



CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO Carreira Administrativa

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA:

| | |
|---|----|
| 1 Compreensão e interpretação de textos. | 1 |
| 2 Tipologia textual. | 8 |
| 3 Ortografia oficial. | 11 |
| 4 Acentuação gráfica. | 14 |
| 5 Emprego das classes de palavras. | 22 |
| 6 Emprego do sinal indicativo de crase. | 19 |
| 7 Sintaxe da oração e do período. | 38 |
| 8 Pontuação. | 18 |
| 9 Concordância nominal e verbal. | 40 |
| 10 Regência nominal e verbal. | 42 |
| 11 Significação das palavras. | 20 |
| 12 Redação Oficial. | 42 |

MATEMÁTICA:

| | |
|---|----|
| 1 Juros simples e compostos: capitalização e descontos. | 1 |
| 2 Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. | 11 |
| 3 Planos ou sistemas de amortização de empréstimos e financiamentos. | 12 |
| 4 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. | 16 |
| 5 Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas. | 27 |

RACIOCÍNIO LÓGICO:

| | |
|--|-----------|
| 1 Princípios do raciocínio lógico: conectivos lógicos; diagramas lógicos; lógica de argumentação; interpretação de informações de natureza matemática; probabilidade. | Pp 1 a 62 |
|--|-----------|

ATUALIDADES:

| | |
|---|-----------|
| 1 Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais que desenvolvimento sustentável, ecologia, economia, educação, educação a distância, energia, política, redes sociais (Twitter, Facebook, Google+, LinkedIn), relações internacionais, responsabilidade socioambiental, segurança, sociedade e tecnologia. | Pp 1 a 28 |
|---|-----------|

ÉTICA:

| | |
|---|---|
| 1 Conceito de ética. | 1 |
| 2 Ética aplicada: noções de ética empresarial e profissional. | 4 |
| 3 A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. | 8 |
| 4 Código de Ética da CAIXA (disponível no sítio da CAIXA na Internet). | 9 |

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA:

| | |
|---|----|
| 1 Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque); Lei nº 8.036/1990 (FGTS: possibilidades e condições de utilização/saque; Certificado de Regularidade do FGTS; Guia de Recolhimento (GRF); Lei Complementar nº 7/1970 (PIS). | 1 |
| 2 Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência). | 13 |
| 3 Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família). | 20 |

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO:

| | |
|---|----|
| 1 Legislação: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências); Resoluções CMN/Bacen nº 3.694/2009 (dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras) e alterações posteriores. | 1 |
| 2 Marketing em empresas de serviços: marketing de relacionamento. | 25 |
| 3 Satisfação, valor e retenção de clientes. | 30 |
| 4 Propaganda e promoção. | 32 |
| 5 Telemarketing. | 37 |
| 6 Vendas: técnicas de vendas de produtos e serviços financeiros do setor bancário. | 38 |

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:

| | |
|--|----|
| 1 Abertura e movimentação de contas: documentos básicos. | 1 |
| 2 Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio. | 4 |
| 3 Cheque: requisitos essenciais, circulação, endosso, cruzamento, compensação. | 7 |
| 4 Sistema de pagamentos brasileiro. | 11 |
| 5 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 |
| 6 Noções de política econômica, noções de política monetária, instrumentos de política monetária, formação da taxa de juros. | 49 |
| 7 Mercado Financeiro. | 52 |
| 7.1 Mercado monetário. | |
| 7.2 Mercado de crédito. | |
| 7.3 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. | |
| 7.4 Mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar; operações básicas; contratos de câmbio – características; taxas de câmbio; remessas; SISCOMEX. | |
| 8 Mercado primário e mercado secundário. | 65 |
| 9 Produtos bancários: Programa Minha Casa Minha Vida; Crédito Rural – Agronegócio; Microcrédito Produtivo Orientado; Cartões; Penhor; Loterias; Financiamento Estudantil (FIES). | 66 |
| 10 Correspondentes Bancários. | 67 |