

## **Aula 03**

*Caixa Econômica Federal (CEF) - Ética  
no Serviço Público*

Autor:

**Equipe Legislação Específica  
Estratégia Concursos**

08 de Junho de 2023

## Índice

1) Código de Ética da Caixa Econômica Federal .....	3
2) Questões Comentadas - Código de Ética da Caixa Econômica Federal .....	13
3) Lista de Questões - Código de Ética da Caixa Econômica Federal .....	21



## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Olá amigo concurseiro!

Hoje estudaremos o Código de Ética da Caixa Econômica Federal. Para ser bem honesto e direto com você, o Código de Ética não é, de longe, um dos assuntos mais complicados do seu concurso. Por essa razão, preparei uma aula simples, mas suficiente para você acertar todas as questões que aparecerem na sua prova, ok?

Ao final da nossa aula, como de costume, estão os exercícios comentados, mesclando questões aplicadas pela Caixa em provas anteriores e outras questões de minha autoria.

Quero chamar sua atenção desde já para a necessidade de estruturar sua revisão para os dias que antecederem as provas. Recomendo que você resolva novamente todas as questões aplicadas ao longo do nosso curso. A resolução das questões vai mostrar quais as suas dificuldades, e então você saberá quais assuntos precisam ser lidos novamente.

Vamos ao que importa. Bons estudos!

## CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

O Código de Ética da Caixa é estruturado de forma bem simples. Basicamente ele é composto pela explicitação da **missão** da empresa, seguida pela orientação acerca dos **valores** adotados na condução dos negócios.

Vamos analisar todo o texto do Código, item por item, ok?

### MISSÃO

#### NOSSA MISSÃO

Promover a melhoria contínua da **qualidade de vida da sociedade**, intermediando recursos e negócios financeiros de qualquer natureza, atuando, prioritariamente, no fomento ao **desenvolvimento urbano** e nos segmentos de **habitação**, **saneamento** e **infra-estrutura**, e na **administração de fundos**, **programas** e **serviços de caráter social**, tendo como valores fundamentais: Direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes; Busca permanente de excelência na qualidade de serviços; <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub> Equilíbrio financeiro



em todos os negócios; Conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade; Respeito e valorização do ser humano.

Para compreender a missão da Caixa, é importante que você entenda qual é o negócio de uma instituição financeira. Os produtos oferecidos pelos bancos basicamente se referem às atividades de **intermediação financeira**.

As instituições financeiras operam basicamente da seguinte forma: captam os recursos da sociedade por meio dos produtos voltados para investimento, poupança e movimentação de fundos; e, uma vez de posse desses recursos, os bancos os oferecem à sociedade novamente por meio dos produtos de crédito: empréstimos, financiamentos, etc.

O lucro então surge da diferença entre o valor que o banco paga àquele que poupa ou investe, e o valor que é cobrado daquele que toma dinheiro emprestado. Essa diferença é chamada de *spread* bancário.

Não se preocupe em compreender os detalhes deste mecanismo, ok? Minha intenção é apenas explicar para você o que significa a intermediação financeira, para que você possa compreender como a Caixa pretende promover a melhoria da **qualidade de vida da sociedade**.

Os princípios explicitados na missão são orientados com base no papel assumido pela Caixa enquanto **indutora de desenvolvimento**. Essa indução deve se dar por meio da intermediação financeira: o emprego dos recursos em certas atividades que tragam benefícios a toda a sociedade.

Os principais exemplos dessas atividades também constam no texto da missão: **desenvolvimento urbano, habitação, saneamento e infraestrutura**.

Além disso, há também a administração de fundos, programas e serviços de caráter social. Quer alguns exemplos interessantes? A Caixa é a gestora dos recursos do **Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)**, que funciona basicamente como uma espécie de poupança forçada do trabalhador.

O FGTS é constituído por recursos depositados diretamente pelos empregadores, e só pode ser sacado pelo trabalhador em certas circunstâncias. Os recursos do FGTS são utilizados pela Caixa (via intermediação financeira) para investir em obras estruturantes, conceder subsídio a financiamentos imobiliários para pessoas de baixa renda, além de outras finalidades de cunho social.

Além do FGTS, a Caixa também é gestora de programas sociais, a exemplo do Bolsa Família, Programa de Integração Social (PIS), Seguro Desemprego, etc.

