

Aula 15 - Somente em PDF

*Caixa Econômica Federal - CEF (Técnico
Bancário) Atendimento Bancário*

Autor:
Stefan Fantini

23 de Março de 2023

AULA 15 – ÉTICA. (PARTE II – CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL).

Sumário

Código de Ética da Caixa Econômica Federal.....	4
1 – Código de Ética da Caixa Econômica Federal.....	4
1.1 – Missão e Valores.....	4
1.2 – Valores do Código de Ética da Caixa	7
Questões Comentadas	11
Lista de Questões.....	21
Gabarito	27



Olá, amigos do Estratégia Concursos, tudo bem?

Na aula de hoje, estudaremos o seguinte tópico:

“Ética. (Parte II – Código de Ética da Caixa Econômica Federal)”

Preparados? Então vamos em frente! ☺

Um grande abraço,

Stefan Fantini



Para tirar dúvidas e ter acesso a **dicas** e **conteúdos gratuitos**, siga meu **Instagram**, se inscreva no meu **Canal no YouTube** e participe dos meus canais no **TELEGRAM**:



Instagram

@prof.stefan.fantini

<https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini>



YouTube
Stefan Fantini

<https://www.youtube.com/channel/UCptbQWFe4xlyYBcMG-PNNrQ>





t.me/admconcursos



Os canais foram feitos especialmente para você! Então, será um enorme prazer contar com a sua presença nos nossos canais! 😊



CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

1 – Código de Ética da Caixa Econômica Federal¹

1.1 – Missão e Valores

De início, o Código de Ética da Caixa Econômica Federal apresenta a **Missão** e os **Valores** da Caixa Econômica Federal. Vamos relembrar esses conceitos:



Missão

Missão é a “**razão de ser**” (ou “razão de existir”) da organização, em outras palavras, é o motivo pelo qual a organização foi criada. Ela representa a identidade da organização.

A missão deve indicar com clareza o “por que” a organização existe. É **atemporal** (permanente).

É a missão que indica quais **benefícios** a organização trará para a **sociedade**, ou seja, os **impactos** que a organização causará na sociedade. Ela indica qual o **papel da organização na sociedade** e **como a organização pretende atuar** em seu dia a dia.

A missão da organização deve responder à seguinte pergunta: “**por que a organização existe?**”

Para facilitar o entendimento, trouxe a missão de algumas organizações:

Fiat: “*Desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio*”.

Netflix: “*Permitir que o acesso aos filmes e programas de TV favoritos seja ridiculamente fácil*”.

Uber: “*Dar acesso a transporte confiável para todas as pessoas, em todos os lugares*”.

¹ Todo conteúdo a seguir foi extraído e ora transcrito, ora reescrito, do Código de Ética da Caixa Econômica Federal. Disponível em: https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/Codigo_de_etica.pdf



Tribunal de Contas do Estado de São Paulo: *“Fiscalizar e orientar para o bom e transparente uso dos recursos públicos em benefício da sociedade”.*

Visão

É a **“visão de futuro”** da organização. Trata-se de como a organização “se vê” no futuro (no longo prazo). É a visão que indica os **objetivos “finais” da organização**, ou seja, aqueles “sonhos” que se pretende transformar em realidade. Ela exprime **o que a organização “deseja ser” no futuro**.

A visão deve traduzir o **consenso dos membros** da organização sobre o futuro que se deseja. Ela deve ser bastante clara e coerente com a missão da organização.

Diferentemente da missão, a visão **não é permanente**.

A visão da organização deve responder à seguinte pergunta: **“o que eu quero ser?”**

Seguem alguns exemplos de visão:

Fiat: *“Estar entre os principais players do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.”*

Netflix: *“Ser o melhor serviço de distribuição de entretenimento do mundo, licenciando conteúdo de entretenimento ao redor do mundo, criando mercados acessíveis para criadores de conteúdo e ajudando criadores de conteúdo a terem uma audiência global”.*

Uber: *“Ser a empresa com o transporte mais inteligente com menos carros e maior acesso”*

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo: *“Ser uma Instituição de referência no controle da efetividade na aplicação dos recursos públicos”*

Perceba que são frases que indicam a forma como a organização quer “ser vista pelos outros”, ou seja, são frases que exprimem a vontade da organização de ser “referência” no seu ramo de atividades.

Valores

Os valores são o conjunto dos **princípios básicos** e das **crenças** que **norteiam o comportamento** da organização. São a **base para a tomada de decisão**.

Eles indicam como os membros da organização **devem se comportar**.

