

CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**



COM BASE NO EDITAL Nº 01/2024/NM, DE 22/02/2024

AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da APROVAÇÃO.

✖ Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.maxieduca.com.br>



CAIXA

Técnico Bancário Novo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos	1
Argumentação e persuasão	6
Comunicação assertiva: linguagem simples, concisa e objetiva.....	11
Organização textual.....	15
Coesão e coerência.....	21
Tipologia textual	26
Ortografia oficial. Novo Acordo Ortográfico	30
Acentuação gráfica.....	41
Emprego do sinal indicativo de crase.....	44
Sintaxe da oração e do período	48
Pontuação	54
Concordância nominal e verbal.....	58
Regência nominal e verbal	64
Significação das palavras.....	71
Colocação do pronome átono	75
Redação oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República.....	78
Questões	100
Gabarito.....	113

LÍNGUA INGLESA

Conhecimento de vocabulário fundamental e de aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.	1
Questões	56
Gabarito.....	82

SUMÁRIO



MATEMÁTICA FINANCEIRA

Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação.....	1
Juros Simples; Juros Compostos	7
Séries Uniformes	10
Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno	16
Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE)	21
Descontos: racional composto e comercial simples.....	27
Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas	33
Questões	39
Gabarito.....	46

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Conceitos gerais: variável, tipos de variáveis, população, amostra, frequências: absoluta e relativa, frequências acumuladas, representações em gráficos e tabelas (linhas, colunas, setores e histogramas)	1
Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana	13
Medidas de Posição: quartis e percentis.....	14
Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação.....	14
Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis; teorema do produto; probabilidade condicional e independência; distribuição binomial	16
Questões	19
Gabarito.....	26

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Estatuto Social da CAIXA.....	1
Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras	37

SUMÁRIO



Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial).....	43
Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. Internet banking. Mobile banking.....	49
Novos modelos de negócios	54
Fintechs, startups e big techs.....	60
Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).....	65
Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	70
Correspondentes bancários	75
Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	81
Open finance	86
Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX)	92
Transformação digital no Sistema Financeiro	97
Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing);	102
Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil	107
Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública	112
Produtos Bancários: Programas sociais e Benefícios do trabalhador; Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros	117
Noções de Mercado de capitais	123
Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas	128
Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	133
Taxas de câmbio nominais e reais	138
Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	143
Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio	147
Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	152
Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	158
Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	163
Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	169
Autorregulação bancária	174
Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).....	179
Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	181
Certificado de Regularidade do FGTS.	201
Guia de Recolhimento (GRF).....	205

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família)	210
Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	221
Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	227
Sistema de pagamentos brasileiro	232
Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	238
Saúde e bem-estar, ergonomia.	245
Negociação, escuta empática.	251
Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	256
Segmentação de mercado. CRM.	261
Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	266
Gestão da qualidade em serviços	271
Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	275
Questões	275
Gabarito.....	281

ATENDIMENTO BANCÁRIO

Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	1
Gestão da experiência do cliente	6
Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas	10
Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	15
Ética e conduta profissional em vendas	19
Clientecentrismo.....	24
Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação.....	28
Atendimento qualificado por canais remotos.....	33
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 e Resolução CMN 4.949/21	42
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.....	45
Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações	51

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Diversidade e Inclusão: Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015	53
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada)	85
Autorregulação bancária: SARB nº 004/2009 - Normativo de atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias	110
SARB 023/2020 - normativo de relacionamento com o consumidor idoso	110
Lei nº 10.741 de 2003 - Estatuto do Idoso, assim como as 13.466/2017 (acima de 80 anos) e 14.364/2022 (acompanhantes de idosos)	110
SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis	131
Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista	132
Decreto nº 8.727 de 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais	134
Decreto nº 5.296 de 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida	135
Decreto nº 5.904 de 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia	153
Questões	156
Gabarito	162

CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Conhecimento de editor de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 365 - Word, Excel, PowerPoint e Outlook)	1
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança	13
Noções sobre gestão de segurança da informação: normas NBR ISO/IEC 27001:2022 e NBR ISO/IEC 27002:2022	30
Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021, prevenção e reação a riscos cibernéticos nos negócios	32
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	37
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e conceitos/procedimentos de Internet e Intranet. Fundamentos de comunicação de dados. Meios físicos de transmissão	41
Navegadores Web (Microsoft Edge versão 120 e Mozilla Firefox versão 122), busca e pesquisa na Web	51
Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis	54