O restante do texto da missão diz respeito aos seguintes **valores fundamentais**:

- Direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes;



- Busca permanente de excelência na qualidade de serviços;
- Equilíbrio financeiro em todos os negócios;
- Conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade; e
- Respeito e valorização do ser humano.

## VALORES DO CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA

A partir de agora começamos a encontrar, além da afirmação de valores, também a prescrição ou proibição de certas condutas. Vamos ler e comentar cada item um por um.

### RESPEITO

As pessoas na CAIXA são tratadas com **ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade**.

Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à **origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física** e quaisquer outras formas de discriminação.

Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus **direitos de consumidores**, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

Preservamos a **dignidade** de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

Os nossos **patrocínios** atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

Este item afirma o respeito da Caixa à ética, e a preceitos como justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade. Quero chamar sua especial atenção para a **igualdade** e a **dignidade**.



Estes dois preceitos conduzem o nosso raciocínio às situações que envolvem o atendimento ao público e o tratamento às pessoas com quem os colaboradores da Caixa interagem durante o exercício de suas funções.

É neste sentido que a Caixa condena expressamente quaisquer atitudes preconceituosas relacionadas a **origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe, social e incapacidade física**. As atitudes discriminatórias também são amplamente repudiadas.

TOME NOTA!



- A Caixa repudia atitudes preconceituosas relacionadas a **origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe, social e incapacidade física**, bem como atitudes discriminatórias.

O parágrafo seguinte menciona o respeito aos clientes enquanto **consumidores**. Por muito tempo houve discussões no mundo do Direito a respeito da possibilidade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos negócios bancários. Hoje essa discussão já foi completamente superada, e o cliente bancário é considerado um consumidor de serviços.

Por essa razão, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, com todas as suas disposições benéficas aos clientes e que facilitam a resolução de conflitos entre empresa e consumidor.

O ambiente de trabalho bancário também é conhecido por ser muito competitivo e cruel. Ao longo do tempo, os trabalhadores bancários foram submetidos a jornadas de trabalho bastante e intensas. Hoje felizmente há mecanismos que foram conquistados ao longo do tempo, e que protegem os trabalhadores de práticas que atentavam contra sua dignidade.

O Código de Ética menciona expressamente a proteção à **dignidade** não só dos empregados, mas também dos dirigentes e parceiros da Caixa, com a determinação específica de lutar contra situações de constrangimento no ambiente de trabalho.

Por fim, o valor respeito também é aplicado aos contratos de **patrocínio** firmados pela Caixa. Este compromisso se traduz na vedação ao emprego dos recursos administrados pela empresa em atividades que atentem contra o meio ambiente, os costumes, tradições e valores da sociedade.

## HONESTIDADE



No exercício profissional, os **interesses da CAIXA** estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

Gerimos com **honestidade** nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

Não admitimos qualquer **relacionamento ou prática desleal** de comportamento que resulte em **conflito de interesses** e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

Não admitimos práticas que fragilizem a **imagem** da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto. Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

A primeira parte do texto trata da **impressoalidade** que deve permear as atividades dos colaboradores da Caixa. Muita gente lê essa palavra e acha que isso significa que o atendimento deve ser realizado de forma fria e distante. Não é nada disso!

A impessoalidade significa basicamente “não misturar as coisas”. **Os interesses da empresa devem ser tratados com prioridade** sobre os interesses pessoais, de grupos ou de terceiros. Este princípio permitirá que os clientes sejam tratados com igualdade e que os processos se desenvolvam de forma adequada.

PRESTE MAIS ATENÇÃO!



- O Código de Ética da Caixa diz que os **interesses da Caixa devem estar em primeiro lugar** na mente dos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros.

A seguir, a **honestidade** é tratada como valor aplicável aos negócios em geral e à gestão dos fundos sob responsabilidade da empresa. Este princípio também é aplicável às **relações de emprego**.



A Caixa também repudia a **deslealdade** e o **conflito de interesses**. Quando falamos em conflito, estamos nos referindo às situações em que o colaborador busca seus interesses pessoais, valendo-se de informações ou privilégios aos quais tem acesso em razão da função que exerce na empresa.

Por fim, há condutas que são consideradas desonestas, e por essa razão são condenadas pela Caixa: a primeira delas é a concessão de privilégios a fornecedores e prestadores de serviços. A Caixa é uma empresa pública, e por isso deve adquirir produtos e serviços, em regra, por meio de **licitação**.

