

## **EDITAL VERTICALIZADO**

*Caixa Econômica Federal – Técnico Bancário Novo*

### **CONHECIMENTOS BÁSICOS**

#### **LÍNGUA PORTUGUESA:**

- 1 - Compreensão e interpretação de textos.
- 2 - ~~Argumentação e persuasão.~~
- 3 - ~~Comunicação assertiva. Linguagem simples, concisa, objetiva.~~
- 4 - ~~Organização textual.~~
- 5 - Coesão e Coerência.
- 6 - Tipologia textual.
- 7 - ~~Ortografia oficial.~~
- 8 - ~~Acentuação gráfica.~~
- 9 - ~~Emprego do sinal indicativo de crase.~~
- 7 - Sintaxe da oração e do período.
- 8 - Pontuação.
- 9 - Concordância nominal e verbal.
- 10 - Regência nominal e verbal.
- 11 - Significação das palavras.
- 12 - Colocação do pronome átono.
- 13 - ~~Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República~~
- 14 - Novo Acordo ortográfico.

#### **LÍNGUA INGLESA:**

Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.

#### **MATEMÁTICA FINANCEIRA:**

- 1 - Conceitos gerais - o conceito do valor do dinheiro no tempo.
- 1.1 - Fluxos de caixa e diagramas de fluxo de caixa; Equivalência financeira.



2 - Sequências - lei de formação de sequências e determinação de seus elementos; progressões aritméticas e progressões geométricas.

3 - Juros Simples - cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.

4 - Juros Compostos - cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.

5 - Descontos - cálculo do valor atual, do valor nominal e da taxa de desconto.

6 - Sistemas de Amortização - sistema PRICE (método das prestações constantes); sistema SAC (método das amortizações constantes).

7 - Uso da HP12C

### **NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA:**

1 - Representação tabular e gráfica.

2 - Medidas de tendência central (média, mediana, moda, medidas de posição, mínimo e máximo)

2.1 – Medidas de dispersão (amplitude, amplitude interquartil, variância, desvio padrão e coeficiente de variação).

3 - Cálculo de probabilidade.

4 - Teorema de Bayes e Probabilidade condicional.

5 - População e amostra.

6 - Correlação linear simples.

7 - Ciência de dados, People analytics.

8 - Modelos preditivos. (Inferência na regressão, análise de variância e covariância, critérios de significância).

### **COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE:**

1 - Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações;

1.1 - Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020

1.2 - Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações, Resolução CVM 50/2021.

2 - Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.

3 - Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.



- 3.1 - Código de Ética, Conduta e integridade (disponível no sítio da CAIXA na internet).
- 4 - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021.
- 5 - Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).
- 6 - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.
- 7 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.
- 8 - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações.
- 9 - Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CAIXA na internet).
- 10 - Boas práticas de governança corporativa.

## **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO**

### **CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:**

- 1 - ~~Estatuto Social da CAIXA.~~
- 2 - ~~Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional, Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.~~
- 3 - ~~Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial).~~
- 4 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios.
- 5 - Internet banking.
- 6 - Mobile banking.
- 7 - Novos modelos de negócios.
- 8 - Fintechs, startups e big techs.
- 9 - Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).
- 10 - Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.
- 11 - Correspondentes bancários.
- 12 - Sistema de pagamentos instantâneos (PIX, DREX).
- 13 - Open finance: Real digital.
- 14 - Transformação digital no Sistema Financeiro.



- 15 - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing);
- 16 - Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.
- 17 - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.
- 18 - 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.
- 19 - Noções de Mercado de capitais.
- 20 - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.
- 21 - Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.
- 22 - Taxas de câmbio nominais e reais;
- 23 - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.
- 24 - Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.
- 25 - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.
- 26 - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.
- 27 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.
- 28 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.
- 29 - Autorregulação bancária.
- 30 - Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).
- 31 - Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.
- 32 - Certificado de Regularidade do FGTS.
- 33 - Guia de Recolhimento (GRF).
- 34 - Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família).
- 35 - Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.
- 36 - Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio.
- 37 - Sistema de pagamentos brasileiro.
- 38 - Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque).
- 39 - Saúde e bem-estar, ergonomia.



