



CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Técnico bancário Novo

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

**CÓD: SL-086FV-24
7908433249771**

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	11
2. Argumentação e persuasão	22
3. Comunicação assertiva: Linguagem simples, concisa, objetiva	23
4. Organização textual	23
5. Coesão e Coerência.....	23
6. Tipologia textual	24
7. Ortografia oficial	27
8. Acentuação gráfica.....	28
9. Emprego do sinal indicativo de crase.....	30
10. Sintaxe da oração e do período	30
11. Pontuação.....	33
12. Concordância nominal e verbal	35
13. Regência nominal e verbal.....	36
14. Significação das palavras.....	39
15. Colocação do pronome átono.....	40
16. Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet)	40
17. Novo Acordo ortográfico.....	52

Língua Inglesa

1. Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.....	69
--	----

Matemática Financeira

2. Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação. Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno.....	97
3. 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	110
4. Juros Simples. Juros Compostos	112
5. Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE)	113
6. Descontos: racional composto e comercial simples	119
7. Séries Uniformes.....	121

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)	131
2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana	142
3. Medidas de Posição: quartis e percentis	145
4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação	149
5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis	151
6. teorema do produto	156
7. probabilidade condicional e independência	156
8. distribuição binomial	157

Conhecimentos Bancários

1. Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal)	165
2. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional	187
3. Órgãos normativos	188
4. instituições supervisoras, executoras e operadoras	190
5. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial)	204
6. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios	205
7. Internet banking	205
8. Mobile banking	206
9. Open finance: Real digital	206
10. Novos modelos de negócios	206
11. Fintechs, startups e big techs	207
12. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking)	207
13. Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	207
14. Correspondentes bancários	208
15. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	208
16. Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX)	208
17. Transformação digital no Sistema Financeiro	209
18. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing)	210
19. Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil	211
20. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública	213
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	215
22. Noções de Mercado de capitais	221
23. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas	227
24. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários	229
25. Taxas de câmbio nominais e reais	230

ÍNDICE

26. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	230
27. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	230
28. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.....	231
29. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	231
30. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.....	231
31. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	232
32. Autorregulação bancária.....	237
33. Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).....	238
34. Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	239
35. Certificado de Regularidade do FGTS.....	251
36. Guia de Recolhimento (GRF).....	251
37. Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família).....	252
38. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	258
39. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio.....	259
40. Sistema de pagamentos brasileiro.....	259
41. Saúde e bem estar, ergonomia.....	260
42. Negociação, escuta empática.....	263
43. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.....	264
44. Segmentação de mercado. CRM.....	265
45. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.....	265
46. Gestão da qualidade em serviços.....	266

Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. Conhecimento de editor de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 365 - Word, Excel, PowerPoint e Outlook).....	275
2. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança. Noções sobre gestão de segurança da informação: normas NBR ISO/IEC 27001:2022 e NBR ISO/IEC 27002:2022. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021, prevenção e reação a riscos cibernéticos nos negócios.....	290
3. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	297
4. Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e conceitos/procedimentos de Internet e Intranet. Fundamentos de comunicação de dados; meios físicos de transmissão. Navegadores Web (Microsoft Edge versão 120 e Mozilla Firefox versão 122), busca e pesquisa na Web.....	300
5. Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.....	313
6. Redes Sociais: X (ex-Twitter), Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram.....	318
7. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.....	320
8. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	324
9. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância: Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype.....	325
10. Noção de Inteligência Artificial.....	335
11. Blockchain, Openbanking.....	336
12. Analytics, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC_PLAY Cultura Digital.....	336

ÍNDICE

13. Noções de Inteligência artificial generativa, algoritmos, ChatGPT (transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica, Cloud Computing.....	336
14. Noções de Transformação Digital	339
15. Noções sobre Inovação.....	339
16. Noções sobre Líderes Digitais	340
17. 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	340
18. Noções sobre Open Finance	341
19. Noções de Compliance	341
20. Noções de LGPD.....	341