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Redes Sociais: X (ex-Twitter), Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram.....	67
Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio	70
Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo ..	76
Ferramentas de produtividade e trabalho a distância: Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype	82
Noções de Inteligência Artificial, Analytics, Blockchain, Openbanking, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC_PLAY Cultura Digital.....	92
Noções de Inteligência artificial generativa, algoritmos, ChatGPT (transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica, Cloud Computing.....	97
Noções de Transformação Digital	102
Noções sobre Inovação.....	107
Noções sobre Líderes Digitais.....	113
Noções sobre Agilidade: o “ser digital” e a transformação das empresas; Startups e Fintechs; o paradigma ágil; o manifesto ágil, os conceitos e os valores da agilidade; O perfil de um profissional ágil; Como identificar e entregar “valor” para o cliente digital	118
Noções sobre Open Finance.....	123
Noções de Compliance	129
Noções de LGPD.....	134
Questões	157
Gabarito.....	164

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

Mindset de crescimento, Paradigma da abundância.....	1
Intraempreendedorismo	5
Design Thinking, Design de Serviço.....	10
Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.....	14
Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.....	18
Ciência de dados.....	22
Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes.....	26
Pensamento computacional	30
Análise de Negócios.....	33
Liderança, autoliderança e liderança de equipes	38
Autodesenvolvimento	42
Experiência do consumidor (Customer experience).....	46
Inteligência emocional	50

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS).....	54
Objetivos-chaves para resultados (OKR)	60
Gestão do tempo e produtividade	64
Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância	68
Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).....	72
Questões	79
Gabarito.....	86

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações.....	1
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	10
Resolução CVM 50/2021.....	37
Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual	53
Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional	58
A gestão da ética nas empresas públicas e privadas	65
Código de Ética, Conduta e integridade (disponível no sítio da CAIXA na internet).....	71
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança	71
Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021	88
Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência)	100
Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	106
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	110
Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e DECRETO Nº 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022.....	133
Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CAIXA na internet)	140
Boas práticas de governança corporativa	140
Questões	146
Gabarito.....	152

SUMÁRIO



A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário** : O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.



A compreensão e interpretação de textos em língua inglesa vão muito além da simples tradução de palavras. Esse processo envolve a capacidade de entender o significado global do texto, reconhecer relações entre suas partes e identificar como ele dialoga com outros textos e contextos. Para que isso ocorra de forma eficiente, é fundamental desenvolver tanto o domínio do vocabulário e da estrutura da língua quanto a habilidade de perceber relações intratextuais e intertextuais.

O processo de leitura em inglês requer não apenas o reconhecimento de palavras isoladas, mas a capacidade de entender como essas palavras se organizam para construir significados complexos. Além disso, é essencial que o leitor consiga identificar relações internas no texto, como a coesão entre parágrafos e a progressão de ideias, bem como conexões externas, que envolvem referências a outros textos, contextos históricos, culturais ou literários.

A seguir, o tema será explorado em três partes: o domínio do vocabulário e da estrutura da língua, as relações intratextuais e a intertextualidade no processo de leitura.

DOMÍNIO DO VOCABULÁRIO E DA ESTRUTURA DA LÍNGUA

O primeiro passo para uma compreensão eficaz de textos em inglês é o domínio do vocabulário. O vocabulário pode ser dividido em dois tipos principais:

- **Active vocabulary (vocabulário ativo):** composto por palavras que o leitor é capaz de usar em sua própria produção oral e escrita.
- **Passive vocabulary (vocabulário passivo):** formado por palavras que o leitor reconhece e compreende quando encontra em um texto, mas que pode não usar com frequência em suas próprias falas ou escritas.

Para interpretar textos com precisão, é necessário ampliar o vocabulário passivo, pois ele representa uma grande parte das palavras encontradas em leituras acadêmicas, jornalísticas, literárias e técnicas. Estratégias como a leitura regular de diferentes tipos de textos, o uso de flashcards, a prática de contextos de uso e o estudo de sinônimos e antônimos ajudam a expandir esse repertório.