Vejamos alguns exemplos:

Fiat: *“satisfação do cliente, valorização e respeito às pessoas, atuar como parte integrante da FCA, responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.*



Netflix: “produtividade, criatividade, inteligência, honestidade, comunicação, paixão, altruísmo, confiança e paixão”.

McDonald's: “A experiência dos consumidores está no centro de tudo o que fazemos; Temos um compromisso com as nossas pessoas; Acreditamos no Sistema McDonald's: Franquiados, Companhia e Fornecedores; Gerimos e desenvolvemos o nosso negócio de forma ética; Retribuímos às nossas comunidades; Desenvolvemos o nosso negócio com rentabilidade. Procuramos melhorar continuamente”.

Vejamos, a seguir, a **Visão** e os **Valores** da Caixa Econômica Federal previstos no **Código de Ética da Caixa**:

Visão: Ser o **maior parceiro** dos brasileiros, **reconhecido** pela **capacidade de transformação**, com **eficiência** e **rentabilidade**.

A CAIXA destaca que a “estratégia para o alcance da Visão está centrada nos objetivos e ações de gestão, que buscam flexibilidade, competitividade e simplicidade, além de manter os princípios da governança e incentivar a adoção de práticas socioambientais com impacto positivo em todos os negócios.”

Valores: Os valores que guiam as ações da CAIXA são (previstos no **Código de Ética**):

-Ética

-Foco no **Cliente**

-Integridade

-Meritocracia

-Responsabilidade Socioambiental



Adicionalmente, para complementar os seus estudos, também apresentarei a **Estratégia Corporativa**, o **Propósito**, a **Missão** e os **Valores da Caixa**, que constam na **página institucional da Caixa na internet**²:

Estratégia Corporativa: Fortalecer a **orientação ao cliente**, reforçar a **qualidade** no Atendimento e intensificar a **Experiência Digital** são as premissas que fundamentam a estratégia corporativa da CAIXA.

Propósito: Ser o banco de **todos os brasileiros**.

Missão: Promover o **desenvolvimento sustentável** do Brasil, gerando **valor aos clientes** e à **sociedade** como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado.

Valores: Os valores que guiam as ações da CAIXA são (previstos no **site da CAIXA**):

- Trabalhamos pela **satisfação** dos nossos clientes.
- Trabalhamos para **eleva a riqueza** e o **bem-estar** da sociedade brasileira.
- Sentimos **orgulho** e **paixão** pelo nosso trabalho.
- Agimos sempre pautados pela **ética**.
- Acreditamos que a **liderança** se faz pelo exemplo.
- Somos **inovadores** no que fazemos.
- Respeitamos todas as **ideias**, **opções** e **diferenças**.
- Somos responsáveis pelo **desempenho eficiente** e **sustentável**.
- Promovemos a **meritocracia** e o **desenvolvimento profissional**.
- Juntos** podemos mais.

1.2 – Valores do Código de Ética da Caixa

O **Código de Ética da CAIXA** é composto, basicamente, de declarações (“frases”) que servem de base para orientar o comportamento dos dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA, bem como a atuação da Empresa.

² <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>
<https://ri.caixa.gov.br/a-companhia/missao-e-valores/>



Essas declarações estão divididas em 05 “grupos”, a depender do “valor fonte” (**Respeito, Honestidade, Compromisso, Transparência e Responsabilidade**) a que a declaração está relacionada.

Conforme você verá, são declarações bastante autoexplicativas. Vejamos³:

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**.

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.

³ Extraído de: https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/Codigo_de_etica.pdf



- 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.

COMPROMISSO

- Os empregados, colaboradores, dirigentes, membros estatutários e representantes em órgãos estatutários de empresas de que participe, 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.

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.

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.



QUESTÕES COMENTADAS

Questões sobre o Código de Ética da Caixa Econômica Federal

1. (CESGRANRIO – CAIXA – Engenheiro – 2012)

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:

O código de ética da Caixa destaca:

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

Portanto, a campanha para discriminar o recolhimento de lixo, observada a sua espécie, para programa de reciclagem, é um projeto de **realização de um dos valores perseguidos pelo Código de Ética** empresarial adotado pela empresa.

O gabarito é a letra C.

2. (CESGRANRIO – CAIXA – Advogado – 2012)

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 facilitações.
- 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:

A assertiva nos destaca que o Advogado priorizou atendimento a um cliente e, por isso, o cliente lhe deu um “presente” (um automóvel).