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

1. Mindset de crescimento, Paradigma da abundância	359
2. Intraempreendedorismo.....	359
3. Design Thinking, Design de Serviço	360
4. Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.....	360
5. Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.....	361
6. Ciência de dados.....	361
7. Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes	362
8. Pensamento computacional	362
9. Análise de Negócios.....	363
10. Liderança, autoliderança e liderança de equipes.....	363
11. Autodesenvolvimento.....	364
12. Experiência do consumidor (Customer experience)	365
13. Inteligência emocional.....	365
14. Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS)	365
15. Objetivos-chaves para resultados (OKR)	368
16. Gestão do tempo e produtividade.....	368
17. Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância	369
18. Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).....	369

Atendimento Bancário

1. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	373
2. Gestão da experiência do cliente.....	374
3. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.....	375
4. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	378
5. Ética e conduta profissional em vendas.....	382
6. Clientecentrismo.....	384

ÍNDICE

7. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação	385
8. Atendimento qualificado por canais remotos	387
9. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	388
10. Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução CMN 4.949/21	390
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	392
12. 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	395
13. Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	432
14. Autorregulação bancária: SARB nº 27/2023	446
15. 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).....	474
16. Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista.....	485
17. 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	486
18. Decreto nº 5.296 de 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida	487
19. 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	497

Material Digital: Comportamentos Éticos e Compliance

1. Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações	4
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	9
3. Resolução CVM 50/2021.....	24
4. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual	37
5. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes	38
6. noções de ética empresarial e profissional; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas	40
7. Código de Ética, Conduta e integridade.....	41
8. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021	61
9. Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência)	62
10. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	64
11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	67
12. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e DECRETO Nº 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022	80
13. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRASC CAIXA	93
14. Boas práticas de governança corporativa	97

§1º Se o sequestro dura mais de 24 (vinte e quatro) horas, se o sequestrado é menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos, ou se o crime é cometido por bando ou quadrilha.

.....” (NR)

“Art. 183.....

III – se o crime é praticado contra pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.” (NR)

“Art. 244. Deixar, sem justa causa, de prover a subsistência do cônjuge, ou de filho menor de 18 (dezoito) anos ou inapto para o trabalho, ou de ascendente inválido ou maior de 60 (sessenta) anos, não lhes proporcionando os recursos necessários ou faltando ao pagamento de pensão alimentícia judicialmente acordada, fixada ou majorada; deixar, sem justa causa, de socorrer descendente ou ascendente, gravemente enfermo:

.....” (NR)

Art. 111. O art. 21 do Decreto-Lei no 3.688, de 3 de outubro de 1941, Lei das Contravenções Penais, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 21.....

Parágrafo único. Aumenta-se a pena de 1/3 (um terço) até a metade se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos.” (NR)

Art. 112. O inciso II do §4º do art. 1º da Lei no 9.455, de 7 de abril de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º

§4º

II – se o crime é cometido contra criança, gestante, portador de deficiência, adolescente ou maior de 60 (sessenta) anos;

.....” (NR)

Art. 113. O inciso III do art. 18 da Lei no 6.368, de 21 de outubro de 1976, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 18.....

III – se qualquer deles decorrer de associação ou visar a menores de 21 (vinte e um) anos ou a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou a quem tenha, por qualquer causa, diminuída ou suprimida a capacidade de discernimento ou de autodeterminação:

.....” (NR)

Art. 114. O art 1º da Lei no 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.” (NR)

Art. 115. O Orçamento da Seguridade Social destinará ao Fundo Nacional de Assistência Social, até que o Fundo Nacional da Pessoa Idosa seja criado, os recursos necessários, em cada exercício financeiro, para aplicação em programas e ações relativos à pessoa idosa. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 116. Serão incluídos nos censos demográficos dados relativos à população idosa do País.

