



# 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) .....	366
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 travestis 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

**TÍTULO VIII  
MEDIDAS DE APLICAÇÃO, CUMPRIMENTO E EFETIVIDADE**

**CAPÍTULO I  
DA CAPACITAÇÃO DOS QUADROS FUNCIONAIS**

Art. 260. A Febraban desenvolverá, nos termos do Normativo SARB nº 08/2011, módulo específico de ensino eletrônico à distância para capacitar e atualizar a força de trabalho das Instituições Financeiras Signatárias, relacionado, dentre outros, à qualidade do atendimento, em consonância com os seguintes temas dispostos nesta Consolidação:

- I - proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis;
- II - oferta de crédito responsável;
- III- tratamento e negociação de dívidas;
- IV- oferta e contratação de financiamento e arrendamento mercantil financeiro no mercado de veículo; e
- V- adequação de produtos e serviços.

Art. 261. As ouvidorias implementarão os programas ou processos que assegurem aos seus colaboradores capacitação e atualização de todos os temas relacionados nesta Consolidação, sem prejuízo da certificação obrigatória.

**CAPÍTULO II  
DO MONITORAMENTO E CONTROLE**

Art. 262. Os procedimentos e regras previstos nesta Consolidação, sem prejuízo do disposto no artigo 64 do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária, integrarão o Relatório de Conformidade do Sistema de Autorregulação desta entidade.

**SEÇÃO I  
DO MONITORAMENTO E SUPERVISÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS**

Art. 263. Para fins de monitoramento e supervisão de condutas, as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas mantêm, à disposição da Diretoria de Autorregulação, relação atualizada de todos os Correspondentes que lhe prestem serviços relativos às operações tratadas nesta Consolidação.

§1º A relação prevista no caput deste artigo deverá conter as seguintes informações:

- I- razão social, nome fantasia, endereço da sede e número de inscrição no CNPJ de cada Correspondente;
- II- endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ; e
- III- nome, CPF e comprovação de Certificação Profissional válida de, pelo menos, um profissional por ponto de atendimento.

§2º Ficarão também à disposição da Diretoria de Autorregulação cópias dos contratos ou rescisões contratuais efetivados com seus Correspondentes habilitados a prestarem os serviços descritos nesta Consolidação.

**SEÇÃO II  
DO MONITORAMENTO E SUPERVISÃO DOS CONSUMIDORES ENDIVIDADOS**

Art. 264. Para monitoramento e controle dos casos de tratamento de consumidores endividados, realizados mediante mutirões ou programas permanentes pela Febraban em parceria com o Sistema Nacional do Consumidor, serão elaborados relatórios pelas Instituições Financeiras Signatárias e enviados para a Diretoria de Autorregulação Bancária com informações sobre a quantidade de atendimentos realizados e os respectivos índices de acordos celebrados.

**CAPÍTULO III  
DO INDICADOR DA AUTORREGULAÇÃO**

Art. 265. Será instituído indicador para autorregulação que considere a soma dos resultados da conformidade da autorregulação e indicadores externos de reclamações.

Parágrafo único. O indicador previsto nesta disposição será denominado “Indicador Consumidor de Autorregulação - ICA”.

**CAPÍTULO IV  
DAS SANÇÕES**

Art. 266. O descumprimento da presente Consolidação sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias às sanções previstas no Capítulo II, Seção IX, do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária.

**TÍTULO IX  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 267. As condutas disciplinadas nesta Consolidação serão monitoradas e supervisionadas pela Diretoria de Autorregulação, com base nos mecanismos previstos no Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária e demais normas aplicáveis, consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, sujeitas, ainda, de forma específica, aos seguintes procedimentos de aferição de conformidade de suas práticas:

I- visitas in loco aos Correspondentes, para fins de simulação das operações, com ou sem identificação do procedimento de supervisão (ações de “cliente misterioso”); e

II- auditoria nos contratos que as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas mantenham com Correspondentes.

Art. 268. Aplica-se a presente Consolidação também aos Correspondentes no País, quando expressamente previsto.

Parágrafo único. As Instituições Financeiras Signatárias divulgarão esta Consolidação aos seus prestadores de serviços de cobrança para a devida aplicação e efetividade de suas regras.

Art. 269. Esta Consolidação não se aplica ao produto cartão de crédito, cujas regras e procedimentos são disciplinados pelas normas do Código de Autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - Abecs.