Em segundo lugar, a Caixa condena a **solicitação de doações e contribuições** a parceiros comerciais. Essas solicitações soam como pedidos de propina, com o intuito de “agilizar processos”, facilitar a concessão de crédito ou algo de gênero.

FIQUE ATENTO!



- A solicitação de **doações** e **contribuições** a parceiros comerciais e institucionais em nome da Caixa é uma conduta condenada pelo Código de Ética.

### COMPROMISSO

Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a **uniformidade de procedimentos** e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

Temos compromisso permanente com o **cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos** que regem a nossa Instituição.

Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos **princípios** deste Código de Ética.

Temos o compromisso de oferecer **produtos e serviços de qualidade** que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

Prestamos **orientações** e **informações** corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios. Preservamos o sigilo e a segurança das informações. Buscamos a





melhoria das condições de **segurança e saúde do ambiente de trabalho**, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

Incentivamos a **participação voluntária** em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

A **uniformidade de procedimentos** é uma prática bastante interessante, pois protege tanto os empregados quanto os clientes da empresa, na medida em que faz com que os processos corram da forma prevista e as expectativas dos clientes sejam atendidas.

A Caixa também dá ênfase à **obediência às normas**. Uma empresa complexa como a Caixa está submetida a normas expedidas por diversos órgãos. Além das leis, a Caixa precisa obedecer as orientações do Banco Central, Conselho Monetário Nacional, Tribunal de Contas da União, Controladoria-Geral da União, Superintendência de Seguros Privados, além de uma série de outros órgãos.

Os princípios do Código de Ética devem pautar os relacionamentos da Caixa com todas as entidades com as quais a empresa interage no trato dos negócios.

Há também um **compromisso com a verdade** na orientação prestada pela Caixa a seus clientes. Eu não mencionei a você antes, mas os bancos também atuam prestando serviços de consultoria financeira a seus clientes, especialmente no que tange a investimentos.

O compromisso com a verdade nesse sentido impede que os colaboradores da Caixa orientem os clientes de forma a apenas atender suas metas e expectativas, induzindo-os a adquirir produtos que talvez não atendam plenamente aos seus interesses.

Voltando às relações da Caixa com seus empregados, há também o esforço da empresa no sentido de melhorar as condições de **segurança e saúde do trabalho**, incrementando a qualidade de vida do corpo funcional.

Além disso, há o incentivo da empresa para que seus empregados participem de **atividades voluntárias** de cunho social e voltadas para a cidadania.



PRESTE MAIS ATENÇÃO!



A Caixa incentiva seus colaboradores a prestar **serviço voluntário** em atividades sociais voltadas para a cidadania.

### TRANSPARÊNCIA

As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da **transparência** e na adoção de **critérios técnicos**.

Como empresa pública, estamos comprometidos com a **prestação de contas** de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos **tratamento equânime** na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de **ascensão profissional**, com critérios claros e do conhecimento de todos.

Valorizamos o processo de **comunicação interna**, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

A **transparência** é um princípio adotado pela governança corporativa. Na aula passada falamos bastante sobre este princípio, que está bastante relacionado à honestidade assumida pelos colaboradores, e também à adoção de **critérios técnicos**, que permitem que as relações sejam travadas de forma impessoal.

A **prestação de contas** também é uma medida de transparência, e está relacionada com as medidas de controle externo e interno.

A Caixa não trata de forma privilegiada nenhum segmento, sejam outras empresas, clientes ou mesmo a mídia, provendo **informações claras e tempestivas** para todos esses atores.



Quanto à disseminação de informações você pode perceber ainda a importância dada pela Caixa à **comunicação interna**, por meio da qual informações relevantes são levadas ao conhecimento do público interno.

Quanto aos empregados, temos aqui ainda as oportunidades de **ascensão profissional**, que são concedidas ao corpo de funcionários da empresa. Essas oportunidades devem também observar os padrões de competência técnica e impessoalidade.

### RESPONSABILIDADE

Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

Zelamos pela proteção do **patrimônio público**, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

Buscamos a **preservação ambiental** nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

Garantimos proteção contra qualquer forma de **represália** ou **discriminação** profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

O primeiro parágrafo resume de forma bastante simples aquilo que vimos ao longo do nosso curso acerca da importância dos códigos de ética para as instituições.