Art. 117. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional projeto de lei revendo os critérios de concessão do Benefício de Prestação Continuada previsto na Lei Orgânica da Assistência Social, de forma a garantir que o acesso ao direito seja condizente com o estágio de desenvolvimento socioeconômico alcançado pelo País.

Art. 118. Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação, ressalvado o disposto no caput do art. 36, que vigorará a partir de 1º de janeiro de 2004.

Brasília, 1º de outubro de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

LEI Nº 13.466, DE 12 DE JULHO DE 2017.

Altera os arts. 3º, 15 e 71 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei altera os arts. 3º, 15 e 71 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências, a fim de estabelecer a prioridade especial das pessoas maiores de oitenta anos.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescido do seguinte §2º, renumerando-se o atual parágrafo único para §1º :

“Art. 3º

§1º

§2º Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos.” (NR)

Art. 3º O art. 15 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescido do seguinte §7º :

“Art. 15.

§7º Em todo atendimento de saúde, os maiores de oitenta anos terão preferência especial sobre os demais idosos, exceto em caso de emergência.” (NR)

Art. 4º O art. 71 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescido do seguinte §5º :

“Art. 71.

§5º Dentre os processos de idosos, dar-se-á prioridade especial aos maiores de oitenta anos.” (NR)

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 12 de julho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

LEI Nº 14.364, DE 1º DE JUNHO DE 2022

Altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, para garantir direitos aos acompanhantes das pessoas com prioridade de atendimento, nas condições que especifica.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei garante às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos a presença de acompanhante, sempre que imprescindível à consecução das prioridades legais a que têm direito.

Art. 2º O art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

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 salão 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 estarem 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 as 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.

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.

§1º A partir de seis meses da edição deste Decreto, a indústria de medicamentos deve disponibilizar, mediante solicitação, exemplares das bulas dos medicamentos em meio magnético, braile ou em fonte ampliada.

§2º A partir de seis meses da edição deste Decreto, os fabricantes de equipamentos eletroeletrônicos e mecânicos de uso doméstico devem disponibilizar, mediante solicitação, exemplares dos manuais de instrução em meio magnético, braile ou em fonte ampliada.

Art. 59. O Poder Público apoiará preferencialmente os congressos, seminários, oficinas e demais eventos científico-culturais que ofereçam, mediante solicitação, apoios humanos às pessoas com deficiência auditiva e visual, tais como tradutores e intérpretes de LIBRAS, leitores, guias-intérpretes, ou tecnologias de informação e comunicação, tais como a transcrição eletrônica simultânea.

Art. 60. Os programas e as linhas de pesquisa a serem desenvolvidos com o apoio de organismos públicos de auxílio à pesquisa e de agências de financiamento deverão contemplar temas voltados para tecnologia da informação acessível para pessoas portadoras de deficiência.

Parágrafo único. Será estimulada a criação de linhas de crédito para a indústria que produza componentes e equipamentos relacionados à tecnologia da informação acessível para pessoas portadoras de deficiência.

CAPÍTULO VII DAS AJUDAS TÉCNICAS

Art. 61. Para os fins deste Decreto, consideram-se ajudas técnicas os produtos, instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

§1º Os elementos ou equipamentos definidos como ajudas técnicas serão certificados pelos órgãos competentes, ouvidas as entidades representativas das pessoas portadoras de deficiência.

§2º Para os fins deste Decreto, os cães-guia e os cães-guia de acompanhamento são considerados ajudas técnicas.

Art. 62. Os programas e as linhas de pesquisa a serem desenvolvidos com o apoio de organismos públicos de auxílio à pesquisa e de agências de financiamento deverão contemplar

temas voltados para ajudas técnicas, cura, tratamento e prevenção de deficiências ou que contribuam para impedir ou minimizar o seu agravamento.

Parágrafo único. Será estimulada a criação de linhas de crédito para a indústria que produza componentes e equipamentos de ajudas técnicas.