§2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, ideias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

§3º É dever de todos zelar pela dignidade da pessoa idosa, colocando-a a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

### CAPÍTULO III DOS ALIMENTOS

Art. 11. Os alimentos serão prestados à pessoa idosa na forma da lei civil. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 12. A obrigação alimentar é solidária, podendo a pessoa idosa optar entre os prestadores. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça ou Defensor Público, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil. (Redação dada pela Lei nº 11.737, de 2008)

Art. 14. Se a pessoa idosa ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao poder público esse provimento, no âmbito da assistência social. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

### CAPÍTULO IV DO DIREITO À SAÚDE

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde da pessoa idosa, por intermédio do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente as pessoas idosas. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§1º A prevenção e a manutenção da saúde da pessoa idosa serão efetivadas por meio de: (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

- I – cadastramento da população idosa em base territorial;
- II – atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;
- III – unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social;
- IV – atendimento domiciliar, incluindo a internação, para a população que dele necessitar e esteja impossibilitada de se locomover, inclusive para as pessoas idosas abrigadas e acolhidas por instituições públicas, filantrópicas ou sem fins lucrativos e eventualmente conveniadas com o poder público, nos meios urbano e rural; (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)
- V – reabilitação orientada pela geriatria e gerontologia, para redução das seqüelas decorrentes do agravo da saúde.

§2º Incumbe ao poder público fornecer às pessoas idosas, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§3º É vedada a discriminação da pessoa idosa nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§4º As pessoas idosas com deficiência ou com limitação incapacitante terão atendimento especializado, nos termos da lei. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§5º É vedado exigir o comparecimento da pessoa idosa enferma perante os órgãos públicos, hipótese na qual será admitido o seguinte procedimento: (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

I - quando de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com a pessoa idosa em sua residência; ou (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

II - quando de interesse da própria pessoa idosa, esta se fará representar por procurador legalmente constituído. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§6º É assegurado à pessoa idosa enferma o atendimento domiciliar pela perícia médica do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), pelo serviço público de saúde ou pelo serviço privado de saúde, contratado ou conveniado, que integre o SUS, para expedição do laudo de saúde necessário ao exercício de seus direitos sociais e de isenção tributária. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§7º Em todo atendimento de saúde, os maiores de 80 (oitenta) anos terão preferência especial sobre as demais pessoas idosas, exceto em caso de emergência. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 16. À pessoa idosa internada ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento da pessoa idosa ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 17. À pessoa idosa que esteja no domínio de suas faculdades mentais é assegurado o direito de optar pelo tratamento de saúde que lhe for reputado mais favorável. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Parágrafo único. Não estando a pessoa idosa em condições de proceder à opção, esta será feita: (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

I – pelo curador, quando a pessoa idosa for interdita; (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

II – pelos familiares, quando a pessoa idosa não tiver curador ou este não puder ser contactado em tempo hábil; (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

III – pelo médico, quando ocorrer iminente risco de vida e não houver tempo hábil para consulta a curador ou familiar;

IV – pelo próprio médico, quando não houver curador ou familiar conhecido, caso em que deverá comunicar o fato ao Ministério Público.

Art. 18. As instituições de saúde devem atender aos critérios mínimos para o atendimento às necessidades da pessoa idosa, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais, assim como orientação a cuidadores familiares e grupos de autoajuda. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra pessoas idosas serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade



Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 1.000,00 (mil reais) e multa civil a ser estipulada pelo juiz, conforme o dano sofrido pela pessoa idosa. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

**CAPÍTULO V**  
**DA APURAÇÃO ADMINISTRATIVA DE INFRAÇÃO ÀS**  
**NORMAS DE PROTEÇÃO À PESSOA IDOSA**  
**(REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº 14.423, DE 2022)**

Art. 59. Os valores monetários expressos no Capítulo IV serão atualizados anualmente, na forma da lei.

Art. 60. O procedimento para a imposição de penalidade administrativa por infração às normas de proteção à pessoa idosa terá início com requisição do Ministério Público ou auto de infração elaborado por servidor efetivo e assinado, se possível, por 2 (duas) testemunhas. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§1º No procedimento iniciado com o auto de infração poderão ser usadas fórmulas impressas, especificando-se a natureza e as circunstâncias da infração.

§2º Sempre que possível, à verificação da infração seguir-se-á a lavratura do auto, ou este será lavrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas, por motivo justificado.

Art. 61. O autuado terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação da defesa, contado da data da intimação, que será feita:

I – pelo autuante, no instrumento de autuação, quando for lavrado na presença do infrator;

II – por via postal, com aviso de recebimento.