Além do vocabulário isolado, é fundamental compreender o uso de expressões idiomáticas (idiomatic expressions), phrasal verbs, collocations (combinações de palavras que ocorrem naturalmente) e false cognates (falsos cognatos), que podem levar a interpretações equivocadas se não forem bem conhecidos. Por exemplo, o termo “actually” em inglês significa “na verdade” e não “atualmente”, o que é um erro comum entre estudantes de inglês.

O domínio da estrutura da língua (grammar structures) também é essencial. Isso inclui o conhecimento de tempos verbais (verb tenses), vozes ativa e passiva (active and passive voice), uso de modais (modal verbs), estruturas condicionais (conditional sentences) e conjunções (conjunctions) que conectam ideias. A compreensão da gramática permite que o leitor identifique o papel de cada elemento no texto, facilitando a interpretação de informações implícitas e explícitas.

Por exemplo, ao ler a frase “If I had known about the meeting, I would have attended,” o leitor deve reconhecer que se trata de uma third conditional sentence, que expressa uma situação hipotética no passado, indicando que o falante não sabia da reunião e, portanto, não compareceu. Esse entendimento é crucial para interpretar o significado além das palavras individuais.

O conhecimento gramatical também contribui para a identificação de referências anafóricas e catafóricas (quando um pronome ou termo faz referência a algo já mencionado ou que será mencionado no texto), o que é fundamental para manter a coesão e entender como as ideias se relacionam.

Assim, o domínio do vocabulário e da estrutura gramatical da língua inglesa é o alicerce para uma leitura eficiente, permitindo que o leitor vá além da decodificação de palavras para compreender o significado completo do texto.

**FUNDAMENTOS DO VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO****► Capital, tempo e equivalência financeira****Por que valores monetários dependem da data**

O valor do dinheiro no tempo decorre da possibilidade de aplicar recursos, do custo de obter capital e da existência de risco, inflação e preferência por liquidez. Uma quantia de R\$ 1.000 disponível hoje não é financeiramente equivalente, em regra, a R\$ 1.000 disponíveis daqui a um ano. Para comparar valores situados em datas distintas, é necessário transportá-los para uma mesma data de referência por meio de uma taxa de juro coerente com o prazo da operação. Esse transporte produz valores equivalentes, e não simplesmente valores numericamente iguais.

O instante em que uma quantia é avaliada é chamado de data focal ou data de referência. Uma operação financeira pode ser representada por um eixo temporal no qual entradas e saídas de caixa ocupam posições associadas aos respectivos prazos. O sinal de cada fluxo depende do ponto de vista adotado. Para quem recebe um empréstimo, o valor recebido inicialmente é uma entrada e os pagamentos posteriores são saídas. Para quem concede o empréstimo, os sinais se invertem. A coerência de sinais é indispensável para interpretar corretamente juros, saldos e resultados.

O capital inicialmente colocado em uma operação costuma ser representado por C ou por VP, quando corresponde ao valor presente. O montante acumulado ao final pode ser indicado por M ou VF. Em capitalização simples, quando os juros são calculados sempre sobre o capital inicial, uma relação elementar é $M=C+J$. A variável J representa o juro total. Quando a taxa periódica é i e o número de períodos é n, o juro simples pode ser expresso por $J=Cin$. Essa expressão contém um único produto essencial e pode permanecer inline.

Valor presente e valor futuro

O valor presente é o equivalente financeiro de um fluxo em uma data anterior, normalmente a data zero. O valor futuro é o equivalente em uma data posterior. Em regime composto, cada período incorpora ao capital os juros do período anterior, de modo que a base de cálculo cresce ao longo do tempo. A relação fundamental entre VP e VF é:

$$VF = VP(1+i)^n$$

A mesma equivalência pode ser resolvida para o valor presente, trazendo um capital futuro para a data zero:

$$VP = \frac{VF}{(1+i)^n}$$

Essas duas formas mostram que capitalizar significa avançar no tempo multiplicando por fatores maiores que 1, quando $i>0$, enquanto descontar significa recuar no tempo dividindo por esses fatores. Se a taxa for positiva, um mesmo fluxo terá VP menor que VF quando o presente antecede o futuro. Se a taxa for nula, os valores se igualam, pois não há remuneração do tempo.



