



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	26
3. Comunicação assertiva: Linguagem simples, concisa, objetiva	26
4. Organização textual	27
5. Coesão e Coerência.....	27
6. Tipologia textual	29
7. Ortografia oficial	32
8. Acentuação gráfica.....	33
9. Emprego do sinal indicativo de crase.....	35
10. Sintaxe da oração e do período	30
11. Pontuação.....	39
12. Concordância nominal e verbal	35
13. Regência nominal e verbal.....	44
14. Significação das palavras.....	47
15. Colocação do pronome átono.....	47
16. Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet)	49
17. Novo Acordo ortográfico.....	60

Língua Inglesa

1. Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.....	79
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Matemática Financeira

1. 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.....	123
2. Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas	136
3. Juros Simples. Juros Compostos	139
4. Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE)	142
5. Descontos: racional composto e comercial simples	149
6. Séries Uniformes.....	152

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).....	163
2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana.....	176
3. Medidas de Posição: quartis e percentis.....	179
4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação.....	183
5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis.....	187
6. Teorema do produto.....	193
7. Probabilidade condicional e independência.....	193
8. Distribuição binomial.....	194

Conhecimentos Bancários

1. Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal).....	203
2. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.....	230
3. Órgãos normativos.....	231
4. instituições supervisoras, executoras e operadoras.....	234
5. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial).....	250
6. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios.....	251
7. Internet banking.....	251
8. Mobile banking.....	252
9. Open finance: Real digital.....	252
10. Novos modelos de negócios.....	252
11. Fintechs, startups e big techs.....	254
12. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).....	254
13. Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.....	254
14. Correspondentes bancários.....	255
15. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....	255
16. Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX).....	256
17. Transformação digital no Sistema Financeiro.....	257
18. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing).....	258
19. Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.....	259
20. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.....	262
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.....	264
22. Noções de Mercado de capitais.....	271
23. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	279
24. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	281
25. Taxas de câmbio nominais e reais.....	282

ÍNDICE

26. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	282
27. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	283
28. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.....	283
29. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	284
30. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.....	284
31. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	285
32. Autorregulação bancária.....	291
33. Lei Complementar nº 7/1970 (PIS).....	292
34. Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	294
35. Certificado de Regularidade do FGTS.....	307
36. Guia de Recolhimento (GRF).....	308
37. Lei nº 14.601/2023 (Bolsa Família).....	308
38. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	316
39. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio.....	317
40. Sistema de pagamentos brasileiro.....	318
41. Saúde e bem estar, ergonomia.....	318
42. Negociação, escuta empática.....	322
43. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.....	323
44. Segmentação de mercado. CRM.....	324
45. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.....	325
46. Gestão da qualidade em serviços.....	326

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).....	337
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.....	357
3. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	366
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.....	368
5. Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.....	384
6. Redes Sociais: X (ex-Twitter), Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram.....	390
7. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.....	393
8. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	397
9. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância: Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype.....	399
10. Noção de Inteligência Artificial.....	418
11. Blockchain, Openbanking.....	418
12. Analytics, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC_PLAY Cultura Digital.....	418

ÍNDICE

13. Noções de Inteligência artificial generativa, algoritmos, ChatGPT (transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica, Cloud Computing.....	419
14. Noções de Transformação Digital	422
15. Noções sobre Inovação	423
16. Noções sobre Líderes Digitais	424
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	425
18. Noções sobre Open Finance	426
19. Noções de Compliance	426
20. Noções de LGPD.....	426

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

1. Mindset de crescimento, Paradigma da abundância	447
2. Intraempreendedorismo.....	447
3. Design Thinking, Design de Serviço	448
4. Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.....	448
5. Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.....	449
6. Ciência de dados.....	450
7. Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes.....	450
8. Pensamento computacional	451
9. Análise de Negócios.....	451
10. Liderança, autoliderança e liderança de equipes.....	452
11. Autodesenvolvimento.....	453
12. Experiência do consumidor (Customer experience)	454
13. Inteligência emocional.....	454
14. Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS)	455
15. Objetivos-chaves para resultados (OKR).....	457
16. Gestão do tempo e produtividade.....	458
17. Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância	458
18. Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).....	459

