



CÓD: OP-086FV-24
7908403549504

CAIXA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Técnico bancário Novo

EDITAL Nº 01/2024/NM, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2024

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos.	9
2. Argumentação e persuasão.	9
3. Comunicação assertiva: Linguagem simples, concisa, objetiva	17
4. Organização textual	17
5. Coesão e Coerência;	17
6. Tipologia textual.	18
7. Ortografia oficial.	19
8. Acentuação gráfica.....	20
9. Emprego do sinal indicativo de crase.	20
10. Sintaxe da oração e do período.	21
11. Pontuação.	25
12. Concordância nominal e verbal.	29
13. Regência nominal e verbal.	31
14. Significação das palavras.....	32
15. Colocação do pronome átono.	32
16. Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet)	33
17. Novo Acordo ortográfico.....	43

Matemática Financeira

1. Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação.....	61
2. 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	70
3. Juros Simples. Juros Compostos.	74
4. Descontos: racional composto e comercial simples	77
5. Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno.....	80
6. Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE).....	86
7. Séries Uniformes.....	88

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).....	97
2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana.....	109
3. Medidas de Posição: quartis e percentis	111
4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação.....	114
5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis.....	117
6. Teorema do produto	122

7.	Probabilidade condicional e independência	122
8.	Distribuição binomial	122

Conhecimentos Bancários

1.	Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal)	131
2.	Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional	153
3.	Órgãos normativos	153
4.	instituições supervisoras, executoras e operadoras	155
5.	Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial)	169
6.	Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios	170
7.	Internet banking	171
8.	Mobile banking.	171
9.	Open finance	171
10.	Novos modelos de negócios.	171
11.	Fintechs, startups e big techs.	172
12.	Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).	172
13.	Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	173
14.	Correspondentes bancários.	173
15.	Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	173
16.	Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX)	174
17.	Transformação digital no Sistema Financeiro	174
18.	Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing)	175
19.	Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil	176
20.	Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública	178
21.	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	180
22.	Noções de Mercado de capitais.	186
23.	Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas	192
24.	Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários	194
25.	Taxas de câmbio nominais e reais	194
26.	Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações	194
27.	Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio	195
28.	Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	195
29.	Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.	195
30.	Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	196
31.	Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.	196
32.	Autorregulação bancária.	201
33.	Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).	202
34.	Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque	203
35.	Certificado de Regularidade do FGTS.	215
36.	Guia de Recolhimento (GRF).	215
37.	Lei nº 14.601/2023 (Bolsa Família)	216

ÍNDICE

38. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	222
39. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	222
40. Sistema de pagamentos brasileiro.	223
41. Saúde e bem estar, ergonomia	224
42. Negociação, escuta empática.....	227
43. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	228
44. Segmentação de mercado. CRM.....	229
45. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	230
46. Gestão da qualidade em serviços.	231

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)	239
2. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança.....	247
3. Noções sobre gestão de segurança da informação: normas NBR ISO/IEC 27001:2022 e NBR ISO/IEC 27002:2022	249
4. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021, prevenção e reação a riscos cibernéticos nos negócios.....	251
5. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	255
6. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e conceitos/procedimentos de Internet e Intranet. Navegadores Web (Microsoft Edge versão 120 e Mozilla Firefox versão 122), busca e pesquisa na Web.....	257
7. Fundamentos de comunicação de dados; meios físicos de transmissão.....	264
8. Correio eletrônico	265
9. Grupos de discussão	267
10. fóruns e wikis.	268
11. Redes Sociais: X (ex-Twitter), Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram	269
12. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio	271
13. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	272
14. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância: Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype.....	280
15. Noções de Inteligência Artificial.....	293
16. Blochchain, Openbanking	293
17. Analytics, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC_PLAY Cultura Digital	294
18. Noções de Inteligência artificial generativa, algoritimos, ChatGPT (transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica	294
19. Cloud Computing	295
20. Noções de Transformação Digital.....	297
21. Noções sobre Inovação	297
22. Noções sobre Líderes Digitais	298
23. Noções sobre Agilidade: o “ser digital” e a transformação das empresas; Startups e Fintechs; o 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	298
24. Noções sobre Open Finance	299
25. Noções de Compliance	299
26. Noções de LGPD.....	299