Art. 63. O desenvolvimento científico e tecnológico voltado para a produção de ajudas técnicas dar-se-á a partir da instituição de parcerias com universidades e centros de pesquisa para a produção nacional de componentes e equipamentos.

Parágrafo único. Os bancos oficiais, com base em estudos e pesquisas elaborados pelo Poder Público, serão estimulados a conceder financiamento às pessoas portadoras de deficiência para aquisição de ajudas técnicas.

Art. 64. Caberá ao Poder Executivo, com base em estudos e pesquisas, verificar a viabilidade de:

I - redução ou isenção de tributos para a importação de equipamentos de ajudas técnicas que não sejam produzidos no País ou que não possuam similares nacionais;

II - redução ou isenção do imposto sobre produtos industrializados incidente sobre as ajudas técnicas; e

III - inclusão de todos os equipamentos de ajudas técnicas para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida na categoria de equipamentos sujeitos a dedução de imposto de renda.

Parágrafo único. Na elaboração dos estudos e pesquisas a que se referem o caput, deve-se observar o disposto no art. 14 da Lei Complementar no 101, de 2000, sinalizando impacto orçamentário e financeiro da medida estudada.

Art. 65. Caberá ao Poder Público viabilizar as seguintes diretrizes:

I - reconhecimento da área de ajudas técnicas como área de conhecimento;

II - promoção da inclusão de conteúdos temáticos referentes a ajudas técnicas na educação profissional, no ensino médio, na graduação e na pós-graduação;

III - apoio e divulgação de trabalhos técnicos e científicos referentes a ajudas técnicas;

IV - estabelecimento de parcerias com escolas e centros de educação profissional, centros de ensino universitários e de pesquisa, no sentido de incrementar a formação de profissionais na área de ajudas técnicas; e

V - incentivo à formação e treinamento de ortesistas e protesistas.

Art. 66. A Secretaria Especial dos Direitos Humanos instituirá Comitê de Ajudas Técnicas, constituído por profissionais que atuam nesta área, e que será responsável por:

I - estruturação das diretrizes da área de conhecimento;

II - estabelecimento das competências desta área;

III - realização de estudos no intuito de subsidiar a elaboração de normas a respeito de ajudas técnicas;

IV - levantamento dos recursos humanos que atualmente trabalham com o tema; e

V - detecção dos centros regionais de referência em ajudas técnicas, objetivando a formação de rede nacional integrada.

§1º O Comitê de Ajudas Técnicas será supervisionado pela CORDE e participará do Programa Nacional de Acessibilidade, com vistas a garantir o disposto no art. 62.

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

18-FEPESE - 2021

A Lei n° 12.764/2012 institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista e estabelece no artigo 3° o direito de acesso à/ao: 1. educação e ao ensino profissionalizante. 2. moradia, inclusive à residência protegida. 3. mercado de trabalho. 4. previdência social e à assistência social. Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- (A) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- (B) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- (C) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- (D) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- (E) São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

19-FURB - 2023

O decreto n.º 5296/2004, em seu art. 8º, esclarece, para os fins de acessibilidade, que há barreiras existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público. Estas são chamadas de:

- (A) barreiras intermediárias.
- (B) barreiras nas edificações.
- (C) barreiras nos transportes.
- (D) barreiras públicas.
- (E) barreiras urbanísticas.

20-Como as empresas podem implementar o clientecentrismo?

- (A) Investindo em tecnologia e análise de dados.
- (B) Reduzindo a interação com os clientes para cortar custos.
- (C) Ignorando o feedback dos clientes e focando apenas no lucro imediato.
- (D) Desenvolvendo uma cultura organizacional que não valorize o cliente.

GABARITO

1	E
2	A
3	C
4	D
5	A
6	C
7	D
8	B
9	E
10	C
11	C
12	D
13	A
14	B
15	D
16	A

17	A
18	E
19	E
20	A

ANOTAÇÕES