

# CEF

**Cargo -**  
**TÉCNICO BANCÁRIO NOVO**



**Editais verticalizados**

CEF - Caixa Econômica Federal

## 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.
- 10 - Sintaxe da oração e do período.
- 11 - Pontuação.
- 12 - Concordância nominal e verbal.
- 13 - Regência nominal e verbal.
- 14 - Significação das palavras.
- 15 - Colocação do pronome átono.
- 16 - Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet).
- 17 - 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, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação.
- 2 - Juros Simples.

- 3 - Juros Compostos.
- 4 - Séries Uniformes.
- 5 - Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno.
- 6 - Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE).
- 7 - Descontos: racional composto e comercial simples.
- 8 - Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas.

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

- 1. Conceitos gerais: variável, tipos de variáveis, população, amostra, frequências: absoluta e relativa, frequências acumuladas, representações em gráficos e tabelas (linhas, colunas, setores e histogramas).
- 2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana.
- 3. Medidas de Posição: quartis e percentis.
- 4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação.
- 5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis; teorema do produto; probabilidade condicional e independência; distribuição binomial

## **COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE:**

- 1 - Prevenção à 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, 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.

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 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022

09 - Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CAIXA na internet).

10 - Boas práticas de governança corporativa.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:

1 - Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal).

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)

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

representação e domicílio.

38 - Sistema de pagamentos brasileiro.

39 - Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque).

40 - Saúde e bemestar, ergonomia.

41 - Negociação, escuta empática.

42 - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.

43 - Segmentação de mercado. CRM.

44 - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

45 - Gestão da qualidade em serviços.

46 - Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)

## **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; 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 120 e Mozilla Firefox versão 122), busca e pesquisa na Web.

6 - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.

7 - Redes Sociais: X (ex-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 de Inteligência Artificial, Analytics, Blochchain, Openbanking, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC\_PLAY Cultura Digital.

11.1 Noções 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; Startups e Fintechs; Paradigma Ágil; O Manifesto Ágil, os conceitos e os valores da agilidade; 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; técnica de copywriting; gatilhos mentais; 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.
- SARB 023/2020 - normativo de relacionamento com o consumidor idoso,

Lei nº 10.741 de 2003 - Estatuto do Idoso, assim como as 13.466/2017 (acima de 80 anos) e 14.364/2022 (acompanhantes de idosos),

SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis,

16 - Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista.

17 - 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.

18 - 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, Decreto nº 5.904 de 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.

## CANAIS

Já nas redes sociais, você pode contar com o nosso apoio em canais atualizados diariamente, oferecem notícias completas e conteúdos direcionados sobre concursos de todo o Brasil. Fique ligado!



**BONS ESTUDOS!**