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

1. Mindset de crescimento, Paradigma da abundância	315
2. Intraempreendedorismo.....	315
3. Design Thinking, Design de Serviço	316
4. Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.....	316
5. Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.....	317
6. Ciência de dados	317
7. Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes.....	318
8. Pensamento computacional	318
9. Análise de Negócios.....	319
10. Liderança, autoliderança e liderança de equipes.....	319
11. Autodesenvolvimento.....	320
12. Experiência do consumidor (Customer experience)	321
13. Inteligência emocional.....	321
14. Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS)	322
15. Objetivos-chaves para resultados (OKR).....	324
16. Gestão do tempo e produtividade.....	324
17. Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância	325
18. Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).....	325

Atendimento Bancário

1. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	329
2. Gestão da experiência do cliente.....	330
3. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.....	331
4. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	333
5. Ética e conduta profissional em vendas.....	338
6. Clientecentrismo.....	340
7. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação	340
8. Atendimento qualificado por canais remotos.....	343
9. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	343
10. Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016 e Resolução CMN 4.949/21.....	346
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	348
12. Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações	351
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	351
14. Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	387

ÍNDICE

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. SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis	401
16. 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).....	433
17. Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista	444
18. Decreto nº 8.727 de 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas transvestis e transexuais	445
19. 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	446
20. 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	456

Conteúdo Digital

Língua Inglesa

1. Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos 3

Comportamentos Éticos e Compliance

1. Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações	31
2. 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	36
3. Resolução CVM 50/2021.....	51
4. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	64
5. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes	65
6. noções de ética empresarial e profissional; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas	67
7. Código de Ética, Conduta e integridade.....	68
8. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021	88
9. Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência)	88
10. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	91
11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	94
12. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e DECRETO Nº 11.129, de 11 de Julho de 2022	107
13. Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal	120
14. Boas práticas de governança corporativa	122

Conteúdo Digital

- Para estudar o Conteúdo Digital acesse sua “Área do Cliente” em nosso site, ou siga os passos indicados na página 2 para acessar seu bônus.

<https://www.apostilasopcao.com.br/customer/account/login/>

VII - as espécies vegetais que tenham sua projeção sobre a faixa de circulação de pedestres.

§ 2º A concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Local, deverá assegurar que, no mínimo, dois por cento do total de Telefones de Uso Público - TUPs, sem cabine, com capacidade para originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional, bem como, pelo menos, dois por cento do total de TUPs, com capacidade para originar e receber chamadas de longa distância, nacional e internacional, estejam adaptados para o uso de pessoas portadoras de deficiência auditiva e para usuários de cadeiras de rodas, ou conforme estabelecer os Planos Gerais de Metas de Universalização.

§ 3º As botoeiras e demais sistemas de acionamento dos terminais de autoatendimento de produtos e serviços e outros equipamentos em que haja interação com o público devem estar localizados em altura que possibilite o manuseio por pessoas em cadeira de rodas e possuir mecanismos para utilização autônoma por pessoas portadoras de deficiência visual e auditiva, conforme padrões estabelecidos nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 17. Os semáforos para pedestres instalados nas vias públicas deverão estar equipados com mecanismo que sirva de guia ou orientação para a travessia de pessoa portadora de deficiência visual ou com mobilidade reduzida em todos os locais onde a intensidade do fluxo de veículos, de pessoas ou a periculosidade na via assim determinarem, bem como mediante solicitação dos interessados.

Art. 18. A construção de edificações de uso privado multifamiliar e a construção, ampliação ou reforma de edificações de uso coletivo devem atender aos preceitos da acessibilidade na interligação de todas as partes de uso comum ou abertas ao público, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Parágrafo único. (Revogado pelo Decreto nº 10.014, de 2019)

§ 1º Também estão sujeitos ao disposto no caput os acessos, as piscinas, os andares de recreação, os salões de festas e de reuniões, as saunas e os banheiros, as quadras esportivas, as portarias, os estacionamentos e as garagens, entre outras partes das áreas internas ou externas de uso comum das edificações de uso privado multifamiliar e das de uso coletivo. (Incluído pelo Decreto nº 10.014, de 2019)

§ 2º O disposto no caput não se aplica às áreas destinadas ao altar e ao batistério das edificações de uso coletivo utilizadas como templos de qualquer culto. (Incluído pelo Decreto nº 10.014, de 2019)

Art. 19. A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público deve garantir, pelo menos, um dos acessos ao seu interior, com comunicação com todas as suas dependências e serviços, livre de barreiras e de obstáculos que impeçam ou dificultem a sua acessibilidade.

§ 1º No caso das edificações de uso público já existentes, terão elas prazo de trinta meses a contar da data de publicação deste Decreto para garantir acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 2º Sempre que houver viabilidade arquitetônica, o Poder Público buscará garantir dotação orçamentária para ampliar o número de acessos nas edificações de uso público a serem construídas, ampliadas ou reformadas.

Art. 20. Na ampliação ou reforma das edificações de uso público ou de uso coletivo, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento

eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 21. Os balcões de atendimento e as bilheterias em edificação de uso público ou de uso coletivo devem dispor de, pelo menos, uma parte da superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Parágrafo único. No caso do exercício do direito de voto, as urnas das seções eleitorais devem ser adequadas ao uso com autonomia pelas pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e estejam instaladas em local de votação plenamente acessível e com estacionamento próximo.

Art. 22. A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público ou de uso coletivo devem dispor de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 1º Nas edificações de uso público a serem construídas, os sanitários destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida serão distribuídos na razão de, no mínimo, uma cabine para cada sexo em cada pavimento da edificação, com entrada independente dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 2º Nas edificações de uso público já existentes, terão elas prazo de trinta meses a contar da data de publicação deste Decreto para garantir pelo menos um banheiro acessível por pavimento, com entrada independente, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 3º Nas edificações de uso coletivo a serem construídas, ampliadas ou reformadas, onde devem existir banheiros de uso público, os sanitários destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência deverão ter entrada independente dos demais e obedecer às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 4º Nas edificações de uso coletivo já existentes, onde haja banheiros destinados ao uso público, os sanitários preparados para o uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão estar localizados nos pavimentos acessíveis, ter entrada independente dos demais sanitários, se houver, e obedecer às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 23. Nos teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares, serão reservados espaços livres para pessoas em cadeira de rodas e assentos para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com a capacidade de lotação da edificação, conforme o disposto no art. 44 § 1º, da Lei 13.446, de 2015. (Redação dada pelo Decreto nº 9.404, de 2018)

§ 1º Os espaços e os assentos a que se refere o caput, a serem instalados e sinalizados conforme os requisitos estabelecidos nas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, devem: (Redação dada pelo Decreto nº 9.404, de 2018)

I - ser disponibilizados, no caso de edificações com capacidade de lotação de até mil lugares, na proporção de: (Incluído pelo Decreto nº 9.404, de 2018)

a) dois por cento de espaços para pessoas em cadeira de rodas, com a garantia de, no mínimo, um espaço; e (Incluído pelo Decreto nº 9.404, de 2018)

I - está cumprindo as regras de acessibilidade arquitetônica, urbanística e na comunicação e informação previstas nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT, na legislação específica ou neste Decreto;

II - coloca à disposição de professores, alunos, servidores e empregados portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida ajudas técnicas que permitam o acesso às atividades escolares e administrativas em igualdade de condições com as demais pessoas; e

III - seu ordenamento interno contém normas sobre o tratamento a ser dispensado a professores, alunos, servidores e empregados portadores de deficiência, com o objetivo de coibir e reprimir qualquer tipo de discriminação, bem como as respectivas sanções pelo descumprimento dessas normas.

§ 2º As edificações de uso público e de uso coletivo referidas no caput, já existentes, têm, respectivamente, prazo de trinta e quarenta e oito meses, a contar da data de publicação deste Decreto, para garantir a acessibilidade de que trata este artigo.

Art. 25. Nos estacionamentos externos ou internos das edificações de uso público ou de uso coletivo, ou naqueles localizados nas vias públicas, serão reservados, pelo menos, dois por cento do total de vagas para veículos que transportem pessoa portadora de deficiência física ou visual definidas neste Decreto, sendo assegurada, no mínimo, uma vaga, em locais próximos à entrada principal ou ao elevador, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 1º Os veículos estacionados nas vagas reservadas deverão portar identificação a ser colocada em local de ampla visibilidade, confeccionado e fornecido pelos órgãos de trânsito, que disciplinarão sobre suas características e condições de uso, observando o disposto na Lei no 7.405, de 1985.

§ 2º Os casos de inobservância do disposto no § 1º estarão sujeitos às sanções estabelecidas pelos órgãos competentes.

§ 3º Aplica-se o disposto no caput aos estacionamentos localizados em áreas públicas e de uso coletivo.

§ 4º A utilização das vagas reservadas por veículos que não estejam transportando as pessoas citadas no caput constitui infração ao art. 181, inciso XVII, da Lei no 9.503, de 23 de setembro de 1997.

Art. 26. Nas edificações de uso público ou de uso coletivo, é obrigatória a existência de sinalização visual e tátil para orientação de pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 27. A instalação de novos elevadores ou sua adaptação em edificações de uso público ou de uso coletivo, bem assim a instalação em edificação de uso privado multifamiliar a ser construída, na qual haja obrigatoriedade da presença de elevadores, deve atender aos padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 1º No caso da instalação de elevadores novos ou da troca dos já existentes, qualquer que seja o número de elevadores da edificação de uso público ou de uso coletivo, pelo menos um deles terá cabine que permita acesso e movimentação cômoda de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com o que especifica as normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 2º Junto às botoeiras externas do elevador, deverá estar sinalizado em braile em qual andar da edificação a pessoa se encontra.

§ 3º Os edifícios a serem construídos com mais de um pavimento além do pavimento de acesso, à exceção das habitações unifamiliares e daquelas que estejam obrigadas à instalação de elevadores por legislação municipal, deverão dispor de especificações técnicas e de projeto que facilitem a instalação de equipamento eletromecânico de deslocamento vertical para uso das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 4º As especificações técnicas a que se refere o § 3º devem atender:

I - a indicação em planta aprovada pelo poder municipal do local reservado para a instalação do equipamento eletromecânico, devidamente assinada pelo autor do projeto;

II - a indicação da opção pelo tipo de equipamento (elevador, esteira, plataforma ou similar);

III - a indicação das dimensões internas e demais aspectos da cabine do equipamento a ser instalado; e

IV - demais especificações em nota na própria planta, tais como a existência e as medidas de botoeira, espelho, informação de voz, bem como a garantia de responsabilidade técnica de que a estrutura da edificação suporta a implantação do equipamento escolhido.

SEÇÃO III

DA ACESSIBILIDADE NA HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL

Art. 28. Na habitação de interesse social, deverão ser promovidas as seguintes ações para assegurar as condições de acessibilidade dos empreendimentos:

I - definição de projetos e adoção de tipologias construtivas livres de barreiras arquitetônicas e urbanísticas;

II - no caso de edificação multifamiliar, execução das unidades habitacionais acessíveis no piso térreo e acessíveis ou adaptáveis quando nos demais pisos;

III - execução das partes de uso comum, quando se tratar de edificação multifamiliar, conforme as normas técnicas de acessibilidade da ABNT; e

IV - elaboração de especificações técnicas de projeto que facilite a instalação de elevador adaptado para uso das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Os agentes executores dos programas e projetos destinados à habitação de interesse social, financiados com recursos próprios da União ou por ela geridos, devem observar os requisitos estabelecidos neste artigo.

Art. 29. Ao Ministério das Cidades, no âmbito da coordenação da política habitacional, compete:

I - adotar as providências necessárias para o cumprimento do disposto no art. 28; e

II - divulgar junto aos agentes interessados e orientar a clientela alvo da política habitacional sobre as iniciativas que promover em razão das legislações federal, estaduais, distrital e municipais relativas à acessibilidade.

SEÇÃO IV

DA ACESSIBILIDADE AOS BENS CULTURAIS IMÓVEIS

Art. 30. As soluções destinadas à eliminação, redução ou superação de barreiras na promoção da acessibilidade a todos os bens culturais imóveis devem estar de acordo com o que estabelece a Instrução Normativa no 1 do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN, de 25 de novembro de 2003.

§ 2º Os sítios eletrônicos acessíveis às pessoas portadoras de deficiência conterão símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores (internet), a ser adotado nas respectivas páginas de entrada.

§ 3º Os telecentros comunitários instalados ou custeados pelos Governos Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal devem possuir instalações plenamente acessíveis e, pelo menos, um computador com sistema de som instalado, para uso preferencial por pessoas portadoras de deficiência visual.

Art. 48. Após doze meses da edição deste Decreto, a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos de interesse público na rede mundial de computadores (internet), deverá ser observada para obtenção do financiamento de que trata o inciso III do art. 2º.

Art. 49. As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações deverão garantir o pleno acesso às pessoas portadoras de deficiência auditiva, por meio das seguintes ações:

I - no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, disponível para uso do público em geral:

a) instalar, mediante solicitação, em âmbito nacional e em locais públicos, telefones de uso público adaptados para uso por pessoas portadoras de deficiência;

b) garantir a disponibilidade de instalação de telefones para uso por pessoas portadoras de deficiência auditiva para acessos individuais;

c) garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva, que funcionem em tempo integral e atendam a todo o território nacional, inclusive com integração com o mesmo serviço oferecido pelas prestadoras de Serviço Móvel Pessoal; e

d) garantir que os telefones de uso público contenham dispositivos sonoros para a identificação das unidades existentes e consumidas dos cartões telefônicos, bem como demais informações exibidas no painel destes equipamentos;

II - no Serviço Móvel Celular ou Serviço Móvel Pessoal:

a) garantir a interoperabilidade nos serviços de telefonia móvel, para possibilitar o envio de mensagens de texto entre celulares de diferentes empresas; e

b) garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva, que funcionem em tempo integral e atendam a todo o território nacional, inclusive com integração com o mesmo serviço oferecido pelas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado.

§ 1º Além das ações citadas no caput, deve-se considerar o estabelecido nos Planos Gerais de Metas de Universalização aprovados pelos Decretos nos 2.592, de 15 de maio de 1998, e 4.769, de 27 de junho de 2003, bem como o estabelecido pela Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997.

§ 2º O termo pessoa portadora de deficiência auditiva e da fala utilizado nos Planos Gerais de Metas de Universalização é entendido neste Decreto como pessoa portadora de deficiência auditiva, no que se refere aos recursos tecnológicos de telefonia.

Art. 50. A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL regulamentará, no prazo de seis meses a contar da data de publicação deste Decreto, os procedimentos a serem observados para implementação do disposto no art. 49.

Art. 51. Caberá ao Poder Público incentivar a oferta de aparelhos de telefonia celular que indiquem, de forma sonora, todas as operações e funções neles disponíveis no visor.

Art. 52. Caberá ao Poder Público incentivar a oferta de aparelhos de televisão equipados com recursos tecnológicos que permitam sua utilização de modo a garantir o direito de acesso à informação às pessoas portadoras de deficiência auditiva ou visual.

Parágrafo único. Incluem-se entre os recursos referidos no caput:

- I - circuito de decodificação de legenda oculta;
- II - recurso para Programa Secundário de Áudio (SAP); e
- III - entradas para fones de ouvido com ou sem fio.

Art. 53. Os procedimentos a serem observados para implementação do plano de medidas técnicas previstos no art. 19 da Lei no 10.098, de 2000., serão regulamentados, em norma complementar, pelo Ministério das Comunicações. (Redação dada pelo Decreto nº 5.645, de 2005)

§ 1º O processo de regulamentação de que trata o caput deverá atender ao disposto no art. 31 da Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

§ 2º A regulamentação de que trata o caput deverá prever a utilização, entre outros, dos seguintes sistemas de reprodução das mensagens veiculadas para as pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual:

- I - a subtítuloção por meio de legenda oculta;
- II - a janela com intérprete de LIBRAS; e
- III - a descrição e narração em voz de cenas e imagens.

§ 3º A Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República assistirá o Ministério das Comunicações no procedimento de que trata o § 1º. (Redação dada pelo Decreto nº 5.645, de 2005)

Art. 54. Autorizatórias e consignatórias do serviço de radiodifusão de sons e imagens operadas pelo Poder Público poderão adotar plano de medidas técnicas próprio, como metas antecipadas e mais amplas do que aquelas a serem definidas no âmbito do procedimento estabelecido no art. 53.

Art. 55. Caberá aos órgãos e entidades da administração pública, diretamente ou em parceria com organizações sociais civis de interesse público, sob a orientação do Ministério da Educação e da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, por meio da CORDE, promover a capacitação de profissionais em LIBRAS.

Art. 56. O projeto de desenvolvimento e implementação da televisão digital no País deverá contemplar obrigatoriamente os três tipos de sistema de acesso à informação de que trata o art. 52.

Art. 57. A Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República editará, no prazo de doze meses a contar da data da publicação deste Decreto, normas complementares disciplinando a utilização dos sistemas de acesso à informação referidos no § 2º do art. 53, na publicidade governamental e nos pronunciamentos oficiais transmitidos por meio dos serviços de radiodifusão de sons e imagens.

Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no caput e observadas as condições técnicas, os pronunciamentos oficiais do Presidente da República serão acompanhados, obrigatoriamente, no prazo de seis meses a partir da publicação deste Decreto, de sistema de acessibilidade mediante janela com intérprete de LIBRAS.

Art. 58. O Poder Público adotará mecanismos de incentivo para tornar disponíveis em meio magnético, em formato de texto, as obras publicadas no País.

III - edição, publicação e distribuição de títulos referentes à temática da acessibilidade;

IV - cooperação com Estados, Distrito Federal e Municípios para a elaboração de estudos e diagnósticos sobre a situação da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação;

V - apoio e realização de campanhas informativas e educativas sobre acessibilidade;

VI - promoção de concursos nacionais sobre a temática da acessibilidade; e

VII - estudos e proposição da criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade.

**CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 69. Os programas nacionais de desenvolvimento urbano, os projetos de revitalização, recuperação ou reabilitação urbana incluirão ações destinadas à eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, nos transportes e na comunicação e informação devidamente adequadas às exigências deste Decreto.

Art. 70. O art. 4º do Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º

I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplicia, triparlesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000HZ e 3.000HZ;

III - deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

IV -

.....

d) utilização dos recursos da comunidade;

.....”(NR)

Art. 71. Ficam revogados os arts. 50 a 54 do Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999.

Art. 72. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Brasília, 2 de dezembro de 2004; 183º da Independência e 116º da República.

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

DECRETO Nº 5.904, DE 21 DE SETEMBRO DE 2006.

Regulamenta a Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 4º da Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005,

DECRETA:

Art. 1º A pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia tem o direito de ingressar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo.

§ 1º O ingresso e a permanência de cão em fase de socialização ou treinamento nos locais previstos no caput somente poderá ocorrer quando em companhia de seu treinador, instrutor ou acompanhantes habilitados.

§ 2º É vedada a exigência do uso de focinheira nos animais de que trata este Decreto, como condição para o ingresso e permanência nos locais descritos no caput.

§ 3º Fica proibido o ingresso de cão-guia em estabelecimentos de saúde nos setores de isolamento, quimioterapia, transplante, assistência a queimados, centro cirúrgico, central de material e esterilização, unidade de tratamento intensivo e semi-intensivo, em áreas de preparo de medicamentos, farmácia hospitalar, em áreas de manipulação, processamento, preparação e armazenamento de alimentos e em casos especiais ou determinados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar dos serviços de saúde.

§ 4º O ingresso de cão-guia é proibido, ainda, nos locais em que seja obrigatória a esterilização individual.

§ 5º No transporte público, a pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia ocupará, preferencialmente, o assento mais amplo, com maior espaço livre à sua volta ou próximo de uma passagem, de acordo com o meio de transporte.

§ 6º A pessoa com deficiência visual e a família hospedeira ou de acolhimento poderão manter em sua residência os animais de que trata este Decreto, não se aplicando a estes quaisquer restrições previstas em convenção, regimento interno ou regulamento condominiais.

§ 7º É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao ingresso ou à presença de cão-guia nos locais previstos no caput, sujeitando-se o infrator às sanções de que trata o art. 6º.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05º no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3º e 0,05º no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60 graus; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

Art. 8º A Secretaria Especial dos Direitos Humanos realizará campanhas publicitárias, inclusive em parceria com Estados, Distrito Federal e Municípios, para informação da população a respeito do disposto neste Decreto, sem prejuízo de iniciativas semelhantes tomadas por outros órgãos do Poder Público ou pela sociedade civil.

Art. 9º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 21 de setembro de 2006; 185º da Independência e 118º da República.

QUESTÕES

1-CESGRANRIO - 2023 - BANRISUL

Os bancos podem implantar ações para proporcionar mais benefícios sem que sejam capazes de aumentar o valor percebido pelos clientes.

Isso ocorre quando os

- (A) rendimentos almejados são majorados.
- (B) gerentes não participam dessa ação.
- (C) interesses internos não são priorizados.
- (D) procedimentos internos funcionam.
- (E) custos aumentam na mesma proporção.

2-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

A gestão da experiência do cliente está intrinsecamente ligada ao entendimento a respeito do trajeto que o cliente percorre em canais presenciais e remotos. A atividade que permite compreender em qual canal o cliente prefere ser atendido e levantar possíveis falhas que estejam ocorrendo nesses canais de atendimento é fundamental para que sejam identificadas as melhorias necessárias.

Tal atividade é denominada

- (A) Mapeamento da jornada do cliente
- (B) Levantamento de incidentes-chave
- (C) Marketing de relacionamento indireto
- (D) Processo de planejamento estrutural
- (E) Maximização organizacional integrada

3-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

Um gerente de vendas recém-contratado observou o comportamento da equipe de vendas ao longo de sua primeira semana de trabalho, e duas situações problemáticas lhe chamaram a atenção. Na primeira, o vendedor superestimou a necessidade de crédito do cliente para que o montante emprestado fosse maior e ele pudesse atingir sua meta de vendas mais rapidamente. Na segunda, o vendedor presenteou com uma viagem internacional o cliente que havia fechado um vultoso empréstimo com o banco. Como forma de orientar o comportamento dos vendedores a respeito das formas apropriadas de relacionamento com os clientes, o novo gerente propôs que fosse redigido um documento que reunisse os direitos e deveres dos vendedores.

Esse documento é denominado

- (A) Alvará
- (B) Política pública
- (C) Código de ética
- (D) Registro contábil
- (E) Resolução diretiva

4-CESGRANRIO - 2021 - Caixa - Técnico Bancário Novo

Os diretores de um banco procuraram influenciadores digitais para lhes apresentar os fundos de investimento do banco. Eles sabem que os influenciadores digitais divulgam informalmente produtos bancários e oferecem conselhos ou informações sobre investimentos financeiros, dizendo, por exemplo, quais, dentre as diversas opções de aplicações financeiras, são as melhores para o tipo de audiência que o acompanha. Os influenciadores digitais, portanto, funcionam como

- (A) fontes de intervenção
- (B) grupo de afinidade
- (C) referências primárias
- (D) líderes de opinião
- (E) grupo de dissociação

5-CESGRANRIO - 2022

Blogs são sites em que conteúdos - textos, imagens e vídeos - são publicados. Eles fazem parte de uma importante estratégia de marketing digital, pois, através dos conteúdos postados, mais pessoas podem entrar em contato com a marca por meio dos mecanismos de busca da internet.

Outros benefícios específicos do uso de blogs como estratégia de marketing digital são

- (A) consolidação da marca e construção de relacionamentos
- (B) consolidação da marca e divisão de ideias complexas
- (C) divisão de ideias complexas e atualização da informação ao público
- (D) educação do consumidor e captura de sua atenção
- (E) educação do consumidor e atualização da informação ao público

6-CESGRANRIO - 2021 - Caixa - Técnico Bancário Novo

O vendedor de equipamentos de informática sai de uma agência bancária contrariado. Um colega de trabalho, que o esperava para almoçar, nota o seu desconforto e lhe pergunta o que houve. Ele diz que o gerente do banco havia-lhe proposto que virasse cliente da agência e contratasse um seguro, para que, então, esse gerente sugerisse à direção a compra dos equipamentos oferecidos pelo vendedor. O conflito ético de vendas observado nesse caso é denominado

- (A) propina
- (B) suborno
- (C) reciprocidade
- (D) falsidade ideológica
- (E) conflito de interesses

7-CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil

Os gerentes de vendas devem sempre divulgar o código de ética da empresa e se colocar contra práticas antiéticas de vendas. Condutas antiéticas de vendedores podem ser muito danosas para a imagem da empresa e gerar perda de clientes.

Um conflito ético é caracterizado como falsidade ideológica quando, por exemplo, o gerente

- (A) propõe que o cliente tome um empréstimo como condição para que sua agência compre os materiais de escritório vendidos pela empresa gerida pelo cliente.
- (B) exige um pagamento pessoal a ele como forma de melhorar as condições do empréstimo oferecido ao cliente.

(C) acessa informações sigilosas do cliente de forma ilícita para modificar as condições de negociação do empréstimo oferecido ao cliente.

(D) apresenta condições e características de um empréstimo a um cliente que contrata o produto e que descobre posteriormente que havia mais taxas cobradas pelo banco e mais prestações a serem pagas.

(E) apresenta dois tipos de empréstimos ao cliente e age de forma a direcionar a decisão do cliente pela opção que traz mais benefícios para sua própria carreira, mesmo que a outra opção seja mais lucrativa para o banco.

8-CESGRANRIO - 2023

É a primeira vez na história que cinco gerações vivendo juntas no planeta têm atitudes, preferências e comportamentos contrastantes. Os baby boomers e a geração X ainda detêm a maior parte das posições de liderança nos negócios e o maior poder aquisitivo relativo. Mas as gerações Y e Z, mais digitais, já representam a maior parte da força de trabalho, bem como os maiores mercados consumidores. A desconexão entre os executivos mais velhos das empresas, que tomam a maior parte das decisões, e seus gerentes e clientes mais jovens vai se revelar um obstáculo significativo.

KOTLER, Philip. Marketing 5.0: tecnologia para a humanidade [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: Sextante, 2021. p.18.

Essa descrição feita por Philip Kotler refere-se a um tipo de desafio que os profissionais de marketing começaram a viver e que se intensificou durante a pandemia da Covid-19: a aceleração da digitalização dos negócios. Dessa forma, algumas ferramentas estão contribuindo para essa nova configuração, ampliando a capacidade de criar, comunicar, entregar e aumentar o valor ao longo da jornada do cliente.

Dentre essas ferramentas, encontra-se a(o)

- (A) pesquisa de mercado
- (B) inteligência artificial
- (C) teste A/B
- (D) benchmarking
- (E) design thinking

9-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

A gerência de uma agência bancária analisou os padrões de qualidade no atendimento aos clientes ao longo de um mês, e, como resultado, iniciou uma série de treinamentos focados na execução dos serviços prometidos aos clientes de forma segura e precisa.

Dessa forma, a gerência está propondo tratar da dimensão da qualidade denominada

- (A) entrega
- (B) empatia
- (C) resposta
- (D) tangibilidade
- (E) confiabilidade

10-: CESGRANRIO - 2023 - BANRISUL

O gerente de uma agência do banco X, preocupado com a qualidade no atendimento aos clientes, decidiu criar um manual em que é definido o padrão de qualidade no serviço a ser prestado na agência sob sua responsabilidade. Ele escreveu no manual de treinamento que os funcionários deveriam estabelecer uma relação de confiança com os clientes, entregar o que é prometido pelo banco e sempre agir de forma ética. Os profissionais deveriam atender aos clientes de forma rápida e não os deixar esperando desnecessariamente. Além disso, deveriam demonstrar segurança e o quanto são bons no que fazem. Como se vê, o gerente deixou de fora do manual de treinamento a preocupação com os aspectos visíveis do local onde o serviço é prestado e não se referiu a aspectos, tais como a limpeza do local, sua arrumação e seu layout.

O fator para um bom serviço de atendimento ao cliente deixado de fora do manual pelo gerente é denominado

- (A) persuasão
- (B) mensuração
- (C) tangibilidade
- (D) desconfiança
- (E) responsividade

11-CESGRANRIO - 2023 - BANRISUL - Escriturário

J é economista, com larga experiência no setor financeiro, tendo iniciado sua carreira como caixa em pequeno banco no interior do estado onde nasceu. Dado o seu currículo, foi convidado para exercer atividade de ouvidor em prestigiada instituição financeira. Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o estatuto da instituição financeira deve conter, dentre outros dados, os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu

- (A) experimento
- (B) estágio
- (C) mandato
- (D) monitoramento
- (E) controle

12-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

Um cliente da instituição financeira M.O. apresenta reclamação sobre lançamentos indevidos na sua conta corrente sobre os quais solicitou esclarecimento. A instituição ficou inerte, tendo o cliente renovado seu pleito por vinte outras vezes. Sem esmorecer, procurou saber quais seriam as alternativas previstas na legislação para amparar sua pretensão, uma vez que foram esgotados os meios normais de acesso ao cliente previstos.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o caso deve merecer a intervenção da

- (A) Presidência da instituição
- (B) Auditoria da instituição
- (C) Diretoria da instituição
- (D) Ouvidoria da instituição
- (E) Corregedoria da instituição