► Estatística Descritiva

O objetivo estatístico descritivo é sintetizar as principais características de um conjunto de dados usando tabelas, gráficos e resumos numéricos.

As estatísticas estão se tornando uma importante ferramenta de apoio à decisão todos os dias. Resumindo: É um conjunto de métodos e técnicos que ajudam a tomar decisões em meio à incerteza.

Estatística descritiva (Dedutiva)

O objetivo da Estatística Descritiva é resumir as principais características de um conjunto de dados por meio de tabelas, gráficos e resumos numéricos. Fazemos uso de:

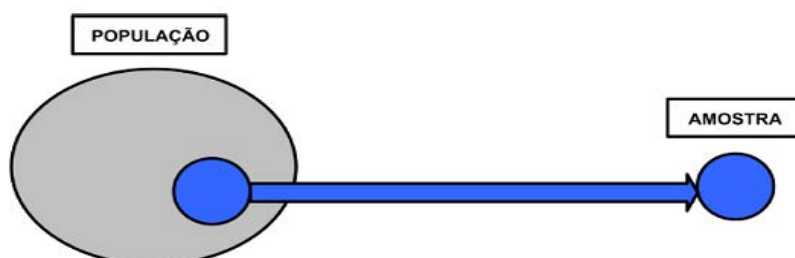
- **Tabelas de frequência:** ao dispor de uma lista volumosa de dados, as tabelas de frequência servem para agrupar informações de modo que estas possam ser analisadas. As tabelas podem ser de frequência simples ou de frequência em faixa de valores.
- **Gráficos:** o objetivo da representação gráfica é dirigir a atenção do analista para alguns aspectos de um conjunto de dados. Alguns exemplos de gráficos são: diagrama de barras, diagrama em setores, histograma, boxplot, ramo-e-folhas, diagrama de dispersão, gráfico sequencial.
- **Resumos numéricos:** por meio de medidas ou resumos numéricos podemos levantar importantes informações sobre o conjunto de dados tais como: a tendência central, variabilidade, simetria, valores extremos, valores discrepantes, etc.

Estatística inferencial (Indutiva)

Usar informações incompletas para tomar decisões e tirar conclusões satisfatórias. A base do método estatístico lógico é o cálculo de probabilidades. Usamos:

- **Estimação:** a técnica consiste em utilizar um conjunto de dados incompletos, ao qual iremos chamar de amostra, e nele calcular estimativas de quantidades de interesse. Estas estimativas podem ser pontuais (representadas por um único valor) ou intervalares.
- **Teste de Hipóteses:** o fundamento é levantar suposições acerca de uma quantidade não conhecida e utilizar, também, dados incompletos para criar uma regra de escolha.

População e amostra



- **População:** conjunto de todas as unidades sobre as quais há o interesse de investigar uma ou mais características.



ESTATUTO SOCIAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF

Aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14/12/2017, arquivado no Registro do Comércio, sob o número 1018255 em 23/02/2018, e alterado pelas seguintes Assembleias Gerais e seus respectivos registros: de 19/01/2018 (1016518 em 16/02/2018); de 16/07/2018 (1096696 em 03/09/2018); de 29/04/2019 (1299017 em 13/08/2019); de 17/12/2019 (1372586 em 27/03/2020); de 23/04/2020 (1384051 em 20/05/2020); de 04/08/2021 (1754108 em 19/11/2021); de 27/06/2023 (2507401 em 27/02/2024); de 11/01/2024 (2544270 em 16/05/2024); de 25/03/2024 (2625781 em 31/10/2024); de 15/08/2024 (2634155 em 19/11/2024); de 18/03/2025 (2761715 em 29/04/2025); e de 28/03/2025 (a registrar).

CAPÍTULO I

DESCRIÇÃO DA EMPRESA

SEÇÃO I

RAZÃO SOCIAL, NATUREZA JURÍDICA E PRAZO DE DURAÇÃO

Art. 1º A Caixa Econômica Federal, doravante denominada CEF, é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida por este Estatuto, pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e demais legislações aplicáveis.

Parágrafo único. A CEF adota como nome fantasia a denominação CAIXA.