Pautando as ações de seus colaboradores pelo estabelecido por meio do Código de Ética, a Caixa se resguarda da existência de atitudes e ações que não estejam de acordo com a sua missão. Por outro lado, os **empregados** e **dirigentes** também se resguardam na medida em que seguem o Código de Ética no desempenho de suas funções diárias.

Mais uma vez a Caixa assume sua posição de empresa pública, tomando para si a responsabilidade de resguardar o **patrimônio público** posto sob sua responsabilidade. Aqui não falamos apenas do patrimônio físico da empresa (pertencente à União), mas também dos recursos públicos que são por ela geridos.

Aparece também como responsabilidade a preservação do **meio ambiente**, que já tinha surgido em outros trechos do Código de Ética.



Por último, a Caixa garante total proteção àquele que denunciar a adoção de condutas que contrariem o Código de Ética quanto à ocorrência de **retaliações** por parte dos infratores que queiram promover “vingança”.

■



## QUESTÕES COMENTADAS

### 1. Caixa Econômica Federal – Médico do Trabalho – 2013 – FCC. O Código de Ética da Caixa Econômica Federal prevê que

- a) seus colaboradores podem, em nome da Caixa, solicitar contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais.
- b) é aceitável que se privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, em benefício dos negócios.
- c) é garantida proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar suas violações.
- d) como empresa pública e de capital fechado, a Caixa não tem compromisso com a prestação de contas das suas atividades.
- e) seus dirigentes não estão comprometidos com uniformidade de procedimentos no exercício de suas atribuições profissionais do cargo.

#### Comentários

Uma questão simples, não é? A alternativa A está incorreta porque a Caixa condena a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais, sob qualquer pretexto. A alternativa B está incorreta porque o Código de Ética condena atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto. A alternativa D está incorreta porque a Caixa é uma empresa pública, e isso já é suficiente para que ela tenha deveres de transparência e prestação de contas ainda maiores que outras empresas que atuam no mesmo mercado. A alternativa E está incorreta porque o compromisso da Caixa traz logo em sua primeira frase a uniformidade de procedimentos.

#### GABARITO: C

### 2. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2012 – Cesgranrio. Suponha que a empresa WW é cliente da CEF e postule ao seu gerente informações detalhadas sobre o período de cinco anos, época em que possuía conta na agência. De acordo com o Código de Ética da CEF, sabe-se que as

- a) prestações de contas já são apresentadas mensalmente, e a agência não deverá apresentar novas.
- b) informações constantes do banco de dados da instituição financeira devem estar à disposição do cliente.
- c) informações com prazo superior a um ano somente devem ser prestadas se o cliente demonstrar necessidade.



- d) informações bancárias postuladas já foram prestadas e somente serão desarquivadas por ordem judicial.
- e) informações que forem de período superior a um ano dependem de autorização superior.

### Comentários

Um dos compromissos assumidos pela Caixa por meio do Código de Ética é a prestação de informações corretas aos clientes. Não faz o menor sentido o próprio cliente não ter acesso a suas informações, não é mesmo?

**GABARITO: B**

---

**3. Caixa Econômica Federal – Engenheiro Civil – 2012 – Cesgranrio. Suponha que um funcionário de uma empresa financeira pública pretenda que os clientes vinculados à sua carteira contribuam para a empresa de um parente em dificuldades financeiras, afirmando que tal prática é permitida pela empresa na qual trabalha. Sob a perspectiva do Código de Ética da CEF, sabe-se que**

- a) a CEF, em ocasiões especiais, admite que os parceiros comerciais sejam instados a auxiliar financeiramente seus empregados.
- b) as empresas vinculadas a empregados da CEF têm preferência nos serviços prestados às agências.
- c) as solicitações de auxílio financeiro são vedadas aos trabalhadores da CEF.
- d) os parentes dos empregados da CEF devem ter preferência nos empréstimos gerados pela instituição financeira.
- e) os parentes e empregados têm preferência nos empréstimos, no caso de os recursos serem próprios.

### Comentários

Frisamos bastante na aula de hoje que, de acordo com o valor honestidade, a Caixa condena a solicitação de doações ou contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou instituições.

**GABARITO: C**

---

**4. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2012 – Cesgranrio. Determinados funcionários da agência W realizam campanha para discriminar o recolhimento de lixo, observada a sua espécie, para programa de reciclagem. Nos termos do Código de Ética da CEF, tal projeto é**

- a) irrelevante, uma vez que o ambiente não tem ligação com o programa de ética da empresa.