O código de ética da Caixa destaca:

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

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, a **situação é condenável**, devendo ser preservado o padrão de **relacionamento equânime**, a fim de **não causar diferenciações entre os clientes** e induzir a facilitações.

O gabarito é a letra A.

3. (CESGRANRIO – CAIXA – Engenheiro – 2012)

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:

O código de ética da Caixa destaca:

-Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, as solicitações de auxílio financeiro são vedadas aos trabalhadores da CEF.

O gabarito é a letra C.

4. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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:



O código de ética da Caixa destaca:

-Prestamos **orientações e informações corretas** aos nossos clientes para que tomem **decisões conscientes** em seus negócios.

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, informações constantes do banco de dados da instituição financeira devem estar à disposição do cliente.

O gabarito é a letra B.

5. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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:

O código de ética da Caixa destaca:

-**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**.

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, a situação narrada pelo enunciado da questão é uma situação de preconceito que **violou a diversidade**.

O gabarito é a letra D.

6. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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 código de ética da Caixa destaca:

-Preservamos o **sigilo** e a **segurança das informações**.

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, sigilo dos dados da conta-corrente e a segurança das informações nela contidas devem ser mantidos.

O gabarito é a letra B.

7. (CESGRANRIO – CAIXA – 2011)

Uma funcionária pública desempenha paralelamente o trabalho de despachante habitacional. Eventualmente, exerce suas atividades extras no ambiente de trabalho, recebendo clientes e respondendo e-mails.

De acordo com o Código de Ética da Caixa, essa funcionária

- a) comete conduta antiética por usar o cargo para favorecimento pessoal.
- b) pode eventualmente realizar outras atividades no ambiente de trabalho, desde que não prejudique suas tarefas.
- c) não pode acumular funções, devendo abandonar o trabalho extra.
- d) pode dispor de seu tempo como lhe convier, desde que não deixe acumular trabalho.



Comentários:

O código de ética da Caixa destaca:

-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.

Portanto, de acordo com o Código de Ética da Caixa, a funcionária mencionada pelo enunciado comete conduta antiética por usar o cargo para favorecimento pessoal.

O gabarito é a letra A.

8. (CESGRANRIO – CAIXA – 2008)

A respeito das normas de conduta ética que pautam as atividades exercidas pelos empregados e dirigentes da CAIXA, pode-se afirmar que:

I - as situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho devem ser eliminadas;

II - os fornecedores habituais da CAIXA devem ter prioridade de contratação quando da demanda por novos serviços;

III - no exercício profissional, os interesses da CAIXA têm prioridade sobre interesses pessoais de seus empregados e dirigentes;

IV- não se admite qualquer espécie de preconceito, seja este relacionado a origem, raça, cor, idade, religião, credo ou classe social.

Estão corretas as afirmativas

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

Comentários:

A **primeira assertiva** está correta. O código de ética da Caixa destaca:



-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.

A **segunda assertiva** está errada. O código de ética da Caixa destaca:

-**Condenamos** atitudes que **privilegiem fornecedores e prestadores de serviços**, sob qualquer pretexto.

A **terceira assertiva** está correta. O código de ética da Caixa destaca:

-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.

A **quarta assertiva** está correta. O código de ética da Caixa destaca:

-**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**.

O gabarito é a letra D.

9. (CEBRASPE – CAIXA - 2014)

O código de ética da CAIXA determina que a conduta dessa organização seja pautada pelos próprios valores internos e, também, pelos valores da sociedade.

Comentários:

Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-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**.

Portanto, a assertiva peca o dizer que a conduta será pautada pelos “valores da sociedade”.

Gabarito: errada.

10. (CEBRASPE – CAIXA – Técnico Bancário - 2014)



A CAIXA deve oferecer a seus empregados, como compromisso ético de transparência, oportunidades de ascensão profissional com critérios claros e de conhecimento público

Comentários:

Isso mesmo! O código de ética da Caixa destaca:

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

Gabarito: correta.

11. (FCC – CAIXA – Médico do Trabalho - 2013)

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:

Letra A: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-**Condenamos** a **solicitação** de doações, contribuições de **bens materiais ou valores** a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

Letra B: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-**Condenamos** atitudes que **privilegiem fornecedores e prestadores de serviços**, sob qualquer pretexto.

Letra C: correta. Isso mesmo! O código de ética da Caixa destaca:



-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.

Letra D: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-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.

Letra E: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-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.

O gabarito é a letra C.