Art. 2º A CEF é instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional, auxiliar da execução de políticas do Governo Federal e sujeita-se às normas e decisões dos órgãos competentes e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

Art. 3º A CEF tem prazo de duração indeterminado, sede e foro em Brasília, Distrito Federal, e pode criar e suprimir filiais, agências, escritórios, representações ou quaisquer outros estabelecimentos no País e no exterior.

SEÇÃO II

OBJETO SOCIAL E VEDAÇÕES

Art. 4º A CEF tem por objeto social, além das atribuições previstas em lei, a prática de todas as operações bancárias ativas, passivas e acessórias, a prestação de serviços bancários, de intermediação e suprimento financeiro sob suas múltiplas formas e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional e do Mercado de Capitais, inclusive por meio de plataformas digitais, competindo-lhe ainda:

I - administrar e prestar os serviços das loterias, exercer o monopólio das operações de penhor civil;

II - realizar aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas especificamente a apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, que se enquadrem em seus programas e ações, que beneficiem prioritariamente a população de baixa renda;

III - atuar como instrumento de execução de políticas públicas do Governo Federal, administrar fundos e atuar como agente financeiro e operador de programas delegados pelo Governo Federal ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes e entidades da federação, observadas as condições de retorno, que deverão, no mínimo, ressarcir os custos operacionais de captação e de capital alocado;



FUNDAMENTOS DO VALOR PERCEBIDO NA RELAÇÃO BANCÁRIA

► Distinção entre valor entregue e valor percebido

O valor percebido pelo cliente em uma instituição financeira não corresponde diretamente ao conjunto de recursos técnicos, taxas competitivas ou portfólio de produtos que o banco disponibiliza. Ele corresponde à avaliação subjetiva que o cliente constrói ao comparar os benefícios obtidos, sejam eles funcionais, emocionais ou sociais, com os custos totais envolvidos na relação, que incluem valores monetários, tempo despendido, esforço cognitivo e risco percebido. Um banco pode oferecer objetivamente as melhores condições de mercado em uma linha de crédito e, ainda assim, ser percebido como pouco vantajoso se o processo de contratação for burocrático, se a comunicação for confusa ou se o cliente sentir que não foi tratado de forma individualizada. Por isso, gerir valor percebido significa atuar simultaneamente sobre os benefícios entregues e sobre os custos não financeiros que o cliente enfrenta ao se relacionar com a instituição.

Componentes funcionais, emocionais e sociais

Os componentes funcionais dizem respeito à resolução efetiva de um problema financeiro: um empréstimo aprovado no prazo, uma conta que não apresenta tarifas inesperadas, um aplicativo que funciona sem falhas. Os componentes emocionais envolvem a sensação de segurança, tranquilidade e confiança que o cliente experimenta ao lidar com seu patrimônio, especialmente em momentos de vulnerabilidade financeira, como negociações de dívidas ou planejamento de aposentadoria. Já os componentes sociais referem-se ao reconhecimento e ao status que a relação bancária pode conferir, presentes por exemplo em programas de relacionamento diferenciados ou em atendimento personalizado para determinados perfis de clientes. Um atendimento bancário eficaz reconhece que diferentes clientes atribuem pesos distintos a cada uma dessas dimensões e ajusta sua abordagem conforme o perfil identificado, sem, contudo, deixar de assegurar um patamar mínimo de qualidade em todas elas.

Custos não financeiros na experiência bancária

Entre os custos não financeiros mais relevantes está o tempo de espera, tanto presencial quanto em canais digitais e telefônicos. Um cliente que precisa repetir informações a cada novo contato, que enfrenta filas de atendimento extensas ou que aguarda dias por um retorno sobre uma solicitação simples tende a atribuir baixo valor à relação, independentemente das condições comerciais oferecidas. O esforço cognitivo, por sua vez, relaciona-se à complexidade da linguagem utilizada em contratos, extratos e comunicações, bem como à quantidade de etapas necessárias para concluir uma operação. Reduzir esse esforço, por meio de linguagem clara e processos simplificados, é uma das formas mais diretas de elevar o valor percebido sem incorrer em custos financeiros adicionais para a instituição. O risco percebido, finalmente, refere-se à insegurança do cliente quanto à proteção de seus dados e recursos, algo que se mitiga com transparência ativa sobre medidas de segurança e com comunicação proativa diante de qualquer inconsistência.