Atendimento Bancário

1. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	465
2. Gestão da experiência do cliente.....	467
3. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.....	468
4. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	471
5. Ética e conduta profissional em vendas.....	477
6. Clientecentrismo.....	478

ÍNDICE

7. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação	480
8. Atendimento qualificado por canais remotos	482
9. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	483
10. Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução CMN 4.949/21.....	486
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	488
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	492
13. Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	538
14. Autorregulação bancária: SARB nº 27/2023	555
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).....	591
16. Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista.....	604
17. Decreto nº 8.727 de 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas transtestis e transexuais	606
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	607
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	619

Comportamentos Éticos e Compliance

1. Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações	627
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	633
3. Resolução CVM 50/2021.....	651
4. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	666
5. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes	667
6. noções de ética empresarial e profissional; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas	670
7. Código de Ética, Conduta e integridade.....	671
8. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021	694
9. Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência)	694
10. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	698
11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações	702
12. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 e suas alterações.....	717
13. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRASC CAIXA	732
14. Boas práticas de governança corporativa	737

**SEÇÃO II
DA MULTA**

Art. 20. A multa prevista no inciso I do caput do art. 6º da Lei nº 12.846, de 2013, terá como base de cálculo o faturamento bruto da pessoa jurídica no último exercício anterior ao da instauração do PAR, excluídos os tributos.

§1º Os valores que constituirão a base de cálculo de que trata o caput poderão ser apurados, entre outras formas, por meio de:

I - compartilhamento de informações tributárias, na forma do disposto no inciso II do §1º do art. 198 da Lei nº 5.172, de 1966 - Código Tributário Nacional;

II - registros contábeis produzidos ou publicados pela pessoa jurídica acusada, no Brasil ou no exterior;

III - estimativa, levando em consideração quaisquer informações sobre a sua situação econômica ou o estado de seus negócios, tais como patrimônio, capital social, número de empregados, contratos, entre outras; e

IV - identificação do montante total de recursos recebidos pela pessoa jurídica sem fins lucrativos no ano anterior ao da instauração do PAR, excluídos os tributos incidentes sobre vendas.

§2º Os fatores previstos nos art. 22 e art. 23 deste Decreto serão avaliados em conjunto para os atos lesivos apurados no mesmo PAR, devendo-se considerar, para o cálculo da multa, a consolidação dos faturamentos brutos de todas as pessoas jurídicas pertencentes de fato ou de direito ao mesmo grupo econômico que tenham praticado os ilícitos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013, ou concorrido para a sua prática.

Art. 21. Caso a pessoa jurídica comprovadamente não tenha tido faturamento no último exercício anterior ao da instauração do PAR, deve-se considerar como base de cálculo da multa o valor do último faturamento bruto apurado pela pessoa jurídica, excluídos os tributos incidentes sobre vendas, que terá seu valor atualizado até o último dia do exercício anterior ao da instauração do PAR.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no caput, o valor da multa será estipulado observando-se o intervalo de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais) e o limite mínimo da vantagem auferida, quando for possível sua estimação.

Art. 22. O cálculo da multa se inicia com a soma dos valores correspondentes aos seguintes percentuais da base de cálculo:

I - até quatro por cento, havendo concurso dos atos lesivos;

II - até três por cento para tolerância ou ciência de pessoas do corpo diretivo ou gerencial da pessoa jurídica;

III - até quatro por cento no caso de interrupção no fornecimento de serviço público, na execução de obra contratada ou na entrega de bens ou serviços essenciais à prestação de serviços públicos ou no caso de descumprimento de requisitos regulatórios;

IV - um por cento para a situação econômica do infrator que apresente índices de solvência geral e de liquidez geral superiores a um e lucro líquido no último exercício anterior ao da instauração do PAR;

V - três por cento no caso de reincidência, assim definida a ocorrência de nova infração, idêntica ou não à anterior, tipificada como ato lesivo pelo art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013, em menos de cinco anos, contados da publicação do julgamento da infração anterior; e

