



aprova  
concursos

# CEF

## Técnico Bancário Novo (PCD)

Caixa Econômica  
Federal



Edital **verticalizado**

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### LÍNGUA PORTUGUESA

- 1 - Compreensão e interpretação de textos.
- 2 - Tipologia textual.
- 3 - Ortografia oficial.
- 4 - Acentuação gráfica.
- 5 - Emprego das classes de palavras.
- 6 - 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 - Redação Oficial: Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet).
- 13 - Colocação do pronome átono.

### MATEMÁTICA FINANCEIRA

- 1 - Conceitos gerais - o conceito do valor do dinheiro no tempo; 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).

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

- 1 - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.
- 2 - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial).
- 3 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios.
- 4 - Internet banking.
- 5 - Mobile banking.
- 6 - Open banking.
- 7 - Novos modelos de negócios.
- 8 - Fintechs, startups e big techs.
- 9 - Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).
- 10 - O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.
- 11 - Correspondentes bancários.
- 12 - Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).
- 13 - Transformação digital no Sistema Financeiro.
- 14 - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.
- 15 - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.
- 16 - 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.
- 17 - Noções de Mercado de capitais.
- 18 - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.
- 19 - Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.
- 20 - Taxas de câmbio nominais e reais.
- 21 - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.
- 22 - Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.
- 23 - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.
- 24 - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.
- 25 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.
- 26 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.

- 27 - Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações; Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações.
- 28 - Autorregulação bancária.
- 29 - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.
- 30 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.
- 31 - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações.
- 32 - Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. Código de Ética da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet); Código de Conduta da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet).
- 33 - Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CEF na internet).
- 34 - Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque).
- 35 - Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).
- 36 - Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).
- 37 - Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque; Certificado de Regularidade do FGTS; Guia de Recolhimento (GRF).
- 38 - Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.
- 39 - Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio.
- 40 - Sistema de pagamentos brasileiro.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

- 1 - Representação tabular e gráfica.
- 2 - Medidas de tendência central (média, mediana, moda, medidas de posição, mínimo e máximo) e de dispersão (amplitude, amplitude interquartil, variância, desvio padrão e coeficiente de variação).
- 3 - Cálculo de probabilidade.
- 4 - Teorema de Bayes e Probabilidade condicional.
- 5 - População e amostra.
- 6 - Correlação linear simples.

### CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

- 1 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office – Word, Excel e PowerPoint - versão O365).
- 2 - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021.
- 3 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.
- 4 - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.
- 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).

## ATENDIMENTO BANCÁRIO

- 1 - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.
- 2 - Segmentação de mercado.
- 3 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente.
- 4 - Gestão da experiência do cliente.
- 5 - Aprendizagem e sustentabilidade organizacional.
- 6 - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.
- 7 - Gestão da qualidade em serviços.
- 8 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.
- 9 - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.
- 10 - Ética e conduta profissional em vendas.
- 11 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes.
- 12 - Utilização de canais remotos para vendas.
- 13 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.
- 14 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016.
- 15 - 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.
- 16 - Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações.
- 17 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.
- 18 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).



**aprova**  
concursos

**0800 727 6282**

[www.aprovaconcursos.com.br](http://www.aprovaconcursos.com.br)