► Fatores que moldam a percepção do cliente bancário

Expectativas prévias e pontos de referência

A percepção de valor é sempre relativa a um ponto de referência que o cliente constrói a partir de experiências anteriores com a própria instituição, com concorrentes e com outros setores de serviço. Um cliente que já vivenciou processos de abertura de conta totalmente digitais em outras instituições passa a considerar esse padrão como referência mínima aceitável, e qualquer processo mais lento ou burocrático é percebido como



PACOTE OFFICE

O Pacote Office é uma suíte de aplicativos voltada à criação, edição, organização, análise e apresentação de informações em formato digital. O termo “suíte” indica que não se trata de um único programa, mas de um conjunto de ferramentas integradas, cada uma com uma finalidade específica dentro das atividades escolares, acadêmicas, administrativas e profissionais. Entre os aplicativos mais conhecidos estão o Word, o Excel e o PowerPoint, que formam a base da produtividade digital em muitos ambientes de trabalho e estudo.

O Word é utilizado principalmente para produzir documentos textuais, como relatórios, ofícios, currículos, trabalhos escolares, contratos, atas e comunicados. O Excel é voltado à organização de dados, realização de cálculos, criação de tabelas, análise de informações e elaboração de gráficos. O PowerPoint, por sua vez, é destinado à criação de apresentações visuais, permitindo organizar ideias em slides para exposições, aulas, reuniões, treinamentos e defesas de projetos.

Importância do Pacote Office na produtividade digital

A produtividade digital está relacionada à capacidade de utilizar ferramentas tecnológicas para executar tarefas com mais organização, precisão, rapidez e qualidade. Nesse contexto, o Pacote Office ocupa papel central porque permite transformar informações brutas em materiais claros, funcionais e bem apresentados. Um texto digitado sem padronização, uma planilha sem organização ou uma apresentação visualmente confusa podem prejudicar a comunicação, mesmo quando o conteúdo é relevante.

Dominar o Pacote Office não significa apenas saber abrir os programas ou utilizar comandos básicos. Envolve compreender quando usar cada ferramenta, como estruturar corretamente as informações, como aplicar recursos de formatação e como adaptar o material ao objetivo pretendido. Em um ambiente profissional, por exemplo, um relatório bem formatado no Word transmite organização; uma planilha bem construída no Excel facilita decisões; e uma apresentação clara no PowerPoint melhora a exposição de ideias.

► Finalidade do Word, Excel e PowerPoint

Word como ferramenta de produção documental

O Word é indicado quando a informação precisa ser apresentada predominantemente em forma de texto. Seu uso é adequado para documentos que exigem leitura linear, desenvolvimento de ideias, padronização de páginas, títulos, parágrafos, cabeçalhos, rodapés e elementos de revisão. Ele permite organizar conteúdos longos com clareza, aplicar estilos, inserir tabelas e imagens, criar sumários e exportar arquivos em formatos amplamente utilizados, como PDF.

Excel como ferramenta de organização e análise

O Excel é apropriado quando a informação precisa ser organizada em linhas e colunas, especialmente quando envolve números, categorias, datas, cálculos, comparações ou acompanhamento de resultados. Sua principal força está na capacidade de automatizar operações por meio de fórmulas e funções. Além disso, o Excel permite filtrar dados, criar gráficos, aplicar formatação condicional e estruturar informações para análise.

PowerPoint como ferramenta de comunicação visual

O PowerPoint é utilizado quando o conteúdo precisa ser apresentado de forma visual, sintética e sequencial. Diferentemente do Word, que privilegia o texto desenvolvido, o PowerPoint exige seleção, hierarquia e objetividade. Cada slide deve funcionar como apoio à comunicação, e não como substituto completo da fala do apresentador. Por isso, uma boa apresentação depende de equilíbrio entre texto, imagem, organização visual e clareza da mensagem.