VI - no caso de contratos, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres mantidos ou pretendidos com o órgão ou com as entidades lesadas, nos anos da prática do ato lesivo, serão considerados os seguintes percentuais:

a) um por cento, no caso de o somatório dos instrumentos totalizar valor superior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais);

b) dois por cento, no caso de o somatório dos instrumentos totalizar valor superior a R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais);

c) três por cento, no caso de o somatório dos instrumentos totalizar valor superior a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais);

d) quatro por cento, no caso de o somatório dos instrumentos totalizar valor superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais);

ou

e) cinco por cento, no caso de o somatório dos instrumentos totalizar valor superior a R\$ 250.000.000,00 (duzentos e cinquenta milhões de reais).

Parágrafo único. No caso de acordo de leniência, o prazo constante do inciso V do caput será contado a partir da data de celebração até cinco anos após a declaração de seu cumprimento.

Art. 23. Do resultado da soma dos fatores previstos no art. 22 serão subtraídos os valores correspondentes aos seguintes percentuais da base de cálculo:

I - até meio por cento no caso de não consumação da infração;

II - até um por cento no caso de:

a) comprovação da devolução espontânea pela pessoa jurídica da vantagem auferida e do ressarcimento dos danos resultantes do ato lesivo; ou

b) inexistência ou falta de comprovação de vantagem auferida e de danos resultantes do ato lesivo;

III - até um e meio por cento para o grau de colaboração da pessoa jurídica com a investigação ou a apuração do ato lesivo, independentemente do acordo de leniência;

IV - até dois por cento no caso de admissão voluntária pela pessoa jurídica da responsabilidade objetiva pelo ato lesivo; e

V - até cinco por cento no caso de comprovação de a pessoa jurídica possuir e aplicar um programa de integridade, conforme os parâmetros estabelecidos no Capítulo V.

Parágrafo único. Somente poderão ser atribuídos os percentuais máximos, quando observadas as seguintes condições:

I - na hipótese prevista na alínea "a" do inciso II do caput, quando ocorrer a devolução integral dos valores ali referidos;

II - na hipótese prevista no inciso IV do caput, quando a admissão ocorrer antes da instauração do PAR; e

III - na hipótese prevista no inciso V do caput, quando o plano de integridade for anterior à prática do ato lesivo.

III - imprevisão da circunstância que dá causa ao pedido de modificação ou à impossibilidade de cumprimento das condições originalmente pactuadas;

IV - boa-fé da pessoa jurídica colaboradora em comunicar a impossibilidade do cumprimento de uma obrigação antes do vencimento do prazo para seu adimplemento; e

V - higidez das garantias apresentadas no acordo.

Parágrafo único. A análise do pedido de que trata o caput considerará o grau de adimplência da pessoa jurídica com as demais condições pactuadas, inclusive as de adoção ou de aperfeiçoamento do programa de integridade.

Art. 55. Os acordos de leniência celebrados serão publicados em transparência ativa no sítio eletrônico da Controladoria-Geral da União, respeitados os sigilos legais e o interesse das investigações.

CAPÍTULO V DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Art. 56. Para fins do disposto neste Decreto, programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com objetivo de:

I - prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira; e

II - fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional.

Parágrafo único. O programa de integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e os riscos atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e a adaptação do referido programa, visando garantir sua efetividade.

Art. 57. Para fins do disposto no inciso VIII do caput do art. 7º da Lei nº 12.846, de 2013, o programa de integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:

I - comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os conselhos, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao programa, bem como pela destinação de recursos adequados;

II - padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente do cargo ou da função exercida;

III - padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, a terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;

IV - treinamentos e ações de comunicação periódicos sobre o programa de integridade;

V - gestão adequada de riscos, incluindo sua análise e reavaliação periódica, para a realização de adaptações necessárias ao programa de integridade e a alocação eficiente de recursos;

VI - registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;

VII - controles internos que assegurem a pronta elaboração e a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;

