

CEF

Técnico Bancário Novo (PCD)

aprova
concursos

Caixa
Econômica
Federal

Checklist de estudos



ORIENTAÇÕES PARA UTILIZAÇÃO

Olá, estudante!

O **Aprova Concursos** preparou um material exclusivo para você organizar as revisões ao longo da sua preparação para concursos públicos. As revisões são fundamentais para retenção do conhecimento. Como são muitos assuntos para ser estudado, é preciso organização quanto ao que já foi revisado por você e o que ainda precisa ser revisto. A tabela que preparamos pode ser usada para garantir o controle das revisões.

Vamos explicar como ela funciona.

REVISÕES

- Quando ocorrerão as revisões?
- A primeira revisão ocorrerá até 24 horas depois do dia que a aula foi assistida.
- A segunda, 7 dias após a visualização da videoaula.
- A terceira, 30 dias após.

PRIMEIRA REVISÃO	1	24 HORAS
SEGUNDA REVISÃO	2	7 DIAS
TERCEIRA REVISÃO	3	30 DIAS



Aqui colocamos um exemplo de como a tabela fica quando preenchida com as datas em que as revisões foram feitas. Se a videoaula foi assistida em 06/08, as revisões ficariam da seguinte forma:

MATEMÁTICA	REVISÕES		
	1 - 24h	2 - 7 dias	3 - 30 dias
Porcentagem	07/08	13/08	05/09

Depois de realizar a revisão, marque um "X" no quadro.

MATEMÁTICA	REVISÕES		
	1 - 24h	2 - 7 dias	3 - 30 dias
Porcentagem	07/08	13/08	05/09



Logo após a visualização da videoaula, para evitar esquecimento, anote as datas das revisões na tabela.



QUESTÕES

FIXAÇÃO DE CONHECIMENTO

- É importante a resolução de questões **logo após a visualização da aula**.

NÚMERO DE QUESTÕES

- Resolva, **no mínimo, 10 questões** para cada assunto.

QUESTÕES DA BANCA QUE ORGANIZA O CONCURSOS

- Cada banca tem características próprias. **Utilize o site de questões do Aprova** (<https://www.aprovaconcursos.com.br/questoes-de-concurso>) **para filtrar questões da instituição que organiza o seu concurso**. Caso não exista um edital em aberto no momento dos seus estudos, utilize como referência a banca que realizou o último concurso. Por exemplo, verifique o formato das questões (múltipla escolha ou julgamento entre Certo ou Errado). Essa informação consta no último edital).



ANOTE O PERCENTUAL DE ACERTO NA TABELA

- Assim que realizar as questões, **anote o percentual de acerto na tabela**. Sempre há itens que apresentam maior dificuldade de aprendizagem. O baixo percentual apontará quais são esses assuntos. Veja o exemplo:

QUESTÕES		
TOTAL	ACERTEI	%
20	14	70%



LÍNGUA PORTUGUESA	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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.						



ATENDIMENTO BANCÁRIO	QUESTÕES			REVISÕES		
	TOTAL	ACERTEI	%	1ª - 24 h	2ª - 7 dias	3ª - 30 dias
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