Art. 62. Havendo risco para a vida ou à saúde da pessoa idosa, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 63. Nos casos em que não houver risco para a vida ou a saúde da pessoa idosa abrigada, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

**CAPÍTULO VI**  
**DA APURAÇÃO JUDICIAL DE IRREGULARIDADES EM ENTI-**  
**DADE DE ATENDIMENTO**

Art. 64. Aplicam-se, subsidiariamente, ao procedimento administrativo de que trata este Capítulo as disposições das Leis nos 6.437, de 20 de agosto de 1977, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 65. O procedimento de apuração de irregularidade em entidade governamental e não governamental de atendimento à pessoa idosa terá início mediante petição fundamentada de pessoa interessada ou iniciativa do Ministério Público. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 66. Havendo motivo grave, poderá a autoridade judiciária, ouvido o Ministério Público, decretar liminarmente o afastamento provisório do dirigente da entidade ou outras medidas que julgar adequadas, para evitar lesão aos direitos da pessoa idosa, mediante decisão fundamentada. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 67. O dirigente da entidade será citado para, no prazo de 10 (dez) dias, oferecer resposta escrita, podendo juntar documentos e indicar as provas a produzir.

Art. 68. Apresentada a defesa, o juiz procederá na conformidade do art. 69 ou, se necessário, designará audiência de instrução e julgamento, deliberando sobre a necessidade de produção de outras provas.

§1º Salvo manifestação em audiência, as partes e o Ministério Público terão 5 (cinco) dias para oferecer alegações finais, decidindo a autoridade judiciária em igual prazo.

§2º Em se tratando de afastamento provisório ou definitivo de dirigente de entidade governamental, a autoridade judiciária oficiará a autoridade administrativa imediatamente superior ao afastado, fixando-lhe prazo de 24 (vinte e quatro) horas para proceder à substituição.

§3º Antes de aplicar qualquer das medidas, a autoridade judiciária poderá fixar prazo para a remoção das irregularidades verificadas. Satisfeitas as exigências, o processo será extinto, sem julgamento do mérito.

§4º A multa e a advertência serão impostas ao dirigente da entidade ou ao responsável pelo programa de atendimento.

**TÍTULO V**  
**DO ACESSO À JUSTIÇA**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 69. Aplica-se, subsidiariamente, às disposições deste Capítulo, o procedimento sumário previsto no Código de Processo Civil, naquilo que não contrarie os prazos previstos nesta Lei.

Art. 70. O poder público poderá criar varas especializadas e exclusivas da pessoa idosa. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

§1º O interessado na obtenção da prioridade a que alude este artigo, fazendo prova de sua idade, requererá o benefício à autoridade judiciária competente para decidir o feito, que determinará as providências a serem cumpridas, anotando-se essa circunstância em local visível nos autos do processo.

§2º A prioridade não cessará com a morte do beneficiado, estendendo-se em favor do cônjuge supérstite, companheiro ou companheira, com união estável, maior de 60 (sessenta) anos.

§3º A prioridade se estende aos processos e procedimentos na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.

§4º Para o atendimento prioritário, será garantido à pessoa idosa o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a pessoas idosas em local visível e caracteres legíveis. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

§5º Dentre os processos de pessoas idosas, dar-se-á prioridade especial aos das maiores de 80 (oitenta) anos. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

II - na data de sua publicação, quanto aos demais dispositivos.

Brasília, 28 de abril de 2016; 195º da Independência e 128º da República

**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**

**DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.**

*Regulamenta as Leis n.ºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, 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 nas Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Este Decreto regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Art. 2º Ficam sujeitos ao cumprimento das disposições deste Decreto, sempre que houver interação com a matéria nele regulamentada:

I - a aprovação de projeto de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como a execução de qualquer tipo de obra, quando tenham destinação pública ou coletiva;

II - a outorga de concessão, permissão, autorização ou habilitação de qualquer natureza;

III - a aprovação de financiamento de projetos com a utilização de recursos públicos, dentre eles os projetos de natureza arquitetônica e urbanística, os tocantes à comunicação e informação e os referentes ao transporte coletivo, por meio de qualquer instrumento, tais como convênio, acordo, ajuste, contrato ou similar; e

IV - a concessão de aval da União na obtenção de empréstimos e financiamentos internacionais por entes públicos ou privados.

Art. 3º Serão aplicadas sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis, previstas em lei, quando não forem observadas as normas deste Decreto.

Art. 4º O Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência, os Conselhos Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, e as organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência terão legitimidade para acompanhar e sugerir medidas para o cumprimento dos requisitos estabelecidos neste Decreto.

**CAPÍTULO II  
DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**

Art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§1º Considera-se, para os efeitos deste Decreto:

I - pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei no 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias:

a) 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, triplegia, triparesia, 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;

b) 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;

c) 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;

d) deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

1. comunicação;
  2. cuidado pessoal;
  3. habilidades sociais;
  4. utilização dos recursos da comunidade;
  5. saúde e segurança;
  6. habilidades acadêmicas;
  7. lazer; e
  8. trabalho;
- e) deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências;

II - pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

§2º O disposto no caput aplica-se, ainda, às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.