- b) relevante para a sociedade, no entanto, fora dos parâmetros gerenciais adotados por instituições financeiras, incluída a CEF.
- c) realização de um dos valores perseguidos pelo Código de Ética empresarial adotado pela empresa.
- d) plano a ser adotado no futuro após ampla discussão sobre o tema em assembleias de funcionários.
- e) considerado iniciativa individual, sem qualquer vínculo com a empresa, mas admitida como bom empreendimento.

### Comentários

A organização de uma campanha para realizar coleta seletiva realiza um dos princípios trazidos pelo Código de Ética no valor compromisso: participação voluntária em atividades sociais.

### GABARITO: C

---

**5. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2012 – Cespe. O advogado W, pertencente aos quadros de uma instituição financeira pública, após priorizar atendimento e solver questão intrincada para um cliente frequente da instituição, é surpreendido com a entrega, a mando do referido cliente, em sua residência, de um automóvel popular, com zero de quilometragem, com as chaves e a documentação em seu nome. À luz das normas do Código de Ética da CEF,**

- a) a situação é condenável, devendo ser preservado o padrão de relacionamento equânime, a fim de não causar diferenciações entre os clientes e induzir a facilidades.
- b) a oferta de presentes aos funcionários é considerada atitude normal de clientes satisfeitos com o alto padrão de atendimento.
- c) a oferta voluntária ou mediante solicitação tem respaldo no sistema de ética da CEF.
- d) os presentes ofertados aos funcionários, além de caracterizar satisfação dos clientes, aproximam a instituição da sociedade, em razão dos serviços especializados.
- e) os presentes de valor condenável devem ser rateados pelos funcionários do setor como forma de política de incentivo.

### Comentários

O recebimento de um presente desse vulto em razão do exercício do cargo não pode ser considerado uma conduta eticamente aceitável, não é mesmo? Ela atenta contra o tratamento equânime que deve ser dado aos clientes, pois certamente o presenteador cobrará de volta o favor no futuro.



**GABARITO: A**

---

**6. Caixa Econômica Federal – Técnico Judiciário – 2012 – Cesgranrio. O gerente W recebe a visita do filho de um correntista de uma agência, o qual quer saber informações sobre a vida financeira do seu pai, com o objetivo de obter aumento de mesada. Nesse caso, segundo as regras do Código de Ética da CEF, o(s)**

- a) acesso aos dados da conta corrente deve ser franqueado por ser o solicitante membro da família.
- b) sigilo dos dados da conta corrente e a segurança das informações nela contidas devem ser mantidos.
- c) dados não podem ser franqueados a menores de idade, salvo por procuração, não devendo, por isso, o solicitante ser informado.
- d) dados só poderiam ser fornecidos a pessoa da família, mesmo que não autorizados pelo correntista, por outros motivos.
- e) dados da conta corrente só podem ser acessados pela esposa do correntista, não cabendo informações ao filho.

**Comentários**

O sigilo é um dos princípios assumidos pela Caixa por meio do Código de Ética, no trecho que trata de compromisso. Além disso, o sigilo bancário é protegido legalmente.

**GABARITO: B**

---

**7. Caixa Econômica Federal – Gerente de Atendimento – 2007 – Cespe. Os comportamentos que traduzem os valores do Código de Ética da CAIXA incluem:**

- I. sempre atender o cliente no que for preciso, considerando o retorno financeiro a qualquer custo.
- II. a autopromoção por meio do cargo ocupado.
- III. a prestação de contas das atividades realizadas, dos recursos geridos e a integridade dos controles.
- IV. flexibilização no cumprimento de normativos de forma a satisfazer o cliente.
- V. buscar a preservação ambiental nos projetos dos quais se participa.

Estão certos apenas os itens





- a) I e II.
- b) I e IV.
- c) II e III.
- d) III e V.
- e) IV e V.

### Comentários

Aqui você começa a perceber que as questões aplicadas em concursos anteriores geralmente não têm mistério. Basta que você tenha compreendido o que diz o Código de Ética para acertar com uma certa tranquilidade.

A assertiva I está errada porque diz que o colaborador que atende o cliente deve considerar o retorno financeiro a qualquer custo. Você bem sabe que os valores trazidos pelo Código de Ética devem balizar o comportamento dos colaboradores, e quando se fala em atendimento ao cliente temos principalmente a honestidade e o respeito.

