



CAIXA *Técnico Bancário*

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos. Tipologia textual	1
Ortografia oficial	15
Acentuação gráfica	16
Emprego das classes de palavras	18
Emprego do sinal indicativo de crase	29
Sintaxe da oração e do período	30
Pontuação	35
Concordância nominal e verbal	39
Regência nominal e verbal	41
Significação das palavras	43
Redação Oficial: Manual de Redação da Presidência da República	44
Colocação do pronome átono	58
Exercícios	59
Gabarito	66

MATEMÁTICA

Conceitos gerais - o conceito do valor do dinheiro no tempo; Fluxos de caixa e diagramas de fluxo de caixa; Equivalência financeira.	1
Sequências – lei de formação de sequências e determinação de seus elementos; progressões aritméticas e progressões geométricas.	11
Juros Simples – cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. Juros Compostos - cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.	16
Descontos – cálculo do valor atual, do valor nominal e da taxa de desconto.	20
Sistemas de Amortização - sistema PRICE (método das prestações constantes);	30
Sistema SAC (método das amortizações constantes).	31
Exercícios	33
Gabarito	39

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.....	1
Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial).....	7

SUMÁRIO



Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. Internet banking. Mobile banking. Open banking. Novos modelos de negócios. Fintechs, startups e big techs. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking). O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas. Transformação digital no Sistema Financeiro.....	8
Correspondentes bancários	15
Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....	15
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	16
Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.....	18
Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros	19
Noções de Mercado de capitais	28
Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	29
Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	30
Taxas de câmbio nominais e reais	31
Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	31
Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	31
Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	32
Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	32
Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	33
Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	34
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	35
Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020	43
Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações.....	60
Autorregulação bancária	64
Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações	64
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	68
Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013	90
Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações	96
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes	111
noções de ética empresarial e profissional.	112
A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	113
Código de Ética da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet)	115
Código de Conduta da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet)....	119
Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet).....	138
Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque).....	141
Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).....	148
Lei Complementar nº 7/1970 (PIS)	153
Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque; Certificado de Regularidade do FGTS; Guia de Recolhimento (GRF).....	155
Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	174

SUMÁRIO



Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	179
Sistema de pagamentos brasileiro	184
Produtos Bancários: Programas sociais e Benefícios do trabalhador.....	187
Exercícios	189
Gabarito	196

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Representação tabular e gráfica.	1
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).....	6
Cálculo de probabilidade e Probabilidade condicional.	10
Teorema de Bayes.....	21
População e amostra.	22
Correlação linear simples.....	24
Exercícios	26
Gabarito	33

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office – Word, Excel e PowerPoint - versão O365).	1
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança;	9
Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021.	18
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	25
Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas	28
Aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web.	38
Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.	42
Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram).	47
Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.	52
Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.	54
Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype).....	55
Exercícios	71
Gabarito	79

ATENDIMENTO BANCÁRIO

Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	1
Segmentação de mercado	4
Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	6
Gestão da experiência do cliente	9



Aprendizagem e sustentabilidade organizacional	10
Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	13
Gestão da qualidade em serviços	15
Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas	20
Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	23
Ética e conduta profissional em vendas	31
Padrões de qualidade no atendimento aos clientes.....	33
Utilização de canais remotos para vendas. Telemarketing	36
Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	37
Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016.....	48
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.....	44
Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações	48
Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.....	52
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada)	82
Exercícios	105
Gabarito	115

SUMÁRIO



Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

- Linguagem Verbal é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



- Linguagem não-verbal é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.





FLUXO DE CAIXA

Um fluxo de caixa¹ representa uma série de pagamentos ou de recebimentos que se estima ocorrer em determinado intervalo de tempo. É bastante comum, na prática, defrontar-se com operações financeiras que se representam por um fluxo de caixa. Por exemplo, empréstimos e financiamentos de diferentes tipos costumam envolver uma sequência de desembolsos periódicos de caixa. De maneira idêntica, têm-se os fluxos de pagamentos/recebimentos de aluguéis, de prestações oriundas de compras a prazo, de investimentos empresariais, de dividendos etc.

Os fluxos de caixa podem ser verificados das mais variadas formas e tipos em termos de períodos de ocorrência (postecipados, antecipados ou diferidos), de periodicidade (períodos iguais entre si ou diferentes), de duração (limitados ou indeferidos) e de valores (constantes ou variáveis). Os termos dos fluxos de caixa são genericamente simbolizados por PMT, sendo para as demais variáveis empregada a mesma simbologia adotada em capítulos anteriores (PV, FV n , i).

Modelo Padrão

Os fluxos de caixa podem ser representados sob diferentes formas e tipos, exigindo cada um deles um tratamento específico em termos de formulações. Esquemáticamente, os fluxos de caixa são identificados com base na seguinte classificação:

1. Período de Ocorrência: Postecipados, Antecipados e Diferidos
2. Periodicidade: Periódicos e Não-Periódicos
3. Duração Limitados (finitos), Indeterminados (indefinidos)
4. Valores: Constantes e Variáveis

O modelo-padrão de um fluxo de caixa, conforme grifado no esquema acima, é verificado quando os termos de uma sucessão de pagamentos ou recebimentos apresentam, ao mesmo tempo, as seguintes classificações:

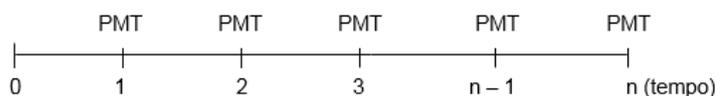
Postecipados - indica que os fluxos de pagamentos ou recebimentos começam a ocorrer ao final do primeiro intervalo de tempo. Por exemplo, não havendo carência, a prestação inicial de um financiamento é paga ao final do primeiro período do prazo contratado, vencendo as demais em intervalos sequenciais.

Limitados - o prazo total do fluxo de caixa é conhecido a priori, sendo finito o número de termos (pagamentos e recebimentos). Por exemplo, um financiamento por 2 anos envolve desembolsos neste intervalo fixo de tempo sendo, conseqüentemente, limitado o número de termos do fluxo (prestações do financiamento).

Constantes - indica que os valores dos termos que compõem o fluxo de caixa são iguais entre si.

Periódicos - é quando os intervalos entre os termos do fluxo são idênticos entre si. Ou seja, o tempo entre um fluxo e outro é constante.

Graficamente, o fluxo de caixa uniforme (padrão) é representado da forma seguinte:



¹ FARIA, Rogério Gomes de. Matemática Comercial e Financeira. 5 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

FRANCISCO, Walter De. Matemática Financeira. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

NETO, Alexandre Assaf. Matemática Financeira e suas Aplicações. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

NETTO, Scipione Di Pierro; TEIXEIRA, James. Matemática Financeira. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1998.



SSISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é um conjunto de organizações financeiras que promove a movimentação de recursos entre os agentes econômicos (pessoas físicas, empresas, governo) credores e tomadores de dinheiro.

Conforme a Constituição Federal, em seu Art. 192, o STF:

“O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.”

A função principal do SFN é a transferência de recursos através de seus usuários, os agentes com renda superior as despesas (superavitários) para os agentes com renda inferior as despesas (deficitários); e também a prestação de serviços envolvendo recursos de seus usuários (abertura de contas correntes, oferta de cartões e cheques, oferta de diversas modalidades de seguros, pagamento e recebimento de títulos, etc.).

Os agentes deficitários são aqueles que necessitam de dinheiro, pois tem intenção de gastar valores superiores ao limite de sua renda, pagando juros por esse capital emprestado.

Os agentes superavitários são aqueles que após pagas suas despesas, ficam com uma “sobra” de renda, necessitando investir esse valor e receber por isto, através da remuneração em investimentos financeiros.

O SFN tem atuação direta nos mercados monetário, de crédito, de capitais e de câmbio.

ESTRUTURA DO SFN

A estrutura do Sistema Financeiro Nacional é dividida em três categorias de entidades:

1. Normativas – Aquelas que estabelecem a regulação do SFN. Compostas por órgãos normativos que criam normas e regras e também fiscalizam os participantes do SFN.

2. Supervisoras: São entidades que além de supervisionar, acatam a função de executar as diretrizes dos órgãos normativos, assim como fiscalizar as instituições compõem seu segmento dentro do Sistema Financeiro Nacional.

3. Operadoras: Todas as entidades que não se enquadram nas características de Normativas ou Supervisoras. Ou seja, todas as demais instituições financeiras que atendem ao público em geral, através da intermediação de operações de aplicações e empréstimos, ou serviços como abertura de conta corrente, emissão de cartões, etc.

Abaixo, é possível acompanhar a estrutura disponível no site do Banco Central:

**TABELAS E GRÁFICOS****Tabelas**

A tabela é a forma não discursiva de apresentar informações, das quais o dado numérico se destaca como informação central. Sua finalidade é apresentar os dados de modo ordenado, simples e de fácil interpretação, fornecendo o máximo de informação num mínimo de espaço.