- 40 - Negociação, escuta empática.
- 41 - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.
- 42 - Segmentação de mercado. CRM.
- 43 - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.
- 44 - Gestão da qualidade em serviços.

### **CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:**

- 1 - Conhecimento Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão O365, Outlook).
- 2 - Segurança da informação: Fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança;
  - 2.1 - Noções sobre gestão de segurança da informação: normas NBR ISO/IEC 27001 e 27002; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021, Prevenção e reação a riscos cibernéticos nos negócios.
- 3 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.
- 4 - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e conceitos/procedimentos de Internet e Intranet. Fundamentos de comunicação de dados; meios físicos de transmissão.
- 5 - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web.
- 6 - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.
- 7 - Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram).
- 8 - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.
- 9 - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.
- 10 - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype).
- 11 - Noções/Fundamentos de Inteligência Artificial, Analytics, Blockchain, Openbanking, Machine Learning, Data Science. (Temáticas também trabalhadas na Trilha UC\_PLAY Cultura Digital).
  - 11.1 Noções/Fundamentos de Inteligência artificial generativa, algoritmos, ChatGPT (Transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica, Cloud Computing.
- 12 - Noções de Transformação Digital;
- 13 - Noções sobre Inovação;
- 14 - Noções sobre Líderes Digitais;



- 15 - Noções sobre Agilidade: O "ser digital" e a transformação das empresas;
- 15.1 - Startups e Fintechs; Paradigma Ágil;
- 15.2 - O Manifesto Ágil, os conceitos e os valores da agilidade;
- 15.3 – O perfil de um profissional ágil; Como identificar e entregar "valor" para o cliente digital.
- 16 - Noções sobre Open Finance;
- 17 - Noções de Compliance; Noções de LGPD.

#### **CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS:**

- 1 - Mindset de crescimento, Paradigma da abundância.
- 2 - Intraempreendedorismo.
- 3 - Design Thinking, Design de Serviço.
- 4 - Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.
- 5 - Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.
- 6 - Ciência de dados.
- 7 - Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes.
- 8 - Pensamento computacional.
- 9 - Análise de Negócios.
- 10 - Liderança, autoliderança e liderança de equipes.
- 11 - Autodesenvolvimento.
- 12 - Experiência do consumidor (Customer experience).
- 13 - Inteligência emocional,
- 14 - Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS),
- 15 - Objetivos-chaves para resultados (OKR).
- 16 - Gestão do tempo e produtividade.
- 17 - Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância.
- 18 - Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).

#### **ATENDIMENTO BANCÁRIO:**

- 1 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente.



- 2 - Gestão da experiência do cliente.
- 3 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.
- 4 - Noções de marketing digital: geração de leads;
  - 4.1 - Técnica de copywriting;
  - 4.2 - Gatilhos mentais;
  - 4.3 - Inbound marketing.
- 5 - Ética e conduta profissional em vendas.
- 6 - Clientecentrismo.
- 7 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação.
- 8 - Atendimento qualificado por canais remotos.
- 9 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.
- 10 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016 e Resolução CMN 4.949/21.
- 11 - 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.
- 12 - Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações.
- 13 - 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.
- 14 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).
- 15 - Autorregulação bancária: SARB nº 004/2009 - Normativo de atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias.
  - 15.1 - SARB 023/2020 - normativo de relacionamento com o consumidor idoso, Lei nº 10.741 de 2003
- 16- Estatuto do Idoso, assim como as 13.466/2017 (acima de 80 anos)
  - 16.1 - 14.364/2022 (acompanhantes de idosos)
  - 16.2 - SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis
- 17 - Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista.
- 18 - 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.



19 - 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,

19.1 - Decreto nº 5.904 de 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo