



CÓD: OP-118FV-24
7908403549733

CAIXA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Conhecimentos Bancários

EDITAL Nº 01/2024/NM, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2024

Conhecimentos Bancários

1. Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal)	5
2. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional	32
3. Órgãos normativos.....	32
4. Instituições Supervisoras, Executoras e Operadora	35
5. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial)	46
6. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios	48
7. Internet banking	48
8. Mobile banking.	49
9. Open finance.....	49
10. Novos modelos de negócios	49
11. Fintechs, startups e big techs.....	50
12. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).	50
13. Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	51
14. Correspondentes bancários.	51
15. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....	52
16. Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX).....	52
17. Transformação digital no Sistema Financeiro	54
18. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing).....	55
19. Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil	56
20. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública	58
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	60
22. Noções de Mercado de capitais	67
23. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	75
24. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	77
25. Taxas de câmbio nominais e reais.....	77
26. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	78
27. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	78
28. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	79
29. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.	79
30. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	79
31. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.	80
32. Autorregulação bancária.	87
33. Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).	87
34. Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	89
35. Certificado de Regularidade do FGTS.	102
36. Guia de Recolhimento (GRF).	103
37. Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família).	104
38. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	111

ÍNDICE

39. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	112
40. Sistema de pagamentos brasileiro.	113
41. Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	113
42. Saúde e bem estar, ergonomia	116
43. Negociação, escuta empática.	120
44. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	121
45. Segmentação de mercado. CRM.	122
46. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	123
47. Gestão da qualidade em serviços.	124
48. Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	126

Art. 2º-A. Para efeito do disposto no inciso II do art. 2º, fica instituída a bolsa de qualificação profissional, a ser custeada pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, à qual fará jus o trabalhador que estiver com o contrato de trabalho suspenso em virtude de participação em curso ou programa de qualificação profissional oferecido pelo empregador, em conformidade com o disposto em convenção ou acordo coletivo celebrado para este fim.

Art. 2º-C O trabalhador que vier a ser identificado como submetido a regime de trabalho forçado ou reduzido a condição análoga à de escravo, em decorrência de ação de fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego, será dessa situação resgatado e terá direito à percepção de **três parcelas** de seguro-desemprego **no valor de um salário-mínimo** cada, conforme o disposto no § 2º deste artigo.

Com base no artigo citado, podemos classificar o seguro-desemprego como um benefício social de caráter temporário, cujo objetivo é prover assistência financeira ao trabalhador até que ele possa se realocar no mercado de trabalho. Dentro do programa, existem atividades como a bolsa de qualificação profissional, que visa à qualificação e amplia as possibilidades de realocação em novos empregos. É importante estar atento ao número de parcelas a que o trabalhador tem direito a receber. Quando resgatado de situações análogas à escravidão, são concedidas 3 parcelas no valor de um salário mínimo.

Público-alvo do Seguro desemprego

No Art. 3º menciona que terá direito à percepção do seguro-desemprego o trabalhador dispensado sem justa causa que comprove:

I - Ter recebido salários de pessoa jurídica ou de pessoa física a ela equiparada, relativos a:

a) pelo menos 12 (doze) meses nos últimos 18 (dezoito) meses imediatamente anteriores à data de dispensa, quando da primeira solicitação;

b) pelo menos 9 (nove) meses nos últimos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data de dispensa, quando da segunda solicitação; e

c) cada um dos 6 (seis) meses imediatamente anteriores à data de dispensa, quando das demais solicitações;

II – Revogado;

III - Não estar em gozo de qualquer benefício previdenciário de prestação continuada, previsto no Regulamento dos Benefícios da Previdência Social, excetuado o auxílio-acidente e o auxílio suplementar previstos na Lei nº 6.367, de 19 de outubro de 1976, bem como o abono de permanência em serviço previsto na Lei nº 5.890, de 8 de junho de 1973;

IV - Não estar em gozo do auxílio-desemprego; e

V - Não possuir renda própria de qualquer natureza suficiente à sua manutenção e de sua família.

VI - Matrícula e frequência, quando aplicável, nos termos do regulamento, em curso de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional habilitado pelo Ministério da Educação, nos termos do art. 18 da Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, ofertado por meio da Bolsa-Formação Trabalhador concedida no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), instituído pela Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, ou de vagas gratuitas na rede de educação profissional e tecnológica.

Observações:

§ 1º A União poderá condicionar o recebimento da assistência financeira do Programa de Seguro-Desemprego à comprovação da matrícula e da frequência do trabalhador segurado em curso de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas.

§ 2º O Poder Executivo regulamentará os critérios e requisitos para a concessão da assistência financeira do Programa de Seguro-Desemprego nos casos previstos no § 1º, considerando a disponibilidade de bolsas-formação no âmbito do Pronatec ou de vagas gratuitas na rede de educação profissional e tecnológica para o cumprimento da condicionalidade pelos respectivos beneficiários.

§ 3º A oferta de bolsa para formação dos trabalhadores de que trata este artigo considerará, entre outros critérios, a capacidade de oferta, a reincidência no recebimento do benefício, o nível de escolaridade e a faixa etária do trabalhador.

Prazos de Concessão

No Art. 4º, menciona-se que o prazo de concessão do benefício do seguro-desemprego será concedido ao trabalhador desempregado por um período máximo variável de 3 (três) a 5 (cinco) meses, de forma contínua ou alternada, a cada período aquisitivo, contados a partir da data de dispensa que deu origem à última habilitação. A duração será definida pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (Codefat).

§ 1º O benefício do seguro-desemprego poderá ser retomado a cada novo período aquisitivo, satisfeitas as condições arroladas nos incisos I, III, IV e V do **caput** do art. 3º.

§ 2º A determinação do período máximo mencionado no **caput** observará a seguinte relação entre o número de parcelas mensais do benefício do seguro-desemprego e o tempo de serviço do trabalhador nos 36 (trinta e seis) meses que antecederem a data de dispensa que originou o requerimento do seguro-desemprego, vedado o cômputo de vínculos empregatícios utilizados em períodos aquisitivos anteriores:

I - Para a primeira solicitação:

a) 4 (quatro) parcelas, se o trabalhador comprovar vínculo empregatício com pessoa jurídica ou pessoa física a ela equiparada de, no mínimo, 12 (doze) meses e, no máximo, 23 (vinte e três) meses, no período de referência; ou

b) 5 (cinco) parcelas, se o trabalhador comprovar vínculo empregatício com pessoa jurídica ou pessoa física a ela equiparada de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, no período de referência;

No Art. 7º-A. aborda que o pagamento da bolsa de qualificação profissional será suspenso se ocorrer a rescisão do contrato de trabalho.

Cancelamento do benefício do Seguro Desemprego

De acordo com o Art. 8º O benefício do seguro-desemprego será cancelado:

I - Pela recusa por parte do trabalhador desempregado de outro emprego condizente com sua qualificação registrada ou declarada e com sua remuneração anterior;

II - Por comprovação de falsidade na prestação das informações necessárias à habilitação;

III - por comprovação de fraude visando à percepção indevida do benefício do seguro-desemprego; ou

IV - Por morte do segurado.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, será suspenso por um período de 2 (dois) anos, ressalvado o prazo de carência, o direito do trabalhador à percepção do seguro-desemprego, dobrando-se este período em caso de reincidência.

§ 2º O benefício poderá ser cancelado na hipótese de o beneficiário deixar de cumprir a condicionalidade de que trata o § 1º do art. 3º desta Lei, na forma do regulamento.

Cancelamento do benefício da Bolsa Qualificação Profissional

Art. 8º-A. O benefício da bolsa de qualificação profissional será cancelado nas seguintes situações:

I - Fim da suspensão contratual e retorno ao trabalho;

II - Por comprovação de falsidade na prestação das informações necessárias à habilitação;

III - por comprovação de fraude visando à percepção indevida da bolsa de qualificação profissional;

IV - Por morte do beneficiário.

O cancelamento tanto do seguro-desemprego quanto do benefício de qualificação profissional ocorrerá em situações extremas. Vamos primeiro abordar as situações comuns entre eles: falsidade cadastral, atitude fraudulenta ou morte do beneficiário. Agora, vamos discutir os motivos específicos do seguro-desemprego, que incluem a recusa por parte do trabalhador em aceitar um trabalho de acordo com sua qualificação registrada ou declarada, e com o mesmo salário anterior. No caso da bolsa de qualificação, o cancelamento ocorre quando termina a suspensão contratual do trabalhador e ele precisa retornar ao trabalho.

É outro programa social, porém, além da Caixa Econômica Federal, o Banco do Brasil também participa (instituições de apoio), cujo objetivo é conceder abono salarial anual, no valor máximo de 1 (um) salário mínimo vigente na data do respectivo pagamento, aos empregados que:

- O primeiro critério é que os beneficiários tenham recebido, de seus empregadores que participam/contribuem para o Programa de Integração Social (PIS) ou para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep), até 2 (dois) salários mínimos médios de remuneração mensal no período trabalhado e que tenham exercido atividade remunerada por pelo menos 30 (trinta) dias no ano-base;
- Tenham cadastro há pelo menos 5 (cinco) anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional do Trabalhador.

Os beneficiários do Fundo de Participação PIS-Pasep recebem além do abono os respectivos juros proporcionados pelas contas individuais. Para o cálculo do valor do abono salarial anual, este deve ser calculado na proporção de 1/12 (um doze avos), tendo como base o valor do salário mínimo vigente na data do respectivo pagamento, multiplicado pelo número de meses trabalhados no ano correspondente. Ainda sobre o cálculo, se o beneficiário trabalhou fração igual ou superior a 15 (quinze) dias, o período será contado como mês integral.

Formas de Pagamento:

O abono será pago pelo Banco do Brasil S.A. e/ou pela Caixa Econômica Federal, mediante:

- Depósito em nome do trabalhador;
- Saque em espécie; ou
- Folha de salários.

Abono Salarial

- **Ao Banco do Brasil S.A.:** caberá o pagamento aos servidores e empregados vinculados ao PASEP.
- **A Caixa Econômica Federal:** caberá o pagamento aos empregados dos contribuintes vinculados ao PIS.

SAÚDE E BEM ESTAR, ERGONOMIA

Saúde e bem-estar são conceitos inter-relacionados que se referem ao estado geral de uma pessoa, tanto física quanto mentalmente, e à qualidade de vida que ela experimenta. Aqui estão alguns aspectos importantes relacionados à saúde e ao bem-estar:

Saúde Física: A saúde física inclui a condição do corpo e a capacidade de realizar atividades diárias sem problemas. Isso envolve a manutenção de um peso saudável, a prática regular de exercícios físicos, uma alimentação equilibrada e nutritiva, e a prevenção de doenças e lesões.

Também pode ser considerada autônoma e interdisciplinar, uma vez que a partir de uma ideia central se correlaciona com outros temas (BOLIS, 2011).

De acordo com Medeiros (2013 p. 4) “a aplicação da Ergonomia, no âmbito da atividade do trabalho é essencial para a produção de produtos mais competitivos e amigáveis e para a melhoria da produtividade organizacional”.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA) em 2000, fez a seguinte definição para o termo ergonomia:

A ergonomia é a disciplina científica que visa a compreensão fundamental das interações entre os seres humanos e os outros componentes de um sistema, e aprofundação que aplica princípios teóricos, dados e métodos com o objetivo de otimizar o bem-estar das pessoas e o desempenho global dos sistemas (FALZON, 2007, p.5).

As Normas Regulamentadoras (NR's) são instituídas pelo ministério do trabalho e estão justamente correlacionadas a ergonomia e à Segurança e Medicina do Trabalho. A NR 17 foi estabelecida pela portaria n. 3.751, de 23 de novembro de 1990, normativa relacionada à Ergonomia, tem por objetivo esclarecer o significado dos conceitos que estão contidos na mesma, assim caracteriza e define todos os aspectos que são listados em uma elaboração de uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET), lembrando que a principal função é a adequação deste posto de trabalho (MEDEIROS, 2013).

Portanto, a NR 17 estabelece critérios que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente (MEDEIROS, 2013).

A AET é um documento que não se propõe a fornecer soluções para todas as distintas condições de trabalho existentes, mas caracteriza a legislação em vigor e a ergonomia como um importante instrumento para garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores, bem como a produtividade das empresas (MEDEIROS, 2013, p.4).

Ainda de acordo com o autor, a intervenção ergonômica é dividida em quatro passos, conforme abaixo:

- 1º Passo: Exploratória, o objetivo de estudo tem por finalidade recolher e registrar dados relativos à tarefa.
- 2º Passo: Permite aprofundar os problemas observados na fase de apreciação ergonômica e testa as sugestões preliminares. Analisar e desenvolver as atividades pelos trabalhadores, aplicar questionários, fazer avaliação postural e confirmar pontos de prioridade investigados na fase de apreciação ergonômica;
- 3º Passo: Projeção ergonômica, tem por objetivo adaptar estações de trabalho, equipamentos, alterações psíquicas e cognitivas dos trabalhadores;
- 4º Passo: Revisão do projeto, que define as sugestões de melhoria, priorização dos pontos que serão diagnosticados e modificados. (MEDEIROS, 2013).

Na concepção de Barba e Soares (2013), as relações ergonômicas são definidas em três partes, que são elas:

- Ergonomia Física: está ligada a anatomia humana, ou seja, é o estudo da postura, do manuseio de materiais, movimentos repetitivos, segurança e saúde;
- Ergonomia Cognitiva: relaciona-se ao processo mental, a exemplo do raciocínio e memória, ligada a tomada de decisões, desempenho, interação aos equipamentos e estresse;
- Ergonomia Organizacional: Consiste na otimização dos sistemas e estruturas organizacionais, políticas e de processo, como também o trabalho em grupo, gerenciamento, cultura organizacional, dentre outros requisitos ligados à gestão.

Logo, a ergonomia analisa vários aspectos a respeito do trabalhador como a postura e os movimentos corporais (sentados, em pé, empurrando, puxando e levantando cargas), fatores ambientais (ruídos, vibrações, iluminação, clima, agentes químicos), informações, (captadas pela visão, audição ou outros sentidos), permitindo assim a elaboração de ambientes mais adequados aos trabalhadores (VIEIRA, 2010).

A forma e a maneira que o trabalhador realiza suas atividades interferem significativamente na saúde mental e física. Portanto, a ergonomia se preocupa justamente com a segurança e bem-estar dos mesmos no seu ambiente de trabalho (VIEIRA, 2010).

Construção Civil e Acidentes

A construção civil é um dos setores mais importantes para a economia nacional, se destacando na contratação de mão de obra de baixa qualificação (MEDEIROS, 2013).

De acordo com Medeiros (2013) a maioria dos trabalhadores da construção civil (77,17%) cursam o nível fundamental; aproximadamente 21% dos operários chegaram a concluir o antigo primário (4ª série) e em torno de 18% deles pôde concluir o ensino fundamental. E ainda, 84% dos trabalhadores apresentam baixa escolaridade, enquanto apenas 8% possuem alguma instrução. Porém, o nível de escolaridade do trabalhador na construção civil vem aumentando no decorrer dos anos.

Para Medeiros (2013) a construção civil é empregada as pessoas que serão responsáveis pela preparação de terreno, construção de edifícios, construção de obras de engenharia civil, obras de infraestrutura para engenharia elétrica e de telecomunicações. Tendo como ocupação a limpeza e preparação do local, cavar buracos, operar ferramentas elétricas, máquinas, carga e descarga dos materiais de construção, mistura e colocação de concreto, fixações, serragem de madeira, montagem de estruturas, confecção de telhado, mistura de argamassa, reboco e demolição.

Ainda há algumas áreas que não tem a possibilidade de automação do serviço, dessa forma submetem os empregados a um trabalho mais exaustivo, como transporte manual de cargas pesadas, serviço braçal e manutenção de posturas por tempo prolongado. Portanto demanda um grande esforço físico ao trabalhador, pois há uma rotina de trabalho com um ritmo pesado e na maioria das vezes em situações inadequadas, sem pausas e com condições de trabalho mínimas (MEDEIROS, 2013).

Forças Competitivas

As forças competitivas referem-se aos fatores que influenciam a competitividade de uma empresa em seu mercado-alvo. Isso inclui a intensidade da concorrência, o poder de negociação dos clientes e fornecedores, a ameaça de novos concorrentes e a ameaça de produtos ou serviços substitutos. Compreender e responder adequadamente a essas forças é essencial para o desenvolvimento de estratégias competitivas que posicionem a empresa de forma eficaz no mercado.

Imagem Institucional

A imagem institucional de uma empresa refere-se à percepção pública de sua reputação, valores e identidade. Uma imagem institucional positiva pode gerar confiança, lealdade do cliente e uma vantagem competitiva significativa. As empresas geralmente investem em estratégias de branding, comunicação e responsabilidade social corporativa para cultivar uma imagem institucional forte e positiva.

Identidade Empresarial

A identidade empresarial refere-se aos elementos distintivos que definem uma empresa e a diferenciam de seus concorrentes. Isso inclui sua missão, visão, valores, cultura organizacional e estilo de gestão. Uma identidade empresarial clara e coesa ajuda a orientar as ações e decisões da empresa, além de construir uma conexão emocional com os stakeholders.

Posicionamento no Mercado

O posicionamento no mercado diz respeito à maneira como uma empresa é percebida pelos consumidores em relação aos concorrentes. Envolve a criação de uma proposta de valor única e relevante que atenda às necessidades e desejos do público-alvo. Um posicionamento eficaz ajuda a diferenciar a empresa no mercado e a conquistar uma vantagem competitiva sustentável.

A compreensão desses conceitos e elementos é essencial para o desenvolvimento e implementação de uma estratégia empresarial sólida e bem-sucedida. Ao integrar uma análise abrangente de mercado, responder às forças competitivas, cultivar uma imagem institucional positiva, definir uma identidade empresarial clara e posicionar-se de forma eficaz no mercado, as empresas podem maximizar suas chances de sucesso e crescimento sustentável.

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO. CRM

A segmentação de mercado e o CRM (Customer Relationship Management) são ferramentas essenciais para as empresas alcançarem eficiência operacional e garantirem a satisfação do cliente. Neste tópico, exploraremos a importância da segmentação de mercado, suas estratégias e como o CRM pode ser utilizado para melhorar o relacionamento com os clientes.

Segmentação de Mercado

A segmentação de mercado envolve a divisão do mercado em grupos distintos de consumidores com características e necessidades semelhantes. Essa prática permite que as empresas identifiquem e compreendam melhor seu público-alvo, adaptando suas estratégias de marketing e vendas de acordo com as demandas específicas de cada segmento. As principais estratégias de segmentação de mercado incluem:

Segmentação Demográfica

Divisão do mercado com base em características demográficas dos consumidores, como idade, sexo, renda, ocupação e localização geográfica.

Segmentação Psicográfica

Agrupamento de consumidores com base em seus estilos de vida, valores, personalidades e atitudes em relação ao produto ou serviço.

Segmentação Comportamental

Divisão do mercado de acordo com o comportamento de compra dos consumidores, incluindo padrões de uso do produto, lealdade à marca e prontidão para comprar.

CRM (Customer Relationship Management)

O CRM é uma abordagem estratégica para gerenciar e cultivar relacionamentos com os clientes ao longo do tempo. Essa prática envolve a coleta, análise e utilização de dados sobre os clientes para personalizar interações, oferecer suporte proativo e criar experiências satisfatórias. As principais funcionalidades e benefícios do CRM incluem:

Gestão de Dados do Cliente

Armazenamento centralizado de informações sobre os clientes, incluindo histórico de compras, preferências, interações passadas e feedback.

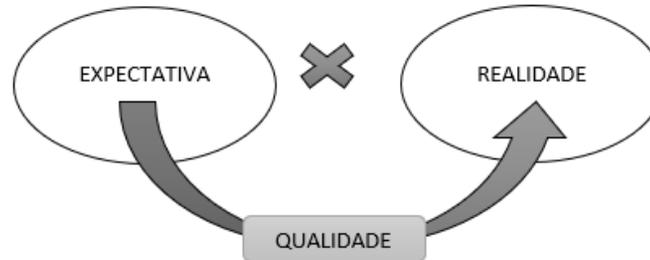
GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

— Principais teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade

Gestão da Qualidade: “Capacidade de satisfazer desejos” – William Edward Deming.

“Grau em que um produto está de acordo com as especificações” – Gilmore

Qualidade é uma relação entre a expectativa em relação a algo e a realidade daquele algo.



Quando a expectativa é suprida efetivamente, aparece em cena a Qualidade, que é a relação entre Expectativa e Realidade.

Essa relação pode-se dar de 3 maneiras:

1. A Expectativa ser igual a Realidade = Qualidade. Quando as especificações do produto ou serviço se adequam à Expectativa (satisfazem as necessidades intrínsecas) do cliente.
2. A Expectativa ser menor que a Realidade = Excelência. Quando as especificações do produto ou serviço surpreendem positivamente, satisfazendo ou superando as Expectativas do cliente. Excelência é Qualidade (superando-a, acima da Qualidade)
3. A Expectativa ser maior que a Realidade = Frustração. Quando as especificações do produto ou serviço não atendem ou satisfazem as Expectativas do cliente.

A Qualidade é dinâmica, sofre mudanças, depende do momento e dos indivíduos. Nas primeiras eras a relação de Qualidade estava muito mais ligada a Gilmore, em que a Qualidade do produto estava muito mais ligado à capacidade de repetir as especificações dele. Relação mais Industrial de Qualidade.

A organização ou prestador de serviços pode atuar tanto no Realidade, quanto na Expectativa para obter essa relação (Qualidade).

— Eras da Qualidade

Era da Inspeção

A Qualidade era analisar o produto posterior à sua produção. Era a relação do produto com o padrão estabelecido.

Desvantagem: Quando a preocupação da Qualidade é somente na produção final dos produtos, tem-se um desperdício grande. Não havia durante esse processo a retroalimentação, não há análise anterior das fases de produção.

Era do Controle Estatístico

A Qualidade era analisar o produto posterior à sua produção. Era a relação do produto com o padrão estabelecido, porém, a avaliação ocorria entre as fases de produção, para que havendo desperdício, se encontre em que momento aconteceu a falha, para não se repetir. Gerando agora padrões estatísticos para que não ocorra novamente, minimizando então o desperdício. Retroalimentação.

Era da Garantia da Qualidade – William Edward Deming:

O Planejamento como método de prevenção a priori. Pro-atividade na produção.

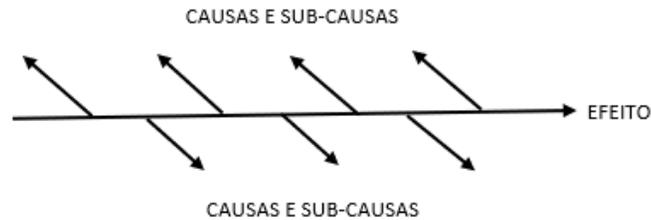
Treinamento dos indivíduos, análise gerando melhoramento e eficiência nos processos, principalmente antes da produção, minimizando erros e desperdícios.

Era da Gestão da Qualidade Total

Opera além das Eras anteriores, o conceito agora é a Qualidade passando a ser um Diferencial Competitivo. Pesquisa de mercado, Avaliação de Experiência do Produto ou Serviço, fazem parte do processo.

Preocupação não somente durante o processo, mas também com o que os clientes, fornecedores e colaboradores pensam. Passa-se a ver a Qualidade não só durante o processo, ou somente dentro da Organização, a Qualidade acontece antes da produção com os fornecedores, durante a produção dentro da organização com os colaboradores e fora dela, com seus clientes.

Principal herança do diagrama Causa e Efeito é que a organização consiga entender o problema como um efeito e consiga erradicar a causa para que não se repita.



— Ferramentas de gestão da qualidade (ou de processos)

• **Análise (gráfico) de Pareto**

Conceito: uma pequena parcela das soluções, resolvem grandes parcelas de problemas, assim uma pequena parcela de soluções podem resolver, por exemplo 80% dos problemas. Assim, 20% das causas são responsáveis por 80% dos problemas. Curva ABC.

• **Diagrama de causa-efeito – Ishikawa**

A organização consegue entender o problema como um efeito e levanta as causas para erradicar e não se repetir. Espinha de peixe.

• **Histograma**

Gráfico em barras junto com o histograma representam uma ferramenta que analisa frequência dos fatos. Quantas vezes eles acontecem.

• **Carta de controle ou gráfico de controle remoto da qualidade**

Tipo de gráfico utilizado para o acompanhamento durante um processo, determina uma faixa chamada de limites de controle pela linha superior (limite superior de controle) e uma linha inferior (limite inferior de controle) e uma linha média do processo (limite central), estatisticamente determinadas. Objetiva verificar se o processo está sob controle.

Tipos de Gráficos de Controle: Controle por variáveis e Controle por atributos.

• **Diagramas de dispersão**

Representações de dados de duas ou mais variáveis que são organizadas por um gráfico. O gráfico de dispersão usa coordenadas cartesianas para mostrar valores de um conjunto de dados. Os dados são exibidos por pontuação, cada um com valor de uma variável, determinando assim, a posição no eixo horizontal e o valor da outra variável determinando a posição no eixo vertical (em caso de duas variáveis).

• **Listas de controle**

Ou folhas de verificação são planilhas ou tabelas utilizadas para facilitação da coleta e análise de dados. O uso de folhas de verificação visa economizar tempo, eliminando o trabalho de se desenhar figuras ou escrever números repetitivos. Além disso elas evitam comprometer a análise dos dados.

• **Fluxogramas**

Tipo de diagrama que pode ser entendido como uma representação esquemática de um processo ou algoritmo, comumente expresso por gráficos que ilustram de forma descomplicada a transição de informações entre os elementos que o compõem, ou seja, é a sequência operacional do desenvolvimento de um processo, o qual caracteriza: o trabalho que está sendo realizado, o tempo necessário para sua realização, a distância percorrida pelos processos, quem está realizando o trabalho e como ele flui entre os participantes deste processo.

LEI Nº 7.998/1990 (PROGRAMA DESEMPREGO E ABONO SALARIAL - BENEFICIÁRIOS E CRITÉRIOS PARA SAQUE)

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) III.

16. CESGRANRIO - 2012 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa (e mais 1 concurso)

A partir de que ano ocorreu a centralização das contas do FGTS pela Caixa Econômica Federal?

- (A) 1861 (D. Pedro II)
- (B) 1889 (Marechal Deodoro da Fonseca)
- (C) 1931 (Getúlio Vargas)
- (D) 1986 (José Sarney)
- (E) 1990 (Fernando Collor)

17. CESGRANRIO - 2012 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa (e mais 1 concurso)

A administração da CEF deve obedecer aos seguintes preceitos, EXCETO

- (A) desconcentração da autoridade administrativa
- (B) aplicação de princípios de responsabilidade social empresarial
- (C) adoção de estrutura complexa, típica da Administração Pública
- (D) desburocratização de serviços e operações
- (E) administração de negócios direcionada pelo gerenciamento de risco

18. CESGRANRIO - 2012 - Advogado (CEF)

Consoante à legislação que cria e organiza a Caixa Econômica Federal, NÃO se inclui dentre uma das finalidades da CEF

- (A) receber, em depósito, sob a garantia da União, economias populares, incentivando os hábitos de poupança.
- (B) conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, cooperando com as entidades de direito público e privado na solução dos problemas sociais e econômicos.
- (C) operar, no setor habitacional, como sociedade de crédito imobiliário e principal agente do Banco Nacional de Habitação, com o objetivo de facilitar e promover a aquisição de sua casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população.
- (D) explorar, com exclusividade, os serviços da Loteria Estadual e dos Bingos.
- (E) exercer o monopólio das operações sobre penhores civis, com caráter permanente e da continuidade.

19. CESGRANRIO - 2008 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa (e mais 1 concurso)

No ato da abertura da conta corrente em um Banco, o cliente deve preencher alguns documentos básicos para realização do seu cadastro. Um desses documentos é o cartão de assinatura, que serve para

- (A) definir alçadas para cada assinatura disponibilizada pelos clientes junto aos Bancos, estabelecendo-se, dessa maneira, qual titular irá assinar em cada tipo de operação.
- (B) registrar as assinaturas que os clientes utilizarão em suas operações bancárias, para que os Bancos possam conferir as assinaturas utilizadas nos cheques, DOC e outros documentos.
- (C) registrar a assinatura usada no verso dos cartões de crédito que serão emitidos para os clientes do Banco, assim, toda vez que os clientes utilizarem os cartões de crédito, os estabelecimentos comerciais poderão conferir a assinatura.
- (D) estabelecer critérios de segurança da informação junto aos órgãos reguladores, fornecendo as assinaturas dos clientes para esses órgãos, sempre que necessário.
- (E) facilitar as operações bancárias através da digitalização das assinaturas, para que os clientes possam realizar operações via Internet ou telefone, utilizando sua assinatura eletrônica.