Elementos da tabela

Uma tabela estatística é composta de elementos essenciais e elementos complementares. Os elementos essenciais são:

– Título: é a indicação que precede a tabela contendo a designação do fato observado, o local e a época em que foi estudado.

– Corpo: é o conjunto de linhas e colunas onde estão inseridos os dados.

– Cabeçalho: é a parte superior da tabela que indica o conteúdo das colunas.

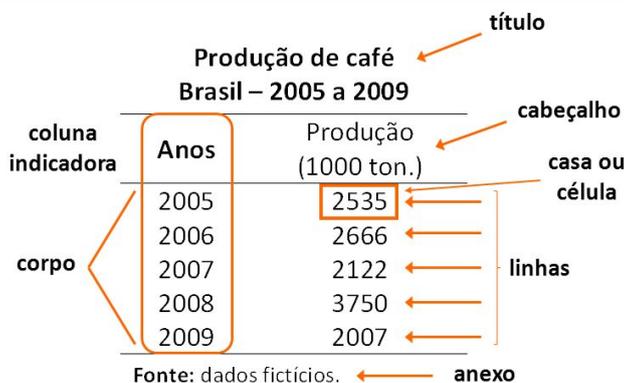
– Coluna indicadora: é a parte da tabela que indica o conteúdo das linhas.

Os elementos complementares são:

– Fonte: entidade que fornece os dados ou elabora a tabela.

– Notas: informações de natureza geral, destinadas a esclarecer o conteúdo das tabelas.

– Chamadas: informações específicas destinadas a esclarecer ou conceituar dados numa parte da tabela. Deverão estar indicadas no corpo da tabela, em números arábicos entre parênteses, à esquerda nas casas e à direita na coluna indicadora. Os elementos complementares devem situar-se no rodapé da tabela, na mesma ordem em que foram descritos.



Produção de café Brasil – 2005 a 2009	
Anos	Produção (1000 ton.)
2005	2535
2006	2666
2007	2122
2008	3750
2009	2007

Fonte: dados fictícios.

Gráficos

Outro modo de apresentar dados estatísticos é sob uma forma ilustrada, comumente chamada de gráfico. Os gráficos constituem-se numa das mais eficientes formas de apresentação de dados.

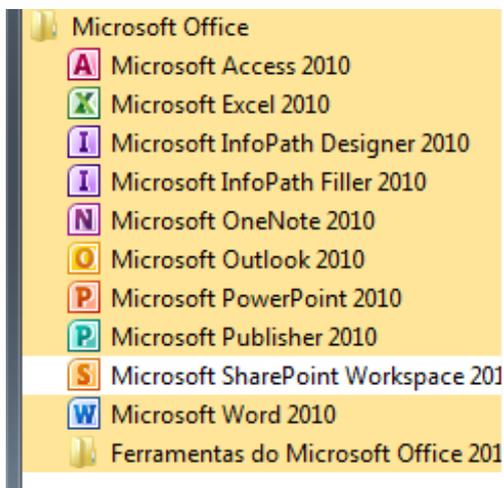
Um gráfico é, essencialmente, uma figura construída a partir de uma tabela; mas, enquanto a tabela fornece uma ideia mais precisa e possibilita uma inspeção mais rigorosa aos dados, o gráfico é mais indicado para situações que visem proporcionar uma impressão mais rápida e maior facilidade de compreensão do comportamento do fenômeno em estudo.

Os gráficos e as tabelas se prestam, portanto, a objetivos distintos, de modo que a utilização de uma forma de apresentação não exclui a outra.

Para a confecção de um gráfico, algumas regras gerais devem ser observadas:



Microsoft Office



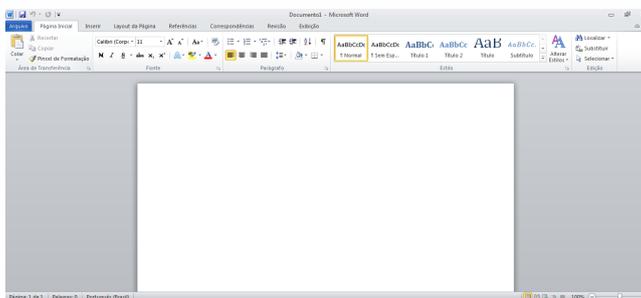
O Microsoft Office é um conjunto de aplicativos essenciais para uso pessoal e comercial, ele conta com diversas ferramentas, mas em geral são utilizadas e cobradas em provas o Editor de Textos – Word, o Editor de Planilhas – Excel, e o Editor de Apresentações – PowerPoint. A seguir verificamos sua utilização mais comum:

Word

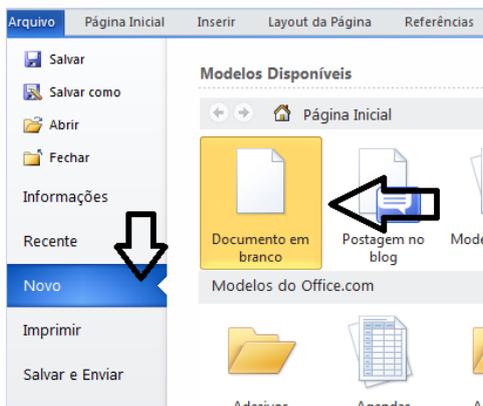
O Word é um editor de textos amplamente utilizado. Com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas, etc. Vamos então apresentar suas principais funcionalidades.

• Área de trabalho do Word

Nesta área podemos digitar nosso texto e formata-lo de acordo com a necessidade.



• Iniciando um novo documento





— Análise de mercado

A análise de mercado é um dos componentes do plano de negócios que está relacionado ao marketing da organização. Ela apresenta o entendimento do mercado da empresa, seus clientes, seus concorrentes e quanto a empresa conhece, em dados e informações, o mercado onde atua¹.

A análise do mercado permite ainda se conhecer de perto o ambiente onde o produto/serviço se encontra. O mercado está composto pelo ambiente onde a empresa e produto se localizam, pela concorrência e pelo perfil do consumidor.

A definição do mercado leva em conta:

→ Análise da Indústria/Setor

A análise da indústria deve apresentar as informações a respeito do tamanho, crescimento e estrutura da indústria/setor em que sua organização está inserida. Inicia-se com a coleta de informação do setor ao qual pertence o produto/serviço.

Essa informação é geralmente discriminada em termos dos objetivos e pode estar relacionada com a estrutura da indústria e do setor em termos estatísticos, práticas de marketing e o composto de marketing. Também pode ser usada para monitorar mudanças no setor e aproveitar as oportunidades decorrentes dessas mudanças em nichos específicos.

→ Descrição do Segmento de Mercado

O segmento de mercado é definido a partir das características do produto, estilo de vida do consumidor (idade, sexo, renda, profissão, família, personalidade, etc.) e outros fatores que afetam de uma maneira direta o consumo do produto, como localização geográfica por exemplo.

Geralmente, para segmentar um mercado é necessário ter um conhecimento mais abrangente, não somente qualitativo, mas também quantitativo do mesmo.

Um segmento de mercado é um conjunto de clientes que tem necessidades e desejos em comum. Ao agrupar clientes semelhantes, pode-se satisfazer suas necessidades específicas de forma mais eficaz.

→ Análise SWOT do Produto/Serviço

Os pontos fortes e fracos dos principais concorrentes em relação ao produto/serviço devem ser avaliados, de maneira a se tentar eliminar as ameaças dos concorrentes e os riscos envolvidos.

→ Análise da Concorrência

A concorrência deve ser avaliada em relação a produtos/serviços e à organização (nesse caso, sua análise já ocorreu na etapa de planejamento estratégico).

— Forças competitivas

Na luta por participação de mercado, a competição não se manifesta apenas através dos demais concorrentes. Pelo contrário, a competição de um setor industrial tem suas raízes em sua respectiva economia subjacente e existem forças competitivas que vão bem além do que esteja representado unicamente pelos concorrentes estabelecidos nesse setor em particular².

Os clientes, os fornecedores, os novos entrantes em potencial e os produtos substitutos são todos competidores que podem ser mais ou menos proeminentes ou ativos, dependendo do setor industrial.

O estado de competição em um segmento industrial depende de cinco forças básicas, que estão esquematizadas na figura abaixo. O vigor coletivo destas forças determina o lucro potencial máximo de um setor industrial, variando de intenso e suave.

¹ <https://www.fca.unesp.br/Home/Instituicao/Departamentos/Gestaoetecnologia/analise-de-mercado.pdf>

² MONTGOMERY, Cynthia; PORTER, Michael (org.). Estratégia: a busca da vantagem competitiva. 7ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 1992.