VIII - procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;

IX - independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do programa de integridade e pela fiscalização de seu cumprimento;

X - canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e mecanismos destinados ao tratamento das denúncias e à proteção de denunciantes de boa-fé;

XI - medidas disciplinares em caso de violação do programa de integridade;

XII - procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;

XIII - diligências apropriadas, baseadas em risco, para:

a) contratação e, conforme o caso, supervisão de terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários, despachantes, consultores, representantes comerciais e associados;

b) contratação e, conforme o caso, supervisão de pessoas expostas politicamente, bem como de seus familiares, estreitos colaboradores e pessoas jurídicas de que participem; e

c) realização e supervisão de patrocínios e doações;

XIV - verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas; e

XV - monitoramento contínuo do programa de integridade visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, na detecção e no combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

§1º Na avaliação dos parâmetros de que trata o caput, serão considerados o porte e as especificidades da pessoa jurídica, por meio de aspectos como:

I - a quantidade de funcionários, empregados e colaboradores;

II - o faturamento, levando ainda em consideração o fato de ser qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte;

02 Motivação PRSAC

A elaboração da PRSAC CAIXA atende à Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.945, de 15 de setembro de 2021, no que se refere ao estabelecimento e implementação da PRSAC, bem como aos objetivos estratégicos de “Fortalecer a CAIXA como Banco Social” e de “Fortalecer a Governança, Rentabilidade e Eficiência”.

A PRSAC alinha-se, ainda, ao posicionamento corporativo de “**Sustentabilidade**”, que visa maximizar a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental em suas atividades, produtos e serviços.

03 Revisão DA PRSAC

A PRSAC é revisada, no mínimo, a cada 3 (três) anos ou quando da ocorrência de eventos relevantes, incluindo:



Oferta de novos produtos ou serviços relevantes;



Modificações relevantes nos produtos, serviços, atividades ou processos da Instituição;



Mudanças significativas no modelo de negócios da Instituição ou no planejamento estratégico corporativo;



Reorganizações societárias significativas;



Mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas ou de mercado, incluindo alterações significativas nas preferências de consumo, que impactem de forma relevante os negócios da instituição, tanto positiva quanto negativamente; e



Alterações relevantes em relação à dimensão e à exposição aos riscos social, ambiental e climático.

04 Diretrizes PRSAC

A **Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (RSAC)** consiste em modelo de gestão e realização de negócios da empresa, que incorpora considerações sociais (respeito, proteção, promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum), ambientais (preservação e reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação) e climáticas (contribuições institucionais **para uma economia de baixo carbono** – redução/compensação – e redução dos impactos ocasionados por intempéries e alterações ambientais de longo prazo) em seus processos decisórios, bem como a responsabilidade pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

A **CAIXA** mantém, aprimora e implementa sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, visando garantir que:

- **os negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas** incorporem a **responsabilidade social, ambiental e climática**, de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País;
- as estratégias sejam direcionadas a estimular a adesão das partes interessadas a **boas práticas sociais, ambientais e climáticas**, além da **legislação inerente ao tema**;
- a atuação seja pautada na **redução das desigualdades sociais e erradicação da pobreza**, com foco em disponibilizar acesso a oportunidades de desenvolvimento socioeconômico para grupos e/ou indivíduos em situação de vulnerabilidade;
- a **promoção da cidadania** e do **acesso a serviços financeiros** impulsionem a inclusão **socioeconômica e financeira da população**, por meio do **fomento à bancarização**, da oferta de produtos adequados às suas necessidades e do estímulo à educação financeira para o consumo **responsável e consciente**;
- a acessibilidade ao ambiente físico da CAIXA, à informação, à comunicação, a sistemas, tecnologias, serviços e produtos seja promovida, garantindo a segurança, a autonomia e a igualdade de oportunidade;
- as ações sociais voluntárias promovidas por empregados CAIXA sejam incentivadas como meio de gerar valor para a sociedade;