20. CESGRANRIO - 2008 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa (e mais 1 concurso)

Os Bancos e demais instituições financeiras podem manter um relacionamento comercial, tanto com pessoas físicas como com pessoas jurídicas. No relacionamento com um Banco comercial, as pessoas jurídicas são representadas legalmente por

- (A) todos os seus funcionários, que, devidamente identificados, estarão habilitados a realizar operações bancárias, como entrega de malotes e pagamentos.
- (B) funcionários da empresa autorizados pelo gerente da conta ou pelos sócios da empresa, que deverão comunicar verbalmente ao Banco a autorização para realização das operações.
- (C) despachantes bancários, que são funcionários terceirizados pelas empresas para realização de operações bancárias.
- (D) seus correspondentes bancários, que podem efetuar junto ao Banco todo tipo de transação.
- (E) seus sócios, a quem o contrato social de constituição da sociedade confere poderes para assinar em nome da referida pessoa jurídica.

27. CESGRANRIO - 2021 - Técnico Bancário Novo (CEF)/"Sem Área"/PcD (e mais 1 concurso)

O texto seguinte diz respeito à generalização das políticas monetárias consideradas não convencionais por parte dos bancos centrais do mundo inteiro. Os bancos centrais globais agora percebem que políticas monetárias antes consideradas não convencionais e temporárias agora se revelam convencionais e duradouras. Obrigados a encontrar novas soluções devido à crise financeira de 2008 e novamente neste ano por causa da pandemia de coronavírus, o Federal Reserve (Fed, na sigla em inglês), o Banco Central Europeu e a maioria dos bancos centrais internacionais se tornaram mais agressivos e inovadores do que nunca na defesa das economias contra a recessão e ameaça de deflação.

KENNEDY, S; DODGE, S. *Política monetária não convencional agora é ferramenta duradoura. Exame, São Paulo, 15 set. 2020. Adaptado. Disponível em: <https://exame.com/>. Acesso em: 29 ago. 2021.*

Um exemplo de política monetária não convencional é a

- (A) redução da taxa básica de juros
- (B) compra de títulos públicos e privados por parte dos bancos centrais
- (C) redução das taxas de redesconto
- (D) expansão da base monetária
- (E) venda de títulos com o compromisso de recompra pela autoridade monetária

28. CESGRANRIO - 2021 - Técnico Bancário Novo (CEF)/"Sem Área"/PcD (e mais 1 concurso)

Embora as taxas de câmbio R\$/US\$, cotadas diariamente nos mercados de câmbio à vista, sejam expressas em valores nominais, ao longo do tempo essas taxas podem-se desviar de seus valores reais. Contribui para a apreciação real da moeda brasileira, em relação ao dólar norte-americano, a(o)

- (A) redução da produtividade média no Brasil, comparativamente à dos Estados Unidos
- (B) queda dos preços das commodities exportadas pelo Brasil
- (C) taxa de inflação no Brasil maior do que a taxa de inflação norte-americana
- (D) compra de reservas internacionais pelo Banco Central do Brasil
- (E) maior grau de incerteza no Brasil

29. CESGRANRIO - 2021 - Técnico Bancário Novo (CEF)/"Sem Área"/PcD (e mais 1 concurso)

Desde 1999, o Brasil adota um regime de câmbio flutuante (ou flexível). Considerando-se a prática brasileira desde então, nesse regime cambial, a

- (A) taxa de câmbio é fixada pelo Banco Central do Brasil.
- (B) taxa de câmbio é determinada pela oferta e demanda de moeda estrangeira.
- (C) taxa de câmbio não sofre interferência do Banco Central do Brasil.
- (D) taxa de câmbio não influencia a rentabilidade dos exportadores.
- (E) fixação da taxa básica de juros (Selic) torna-se dependente da política cambial.

30. CESGRANRIO - 2021 - Técnico Bancário Novo (CEF)/"Sem Área"/PcD

No primeiro semestre de 2021, o câmbio do dólar fechou acima de R\$5,90, no maior patamar dos últimos anos, devido à pandemia e ao cenário de recessão. Suponha que o administrador de produtos bancários cambiais de um grande banco deve entregar um relatório, analisando as forças macroambientais que impactam o produto.

Diante desse contexto, o administrador deve considerar a valorização do dólar na dimensão do ambiente

- (A) econômico
- (B) político
- (C) tecnológico
- (D) cultural
- (E) demográfico

GABARITO

1	D
2	A
3	A
4	C
5	B