§3º O acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras deve seguir os preceitos estabelecidos neste Decreto e nas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, no que não conflitem com a Lei no 7.102, de 20 de junho de 1983, observando, ainda, a Resolução do Conselho Monetário Nacional no 2.878, de 26 de julho de 2001.

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.

§2º Caberá ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, quando da elaboração das normas técnicas para a adaptação dos veículos, especificar dentre esses veículos que estão em operação quais serão adaptados, em função das restrições previstas no art. 98 da Lei no 9.503, de 1997.

§3º As adaptações dos veículos em operação nos serviços de transporte coletivo rodoviário, bem como os procedimentos e equipamentos a serem utilizados nestas adaptações, estarão sujeitas a programas de avaliação de conformidade desenvolvidos e implementados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, a partir de orientações normativas elaboradas no âmbito da ABNT.

### SEÇÃO III DA ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO AQUAVIÁRIO

Art. 40. No prazo de até trinta e seis meses a contar da data de edição das normas técnicas referidas no §1º, todos os modelos e marcas de veículos de transporte coletivo aquaviário serão fabricados acessíveis e estarão disponíveis para integrar a frota operante, de forma a garantir o seu uso por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§1º As normas técnicas para fabricação dos veículos e dos equipamentos de transporte coletivo aquaviário acessíveis, a serem elaboradas pelas instituições e entidades que compõem o Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, estarão disponíveis no prazo de até vinte e quatro meses a contar da data da publicação deste Decreto.

§2º As adequações na infraestrutura dos serviços desta modalidade de transporte deverão atender a critérios necessários para proporcionar as condições de acessibilidade do sistema de transporte aquaviário.

Art. 41. No prazo de até cinquenta e quatro meses a contar da data de implementação dos programas de avaliação de conformidade descritos no §2º, as empresas concessionárias e permissionárias dos serviços de transporte coletivo aquaviário, deverão garantir a acessibilidade da frota de veículos em circulação, inclusive de seus equipamentos.

§1º As normas técnicas para adaptação dos veículos e dos equipamentos de transporte coletivo aquaviário em circulação, de forma a torná-los acessíveis, serão elaboradas pelas instituições e entidades que compõem o Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, e estarão disponíveis no prazo de até trinta e seis meses a contar da data da publicação deste Decreto.

§2º As adaptações dos veículos em operação nos serviços de transporte coletivo aquaviário, bem como os procedimentos e equipamentos a serem utilizados nestas adaptações, estarão sujeitas a programas de avaliação de conformidade desenvolvidos e implementados pelo INMETRO, a partir de orientações normativas elaboradas no âmbito da ABNT.

### SEÇÃO IV

#### DA ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO METRO FERROVIÁRIO E FERROVIÁRIO

Art. 42. A frota de veículos de transporte coletivo metro ferroviário e ferroviário, assim como a infraestrutura dos serviços deste transporte deverão estar totalmente acessíveis no prazo máximo de cento e vinte meses a contar da data de publicação deste Decreto.

§1º A acessibilidade nos serviços de transporte coletivo metro ferroviário e ferroviário obedecerá ao disposto nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§2º No prazo de até trinta e seis meses a contar da data da publicação deste Decreto, todos os modelos e marcas de veículos de transporte coletivo metro ferroviário e ferroviário serão fabricados acessíveis e estarão disponíveis para integrar a frota operante, de forma a garantir o seu uso por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 43. Os serviços de transporte coletivo metro ferroviário e ferroviário existentes deverão estar totalmente acessíveis no prazo máximo de cento e vinte meses a contar da data de publicação deste Decreto.

§1º As empresas concessionárias e permissionárias dos serviços de transporte coletivo metro ferroviário e ferroviário deverão apresentar plano de adaptação dos sistemas existentes, prevendo ações saneadoras de, no mínimo, oito por cento ao ano, sobre os elementos não acessíveis que compõem o sistema.

§2º O plano de que trata o §1º deve ser apresentado em até seis meses a contar da data de publicação deste Decreto.