FUNDAMENTOS DO MINDSET DE CRESCIMENTO

► Origem e definição do conceito

O mindset de crescimento é uma orientação cognitiva e comportamental segundo a qual habilidades, competências e capacidades intelectuais não são atributos fixos, mas qualidades que podem ser desenvolvidas por meio de esforço consistente, estratégias adequadas e exposição a desafios. Essa orientação se contrapõe a um padrão de pensamento em que o indivíduo acredita que seu talento, sua inteligência ou seu potencial são características estáveis, determinadas desde o nascimento e pouco suscetíveis a mudanças relevantes ao longo da vida. A distinção entre essas duas orientações não é meramente semântica: ela produz consequências práticas na forma como pessoas e equipes se posicionam diante de dificuldades, avaliam seus próprios erros e tomam decisões sobre investir ou não tempo em aprendizagem.

Mindset fixo versus mindset de crescimento

Quem opera sob um mindset fixo tende a interpretar o fracasso como evidência definitiva de incapacidade, o que gera evitação de tarefas desafiadoras, sensibilidade excessiva à crítica e busca constante por validação externa. Já quem opera sob um mindset de crescimento interpreta o fracasso como informação: um sinal de que a estratégia utilizada não funcionou, e não de que a pessoa é incapaz. Essa reinterpretação do erro é o que sustenta a disposição para tentar novamente, ajustar o método e persistir diante de obstáculos, sem que isso signifique ignorar limites reais ou insistir cegamente em caminhos comprovadamente ineficazes.

Bases cognitivas da crença sobre capacidade

A forma como um indivíduo interpreta suas próprias capacidades está intimamente ligada à maneira como ele atribui causas aos resultados que obtém. Quando o sucesso ou o fracasso são atribuídos a fatores internos e controláveis, como esforço, escolha de método ou dedicação ao aprendizado, cria-se um ciclo de retroalimentação positivo: a pessoa percebe que suas ações têm impacto sobre o resultado e, por isso, mantém-se engajada. Quando, ao contrário, os resultados são atribuídos a fatores internos e incontroláveis, como um talento inato que se possui ou não, o esforço perde sentido prático, pois nada do que a pessoa fizer alterará um atributo que ela julga imutável. Esse padrão de atribuição causal é, portanto, um dos pilares que sustentam ou corroem a motivação para o desenvolvimento contínuo.

► Elementos que compõem o mindset de crescimento

O mindset de crescimento não é um traço único, mas um conjunto articulado de disposições que se manifestam de forma conjunta. Antes de detalhar cada uma delas, é importante situar que essas disposições operam de maneira interdependente: a ausência de uma compromete a eficácia das demais, e é o conjunto que produz o padrão comportamental observável em profissionais e equipes com essa orientação.

- Valorização do esforço como caminho, não como fracasso.
- Busca ativa por feedback, inclusive crítico, como fonte de aprendizagem.
- Disposição para experimentar estratégias diferentes diante de um obstáculo persistente.
- Tolerância ao desconforto temporário gerado por tarefas fora da zona de domínio atual.
- Reconhecimento do progresso de terceiros como fonte de inspiração, e não de ameaça.

Cada um desses elementos pode ser observado isoladamente em situações cotidianas de trabalho, mas é a combinação deles que caracteriza um profissional ou uma equipe com mindset de crescimento consolidado. Vale destacar que essa orientação não é binária: um mesmo indivíduo pode apresentar mindset de crescimento



LEI Nº 9.613, DE 3 DE MARÇO DE 1998.

Dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DOS CRIMES DE “LAVAGEM” OU OCULTAÇÃO DE BENS, DIREITOS E VALORES

Art. 1º Ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

- I - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- II - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- III - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- IV - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- V - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- VI - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- VII - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)
- VIII - (revogado). (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Pena: reclusão, de 3 (três) a 10 (dez) anos, e multa. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§ 1º Incorre na mesma pena quem, para ocultar ou dissimular a utilização de bens, direitos ou valores provenientes de infração penal: (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

- I - os converte em ativos lícitos;
- II - os adquire, recebe, troca, negocia, dá ou recebe em garantia, guarda, tem em depósito, movimenta ou transfere;
- III - importa ou exporta bens com valores não correspondentes aos verdadeiros.