A assertiva II trata como correta a utilização do cargo para autopromoção, mas o Código de Ética determina que os interesses da Caixa devem vir em primeiro lugar, em detrimento de interesses pessoais.

A Caixa se compromete especificamente com a prestação de contas na parte do Código de Ética que trata da transparência. A assertiva III está, portanto, correta.

O cumprimento das leis e outras normas não é relativo, de acordo com o que você pode ler na parte que trata do compromisso. A assertiva IV está incorreta.

A assertiva V trata da preservação do meio ambiente, que é mencionada tanto nas partes que tratam de respeito e responsabilidade.

### GABARITO: D

---

**8. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário –2008 – Cesgranrio. Qual dos tópicos abaixo NÃO corresponde a um princípio ou norma de conduta ética prevista no Código de Ética da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?**

- a) Compromisso com o oferecimento de produtos e serviços de qualidade, que atendam ou superem as expectativas dos clientes.



- b) Eliminação das situações de provocação entre empregados que importem diminuição de seu amor-próprio e de sua integridade moral.
- c) Incentivo à participação voluntária de seus empregados em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.
- d) Contínua concentração de suas atividades nos segmentos financeiros de maior rentabilidade, com vistas à maximização do investimento público.
- e) Garantia de proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional, àqueles que denunciem violação ao Código de Ética.

### Comentários

Atenção para as questões que pedem a assertiva errada, ok? Elas são muito comuns nas provas da Caixa. Se você olhar a questão com carinho perceberá que apenas o que a alternativa D traz não está de acordo com o Código de Ética. A Caixa não pode concentrar suas atividades na população e empresas de renda mais alta, pois a empresa também tem um papel a cumprir perante a sociedade, explicitado em diversos valores do Código.

**GABARITO: D**

---

**9. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2006 – Cespe. O Código de Ética da CAIXA contém princípios que se referem ao relacionamento dos empregados, parceiros e dirigentes da instituição com o público externo, como clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, entre outros.**

### Comentários

Este é um bom resumo acerca de quais os objetivos do Código de Ética, não é mesmo? Os princípios e valores explicitados por meio do Código devem ser aplicados às relações travadas pelos colaboradores e parceiros da empresa.

**GABARITO: CERTO**

---

**10. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2006 – Cespe. O Código de Ética da CAIXA contém, fundamentalmente, regulamentação ética de questões relativas a transações financeiras. Por essa razão, não faz referências à preocupação da CAIXA com o meio ambiente.**

### Comentários

Vimos que o Código de Ética trata do respeito ao meio ambiente em mais de uma passagem, não é mesmo?



## GABARITO: ERRADO

---

**11. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2010 – Cespe.** César, funcionário de uma empresa pública, não é promovido na carreira por conta de integrar a etnia indígena. Inconformado, recorreu aos órgãos administrativos internos, e sua promoção foi deferida. Sob a perspectiva do Código de Ética da CEF, esse fato caracterizaria que ocorreu a violação da

- a) sustentabilidade.
- b) transparência.
- c) eficiência.
- d) diversidade.
- e) inovação.

### Comentários

Acredito que você acertaria esta questão, mas achei ela meio esquisita. É óbvio que a situação descrita ofende os princípios do Código de Ética, mas a forma como as alternativas estão organizadas pode dar a você o entendimento de que cada alternativa é um dos valores ou princípios defendidos pelo Código. A resposta correta é diversidade, mas esta palavra não aparece expressamente em nenhum momento no Código de Ética.

## GABARITO: D

---

**12. (Estratégia - Inédita).** O Código de Ética da Caixa menciona expressamente a observância do respeito enquanto princípio aplicável ao patrocínio de atividades. Estas devem atentar ao meio ambiente, às tradições e valores da sociedade.

### Comentários

Exatamente! Quando tratamos do **respeito**, vimos que os princípios trazidos pela assertiva são aplicáveis quando a Caixa decidir estrategicamente patrocinar atividades e iniciativas.

## GABARITO: CERTO

---

**13. (Estratégia - Inédita).** A Caixa, em seu Código de Ética, estatui como princípio o respeito aos clientes, em que pese eles não sejam considerados consumidores, mas sim clientes bancários.



### Comentários

É verdade que os clientes devem ser respeitados, e este é um dos princípios trazidos pelo Código de Ética da Caixa. Por outro lado, os clientes bancários são sim considerados consumidores, e o Código deixa clara essa condição.