### SEÇÃO V

#### DA ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO AÉREO

Art. 44. No prazo de até trinta e seis meses, a contar da data da publicação deste Decreto, os serviços de transporte coletivo aéreo e os equipamentos de acesso às aeronaves estarão acessíveis e disponíveis para serem operados de forma a garantir o seu uso por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. A acessibilidade nos serviços de transporte coletivo aéreo obedecerá ao disposto na Norma de Serviço da Instrução da Aviação Civil NOSER/IAC - 2508-0796, de 1º de novembro de 1995, expedida pelo Departamento de Aviação Civil do Comando da Aeronáutica, e nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

### SEÇÃO VI

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 45. Caberá ao Poder Executivo, com base em estudos e pesquisas, verificar a viabilidade de redução ou isenção de tributo:

I - para importação de equipamentos que não sejam produzidos no País, necessários no processo de adequação do sistema de transporte coletivo, desde que não existam similares nacionais; e

II - para fabricação ou aquisição de veículos ou equipamentos destinados aos sistemas de transporte coletivo.

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 4 de maio de 2000, sinalizando impacto orçamentário e financeiro da medida estudada.

§2º Os serviços a serem prestados pelos membros do Comitê de Ajudas Técnicas são considerados relevantes e não serão remunerados.

**CAPÍTULO VIII  
DO PROGRAMA NACIONAL DE ACESSIBILIDADE**

Art. 67. O Programa Nacional de Acessibilidade, sob a coordenação da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, por intermédio da CORDE, integrará os planos plurianuais, as diretrizes orçamentárias e os orçamentos anuais.

Art. 68. A Secretaria Especial dos Direitos Humanos, na condição de coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade, desenvolverá, dentre outras, as seguintes ações:

I - apoio e promoção de capacitação e especialização de recursos humanos em acessibilidade e ajudas técnicas;

II - acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade;

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, triplegia, triparesia, 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 de 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.

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-se 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

13-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- (A) primário
- (B) executivo
- (C) parcial
- (D) eventual
- (E) especial

14-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

Um correntista de certa instituição financeira frequenta as agências físicas com assiduidade por opção, pois tem dificuldades com os meios tecnológicos. Por ter também necessidades especiais, a instituição designa funcionários para o seu atendimento.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento

- (A) sofisticado
- (B) prioritário
- (C) engajado
- (D) qualitativo
- (E) criativo

15-CESGRANRIO - 2023 - Banco do Brasil

Dois amigas pleiteiam vaga em instituição financeira que inaugurou processo seletivo para jovens profissionais de nível superior. Após receber as duas inscrições, o responsável pela seleção verificou que ambas possuíam necessidades especiais e lhes ofereceu parâmetros mais singelos de avaliação. As amigas, no entanto, recusaram a oferta e optaram por participar do evento nas mesmas condições dos demais pleiteantes.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015,

- (A) a discriminação das pessoas com deficiência para participar de seleção com parâmetros gerais está vedada.
- (B) a seleção de ampla concorrência somente admite pessoas com deficiência, caso autorizada por comitê interno especial.
- (C) a instituição financeira deve solicitar à autoridade judiciária competente autorização para a seleção envolvendo pessoas com deficiência.
- (D) as pessoas com deficiência não estão obrigadas à fruição dos benefícios decorrentes de ação afirmativa.
- (E) o responsável pela seleção deve aplicar avaliação própria para os portadores de deficiência, compulsoriamente.

16-CESGRANRIO - 2023 - BANRISUL - Escriturário

O responsável pelo setor de empréstimos para pessoas jurídicas de instituição financeira supervisiona contrato de empréstimo para capital de giro, firmado com pessoa jurídica e aprovado pelo Departamento de Crédito e pelo Jurídico da instituição. Após atraso de algumas prestações, a pessoa jurídica invoca a proteção do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante adequada interpretação da aplicabilidade da Lei nº 8.078/1990, .

- (A) financiamento para capital de giro está fora do âmbito da proteção da legislação do consumidor.
- (B) qualquer financiamento bancário está submetido às regras da legislação consumerista.
- (C) financiamentos a pessoas jurídicas para fomentar atividade produtiva estão protegidos pelo Código do Consumidor.
- (D) empréstimos bancários estão submetidos a regras de limitação de juros.
- (E) empréstimos de cooperativas estão fora do âmbito das relações de consumo.

17-IBFC - 2023

Considerando o que dispõe a Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), assinale a alternativa incorreta.

- (A) Aos maiores de 60 (sessenta) anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, observadas as exceções previstas no Estatuto
- (B) Nos veículos de transporte coletivo cuja gratuidade em razão da idade está definida pelo Estatuto, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para as pessoas idosas, devidamente identificados com a placa de reservado preferencialmente para pessoas idosas
- (C) No sistema de transporte coletivo interestadual observar-se-á, nos termos da legislação específica, a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para pessoas idosas com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos
- (D) É assegurada a reserva para as pessoas idosas, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade à pessoa idosa