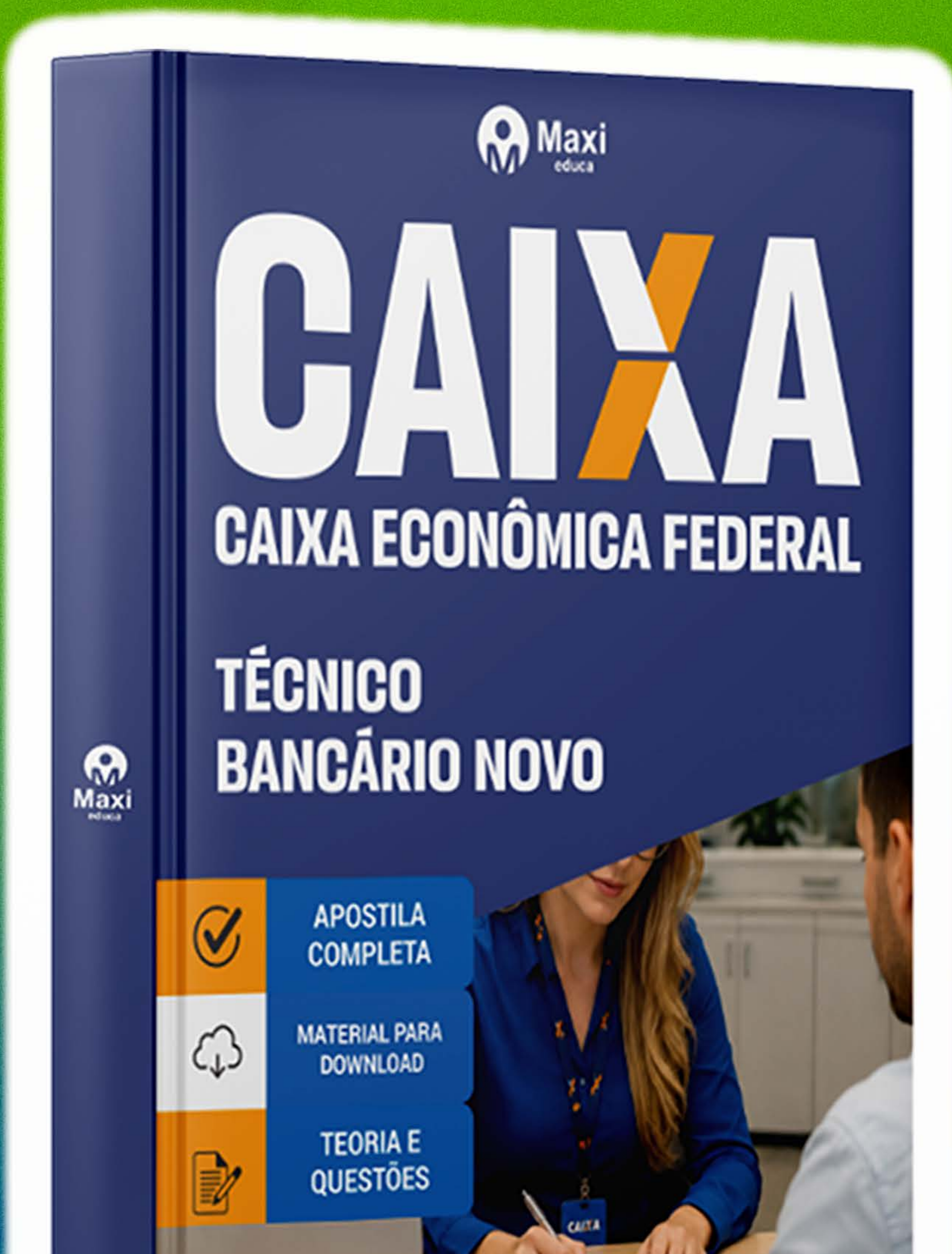
§ 2º Incorre, ainda, na mesma pena quem: (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - utiliza, na atividade econômica ou financeira, bens, direitos ou valores provenientes de infração penal; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - participa de grupo, associação ou escritório tendo conhecimento de que sua atividade principal ou secundária é dirigida à prática de crimes previstos nesta Lei.

§ 3º A tentativa é punida nos termos do parágrafo único do art. 14 do Código Penal.

§ 4º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) a 2/3 (dois terços) se os crimes definidos nesta Lei forem cometidos de forma reiterada, por intermédio de organização criminosa ou por meio da utilização de ativo virtual. (Redação dada pela Lei nº 14.478, de 2022) Vigência



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!