**GABARITO: ERRADO**

---

**14. (Estratégia - Inédita). De acordo com o Código de Ética da Caixa, os interesses da empresa e os interesses pessoais dos empregados devem ser conjugados, de forma a encontrar-se o equilíbrio na busca pelo bem estar e pela satisfação no trabalho.**

### Comentários

Ficou bonito né? Mas o Código de Ética diz claramente que os interesses da Caixa devem estar em primeiro lugar nas mentes dos empregados e dirigentes.

**GABARITO: ERRADO**

---



## LISTA DE QUESTÕES

**1. Caixa Econômica Federal – Médico do Trabalho – 2013 – FCC. O Código de Ética da Caixa Econômica Federal prevê que**

- a) seus colaboradores podem, em nome da Caixa, solicitar contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais.
- b) é aceitável que se privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, em benefício dos negócios.
- c) é garantida proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar suas violações.
- d) como empresa pública e de capital fechado, a Caixa não tem compromisso com a prestação de contas das suas atividades.
- e) seus dirigentes não estão comprometidos com uniformidade de procedimentos no exercício de suas atribuições profissionais do cargo.

**2. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2012 – Cesgranrio. Suponha que a empresa WW é cliente da CEF e postule ao seu gerente informações detalhadas sobre o período de cinco anos, época em que possuía conta na agência. De acordo com o Código de Ética da CEF, sabe-se que as**

- a) prestações de contas já são apresentadas mensalmente, e a agência não deverá apresentar novas.
- b) informações constantes do banco de dados da instituição financeira devem estar à disposição do cliente.
- c) informações com prazo superior a um ano somente devem ser prestadas se o cliente demonstrar necessidade.
- d) informações bancárias postuladas já foram prestadas e somente serão desarquivadas por ordem judicial.
- e) informações que forem de período superior a um ano dependem de autorização superior.

**3. Caixa Econômica Federal – Engenheiro Civil – 2012 – Cesgranrio. Suponha que um funcionário de uma empresa financeira pública pretenda que os clientes vinculados à sua carteira contribuam para a empresa de um parente em dificuldades financeiras, afirmando que tal prática é permitida pela empresa na qual trabalha. Sob a perspectiva do Código de Ética da CEF, sabe-se que**



- a) a CEF, em ocasiões especiais, admite que os parceiros comerciais sejam instados a auxiliar financeiramente seus empregados.
- b) as empresas vinculadas a empregados da CEF têm preferência nos serviços prestados às agências.
- c) as solicitações de auxílio financeiro são vedadas aos trabalhadores da CEF.
- d) os parentes dos empregados da CEF devem ter preferência nos empréstimos gerados pela instituição financeira.
- e) os parentes e empregados têm preferência nos empréstimos, no caso de os recursos serem próprios.

**4. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2012 – Cesgranrio. Determinados funcionários da agência W realizam campanha para discriminar o recolhimento de lixo, observada a sua espécie, para programa de reciclagem. Nos termos do Código de Ética da CEF, tal projeto é**

- a) irrelevante, uma vez que o ambiente não tem ligação com o programa de ética da empresa.
- b) relevante para a sociedade, no entanto, fora dos parâmetros gerenciais adotados por instituições financeiras, incluída a CEF.
- c) realização de um dos valores perseguidos pelo Código de Ética empresarial adotado pela empresa.
- d) plano a ser adotado no futuro após ampla discussão sobre o tema em assembleias de funcionários.
- e) considerado iniciativa individual, sem qualquer vínculo com a empresa, mas admitida como bom empreendimento.

**5. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2012 – Cespe. O advogado W, pertencente aos quadros de uma instituição financeira pública, após priorizar atendimento e solver questão intrincada para um cliente frequente da instituição, é surpreendido com a entrega, a mando do referido cliente, em sua residência, de um automóvel popular, com zero de quilometragem, com as chaves e a documentação em seu nome. À luz das normas do Código de Ética da CEF,**

- a) a situação é condenável, devendo ser preservado o padrão de relacionamento equânime, a fim de não causar diferenciações entre os clientes e induzir a facilidades.
- b) a oferta de presentes aos funcionários é considerada atitude normal de clientes satisfeitos com o alto padrão de atendimento.
- c) a oferta voluntária ou mediante solicitação tem respaldo no sistema de ética da CEF.



d) os presentes ofertados aos funcionários, além de caracterizar satisfação dos clientes, aproximam a instituição da sociedade, em razão dos serviços especializados.

e) os presentes de valor condenável devem ser rateados pelos funcionários do setor como forma de política de incentivo.