voluntariado empresarial, investimentos na educação e saúde comunitária e na criação de ambientes de trabalho justos e seguros. Além disso, as empresas são cada vez mais incentivadas a respeitar os direitos humanos nas suas operações globais, evitando práticas como o trabalho infantil, a discriminação e as condições de trabalho desumanas. Além disso, a sustentabilidade ambiental tornou-se uma questão muito importante para as organizações, especialmente em relação aos problemas globais das alterações climáticas e da escassez de recursos naturais. A governação corporativa responsável exige a implementação de práticas sustentáveis, como a redução das emissões de carbono, a utilização eficiente dos recursos, a gestão adequada dos resíduos e a utilização de energias renováveis. Estas medidas não só reduzem os impactos negativos no ambiente, mas também podem levar a poupanças de custos e vantagens competitivas. Além disso, as empresas que integram a responsabilidade social e a sustentabilidade na sua governação corporativa beneficiam frequentemente de melhores reputações e preferências dos consumidores. Os clientes estão cada vez mais conscientes do impacto das suas escolhas de consumo e procuram empresas que demonstrem compromisso com valores éticos e ambientais. Da mesma forma, os investidores e acionistas consideram cada vez mais critérios ambientais, sociais e de governação (ESG) ao tomarem decisões de investimento. Simplificando, a responsabilidade social e a sustentabilidade são aspectos importantes da governança corporativa moderna. As empresas que adotam uma abordagem holística, considerando não apenas os seus retornos financeiros, mas também o seu papel na sociedade e no planeta, estão posicionadas para ter sucesso num mundo onde a sustentabilidade e a responsabilidade social são cada vez mais importantes e esperadas. Isto não só fortalece a nossa reputação e marca, mas também contribui para um futuro mais justo, sustentável e equitativo para todos.

QUESTÕES

1. CESGRANRIO - 2022 - Banco da Amazônia - Técnico Bancário

Uma pessoa é submetida a processo criminal, acusada de realizar atos de lavagem de dinheiro.

Nos termos da Lei nº 9.613/1998, a pena será aumentada de um a dois terços se os crimes forem cometidos de forma

- (A) concreta
- (B) continuada
- (C) instantânea
- (D) produzida
- (E) reiterada

2. CESGRANRIO - 2022 - Banco da Amazônia - Técnico Bancário

O gerente de recursos humanos de uma instituição financeira foi aconselhado pelo Departamento Jurídico a realizar treinamentos para evitar litígios de variada natureza.

Nos termos da Circular Bacen nº 3.978/2020, as instituições devem contemplar, dentre as diretrizes, a promoção de cultura organizacional de

- (A) adequação à lavagem de dinheiro
- (B) ambientação à lavagem de dinheiro
- (C) financiamento à lavagem de dinheiro
- (D) prevenção de lavagem de dinheiro
- (E) previsão de lavagem de dinheiro

3. CESGRANRIO - 2023 - AGERIO - Assistente Técnico Administrativo

A Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020, do Banco Central do Brasil (BCB), dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores.

Além da “lavagem” de dinheiro, o dispositivo do BCB também procura prevenir a prática de crimes relacionados à(ao)

- (A) segurança cibernética
- (B) corrupção
- (C) sonegação de impostos
- (D) fraude bancária
- (E) financiamento do terrorismo

4. CESGRANRIO - 2023 - BANRISUL - Escriturário

Um gerente recém-contratado de uma instituição financeira coordena cerca de vinte funcionários que exercem a função de caixa, sendo auxiliado nessa tarefa por dois subgerentes. Em determinado dia, um dos clientes adentra a agência bancária portando uma mala, com expressiva soma de dinheiro em espécie, para depósito. Dirigindo-se ao caixa disponível, postula a operação. Consoante a Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, existe a ocorrência de indícios de suspeita para fins dos procedimentos de monitoramento para as práticas de lavagem de dinheiro quando é(são)

- (A) realizado depósito em dinheiro de valor considerado elevado.
- (B) efetuadas operações diversas de pequeno valor monetário.
- (C) transferidos valores sem relação com a capacidade econômica do cliente.