



CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

• TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

ÍNDICE

Nível: Médio Completo

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

- Compreensão e interpretação de textos	01
- Tipologia textual	03
- Ortografia oficial	16
- Acentuação gráfica.....	17
- Emprego das classes de palavras.....	22
- Emprego do sinal indicativo de crase.....	38
- Sintaxe da oração e do período	38
- Pontuação	41
- Concordância nominal e verbal	42
- Regência nominal e verbal	43
- Significação das palavras.....	44

MATEMÁTICA

- Funções exponenciais e logarítmicas	01
- Noções de probabilidade e estatística. Juros simples e compostos: capitalização e descontos	10
- Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente	29
- Rendas uniformes e variáveis	30
- Planos ou Sistemas de Amortização de Empréstimos e Financiamentos.....	35
- Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.....	38
- Avaliação de Alternativas de Investimento	42
- Taxas de Retorno.	29

ÉTICA

- Conceitos: ética, moral, valores e virtudes.....	01
- Ética aplicada: noções de ética empresarial e profissional	04
- A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	08
- Código de Ética da CAIXA (disponível no sítio da CAIXA na internet).....	08
- Código de conduta da alta administração pública.....	10

ATENDIMENTO

- Legislação: Lei nº. 8.078/90; Código de Defesa do Consumidor; Resoluções CMN/Bacen nº. 2.878/01 e nº. 2.892/01 e alterações posteriores; Código de Defesa do Consumidor Bancário; Lei nº. 10.048/00; Lei nº. 10.098/00; Decreto nº. 5.296/04	01
- Marketing em empresas de serviços: Marketing de relacionamento	42
- Satisfação, valor e retenção de clientes.....	47
- Propaganda e promoção	49
- Telemarketing	50
- Vendas: técnicas, planejamento, motivação para vendas, relações com clientes.....	51
- Segmentação de mercado versus segmentação do setor bancário.	54

HISTÓRIA E ESTATUTO DA CAIXA

- História e Missão da CAIXA (disponível no site da CAIXA www.caixa.org.br)	01
- Estatuto da CAIXA (Da Denominação, Sede, Foro, Duração e Demais Disposições Preliminares, Dos Objetivos, Do Pessoal).....	02

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

- Lei nº 7.998/90 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque); (FGTS: possibilidades e condições de utilização/saque; Certificado de Regularidade do FGTS; Guia de Recolhimento - GFIP; Cartão do Cidadão); Lei Complementar n.º 7/70 (PIS)..... 01
- Princípios Constitucionais da Administração Pública: Princípio da Legalidade, Princípio da Impessoalidade, Princípio da Moralidade Administrativa, Princípio da Publicidade e Princípio da Responsabilidade Administrativa..... 08

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

- Abertura e movimentação de contas: documentos básicos 01
- Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio 02
- Cheque – requisitos essenciais, circulação, endosso, cruzamento 06
- Sistema de Pagamentos Brasileiro 10
- Estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN): Conselho Monetário Nacional; Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional; bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento; sociedades de arrendamento mercantil; sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros; Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC); Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP); sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo; Sistema de Seguros Privados: sociedades de capitalização; Previdência Complementar: entidades abertas e entidades fechadas de previdência privada 12
- Noções de política econômica, noções de política monetária, instrumentos de política monetária, formação da taxa de juros 51
- Mercado Financeiro - mercado monetário; mercado de crédito; mercado de capitais: ações – características e direitos, debêntures, diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas, funcionamento do mercado à vista de ações, mercado de balcão; mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar; operações básicas; contratos de câmbio – características; taxas de câmbio; remessas; SISCOMEX 54
- Mercado Primário e Mercado Secundário 68

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

- Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office, BR Office 13
- Sistemas operacionais: Windows e LINUX 01
- Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet 53
- Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas 69
- Certificação e assinatura digital..... 72