obtiverem nota inferior a 70,0 (setenta) no site da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org).	05 e 06/06/2023
Resultado dos pedidos de revisão das notas de Redação e convocação dos(as) candidatos(as) que se autodeclararem negros(as).	13/06/2023
Aferição da veracidade da autodeclaração prestada por candidatos(as) concorrentes às vagas reservadas para negros(as).	18/06/2023
Resultado da avaliação da veracidade da autodeclaração prestada por candidatos(as) concorrentes às vagas reservadas para pessoas negras.	29/06/2023
Interposição de eventuais recursos quanto ao resultado da avaliação da veracidade da autodeclaração prestada por candidatos(as) concorrentes às vagas reservadas para pessoas negras.	29 e 30/06/2023
Prazo para atualização de endereço, se necessário, na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).	07/07/2023
Previsão de divulgação dos resultados finais.	14/07/2023