**6. Caixa Econômica Federal – Técnico Judiciário – 2012 – Cesgranrio. O gerente W recebe a visita do filho de um correntista de uma agência, o qual quer saber informações sobre a vida financeira do seu pai, com o objetivo de obter aumento de mesada. Nesse caso, segundo as regras do Código de Ética da CEF, o(s)**

a) acesso aos dados da conta corrente deve ser franqueado por ser o solicitante membro da família.

b) sigilo dos dados da conta corrente e a segurança das informações nela contidas devem ser mantidos.

c) dados não podem ser franqueados a menores de idade, salvo por procuração, não devendo, por isso, o solicitante ser informado.

d) dados só poderiam ser fornecidos a pessoa da família, mesmo que não autorizados pelo correntista, por outros motivos.

e) dados da conta corrente só podem ser acessados pela esposa do correntista, não cabendo informações ao filho.

**7. Caixa Econômica Federal – Gerente de Atendimento – 2007 – Cespe. Os comportamentos que traduzem os valores do Código de Ética da CAIXA incluem:**

I. sempre atender o cliente no que for preciso, considerando o retorno financeiro a qualquer custo.

II. a autopromoção por meio do cargo ocupado.

III. a prestação de contas das atividades realizadas, dos recursos geridos e a integridade dos controles.

IV. flexibilização no cumprimento de normativos de forma a satisfazer o cliente.

V. buscar a preservação ambiental nos projetos dos quais se participa.

Estão certos apenas os itens

a) I e II.



- b) I e IV.
- c) II e III.
- d) III e V.
- e) IV e V.

**8. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2008 – Cesgranrio. Qual dos tópicos abaixo NÃO corresponde a um princípio ou norma de conduta ética prevista no Código de Ética da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL?**

- a) Compromisso com o oferecimento de produtos e serviços de qualidade, que atendam ou superem as expectativas dos clientes.
- b) Eliminação das situações de provocação entre empregados que importem diminuição de seu amor-próprio e de sua integridade moral.
- c) Incentivo à participação voluntária de seus empregados em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.
- d) Contínua concentração de suas atividades nos segmentos financeiros de maior rentabilidade, com vistas à maximização do investimento público.
- e) Garantia de proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional, àqueles que denunciem violação ao Código de Ética.

**9. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2006 – Cespe. O Código de Ética da CAIXA contém princípios que se referem ao relacionamento dos empregados, parceiros e dirigentes da instituição com o público externo, como clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, entre outros.**

**10. Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário – 2006 – Cespe. O Código de Ética da CAIXA contém, fundamentalmente, regulamentação ética de questões relativas a transações financeiras. Por essa razão, não faz referências à preocupação da CAIXA com o meio ambiente.**

**11. Caixa Econômica Federal – Advogado – 2010 – Cespe. César, funcionário de uma empresa pública, não é promovido na carreira por conta de integrar a etnia indígena. Inconformado, recorreu aos órgãos administrativos internos, e sua promoção foi deferida. Sob a perspectiva do Código de Ética da CEF, esse fato caracterizaria que ocorreu a violação da**





- a) sustentabilidade.
- b) transparência.
- c) eficiência.
- d) diversidade.
- e) inovação.

**12. (Estratégia - Inédita).** O Código de Ética da Caixa menciona expressamente a observância do respeito enquanto princípio aplicável ao patrocínio de atividades. Estas devem atentar ao meio ambiente, às tradições e valores da sociedade.

**13. (Estratégia - Inédita).** A Caixa, em seu Código de Ética, estatui como princípio o respeito aos clientes, em que pese eles não sejam considerados consumidores, mas sim clientes bancários.

**14. (Estratégia - Inédita).** De acordo com o Código de Ética da Caixa, os interesses da empresa e os interesses pessoais dos empregados devem ser conjugados, de forma a encontrar-se o equilíbrio na busca pelo bem estar e pela satisfação no trabalho.



## GABARITO

### GABARITO



01	02	03	04	05
C	B	C	C	A
06	07	08	09	10
B	D	D	Certo	Errado
11	12	13	14	
D	Certo	Errado	Errado	



# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.