12. (FCC – CAIXA – Engenheiro Civil - 2013)

A Caixa Econômica Federal, por meio do seu Código de Ética, deseja que seus empregados e dirigentes adotem valores que levem a

- a) atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, gênero, religião, credo e classe social.
- b) práticas que fragilizem a sua imagem e comprometam o seu corpo funcional.
- c) orientações e informações aos clientes para que tomem decisões favoráveis aos negócios da Caixa.
- d) oferta de oportunidades de ascensão profissional aos empregados, com critérios claros.
- e) participação frequente em atividades destinadas à divulgação das iniciativas governamentais.

Comentários:

Letra A: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

-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**.

Letra B: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

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

Letra C: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:



-Prestamos orientações e **informações corretas** aos nossos clientes para que tomem **decisões conscientes** em seus negócios.

Letra D: correta. Isso mesmo! O código de ética da Caixa destaca:

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

Letra E: errada. Nada disso! O código de ética da Caixa destaca:

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

O gabarito é a letra D.

13. (CESPE – CAIXA – Técnico Bancário - 2006)

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:

Isso mesmo! O código de ética da Caixa destaca:

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

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

Gabarito: correta.





LISTA DE QUESTÕES

LISTA DE QUESTÕES

Questões sobre o Código de Ética da Caixa Econômica Federal

1. (CESGRANRIO – CAIXA – Engenheiro – 2012)

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.

2. (CESGRANRIO – CAIXA – Advogado – 2012)

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 facilitações.



- 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

3. (CESGRANRIO – CAIXA – Engenheiro – 2012)

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. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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.

5. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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

6. (CESGRANRIO – CAIXA – Técnico Bancário – 2012)

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. (CESGRANRIO – CAIXA – 2011)

Uma funcionária pública desempenha paralelamente o trabalho de despachante habitacional. Eventualmente, exerce suas atividades extras no ambiente de trabalho, recebendo clientes e respondendo e-mails.

De acordo com o Código de Ética da Caixa, essa funcionária

- a) comete conduta antiética por usar o cargo para favorecimento pessoal.
- b) pode eventualmente realizar outras atividades no ambiente de trabalho, desde que não prejudique suas tarefas.
- c) não pode acumular funções, devendo abandonar o trabalho extra.
- d) pode dispor de seu tempo como lhe convier, desde que não deixe acumular trabalho.

8. (CESGRANRIO – CAIXA – 2008)

A respeito das normas de conduta ética que pautam as atividades exercidas pelos empregados e dirigentes da CAIXA, pode-se afirmar que:

- I - as situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho devem ser eliminadas;
- II - os fornecedores habituais da CAIXA devem ter prioridade de contratação quando da demanda por novos serviços;
- III - no exercício profissional, os interesses da CAIXA têm prioridade sobre interesses pessoais de seus empregados e dirigentes;
- IV- não se admite qualquer espécie de preconceito, seja este relacionado a origem, raça, cor, idade, religião, credo ou classe social.

Estão corretas as afirmativas

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



e) I, II, III e IV.

9. (CEBRASPE – CAIXA - 2014)

O código de ética da CAIXA determina que a conduta dessa organização seja pautada pelos próprios valores internos e, também, pelos valores da sociedade.

10. (CEBRASPE – CAIXA – Técnico Bancário - 2014)

A CAIXA deve oferecer a seus empregados, como compromisso ético de transparência, oportunidades de ascensão profissional com critérios claros e de conhecimento público

11. (FCC – CAIXA – Médico do Trabalho - 2013)

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.

12. (FCC – CAIXA – Engenheiro Civil - 2013)

A Caixa Econômica Federal, por meio do seu Código de Ética, deseja que seus empregados e dirigentes adotem valores que levem a

- a) atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, gênero, religião, credo e classe social.
- b) práticas que fragilizem a sua imagem e comprometam o seu corpo funcional.
- c) orientações e informações aos clientes para que tomem decisões favoráveis aos negócios da Caixa.
- d) oferta de oportunidades de ascensão profissional aos empregados, com critérios claros.



e) participação frequente em atividades destinadas à divulgação das iniciativas governamentais.

13. (CESPE – CAIXA – Técnico Bancário - 2006)

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.





GABARITO

GABARITO

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| 1. Letra C | 6. Letra B | 11. Letra C |
| 2. Letra A | 7. Letra A | 12. Letra D |
| 3. Letra C | 8. Letra D | 13. CORRETA |
| 4. Letra B | 9. ERRADA | |
| 5. Letra D | 10. CORRETA | |



Referências Bibliográficas

CÓDIGO DE ÉTICA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Disponível em:
https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/Codigo_de_etica.pdf

SOBRE A CAIXA. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>



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.