



CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Conhecimentos Bancários

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

CÓD: SL-118FV-24
7908433250180

Conhecimentos Bancários

1. Estatuto Social da CAIXA (Disponível no sítio da Caixa Econômica Federal)	7
2. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional	34
3. Órgãos normativos.....	35
4. instituições supervisoras, executoras e operadoras	38
5. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial)	54
6. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios	55
7. Internet banking	55
8. Mobile banking	56
9. Open finance: Real digital	56
10. Novos modelos de negócios	56
11. Fintechs, startups e big techs.....	58
12. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking)	58
13. Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	58
14. Correspondentes bancários	59
15. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	59
16. Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX)	60
17. Transformação digital no Sistema Financeiro	61
18. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing).....	62
19. Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil	63
20. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública	65
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	67
22. Noções de Mercado de capitais	74
23. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	82
24. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	84
25. Taxas de câmbio nominais e reais.....	85
26. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	85
27. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	86
28. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	86
29. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	87
30. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	87
31. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.	88
32. Autorregulação bancária.....	94
33. Lei Complementar nº 7/1970 (PIS)	95
34. Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	97
35. Certificado de Regularidade do FGTS.....	110
36. Guia de Recolhimento (GRF).....	111
37. Lei nº 14.601/2023 (Bolsa Família)	111
38. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	119

ÍNDICE

39. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	120
40. Sistema de pagamentos brasileiro	121
41. Saúde e bem estar, ergonomia	121
42. Negociação, escuta empática.....	125
43. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	126
44. Segmentação de mercado. CRM.....	127
45. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	128
46. Gestão da qualidade em serviços	129

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

SEÇÃO VII DO AGENTE OPERADOR E PAGADOR

Art. 15. Fica atribuída à Caixa Econômica Federal a função de agente operador e pagador do Programa Bolsa Família, dispensada a licitação para sua contratação, mediante condições a serem pactuadas com o governo federal, na forma estabelecida em regulamento.

§ 1º É vedado ao agente operador e pagador efetuar descontos ou compensações que impliquem a redução do valor dos benefícios financeiros do Programa Bolsa Família ou de qualquer programa de transferência condicionada de renda, a pretexto de recompor saldos negativos ou de saldar dívidas preexistentes do beneficiário.

§ 2º A Caixa Econômica Federal, com a anuência do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, poderá subcontratar instituição financeira, para efetuar o pagamento dos benefícios financeiros do Programa Bolsa Família.

§ 3º Poderão ser contratadas instituições públicas e privadas para apoiar a operacionalização e o pagamento dos benefícios do Programa Bolsa Família.

§ 4º Na hipótese prevista no § 3º deste artigo, fica dispensada a licitação, caso se trate de instituição pública que tenha, entre suas competências, as atividades contratadas para a operacionalização do Programa Bolsa Família.

§ 5º O governo federal poderá firmar apenas um instrumento contratual com a Caixa Econômica Federal para a execução das atividades de:

- I - agente operador e pagador do Programa Bolsa Família;
- II - fornecimento da infraestrutura necessária à organização e à manutenção do CadÚnico; e
- III - desenvolvimento dos sistemas de processamento de dados.

§ 6º O disposto no § 1º deste artigo:

- I - aplica-se às instituições subcontratadas pela Caixa Econômica Federal, na forma do § 2º deste artigo; e
- II - não se aplica ao pagamento, pelos beneficiários, dos empréstimos pessoais já contratados com base no art. 6º-B da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003.

§ 7º A autorização prevista no § 2º deste artigo alcança as instituições de que trata o art. 6º da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013.

SEÇÃO VIII DO CONTROLE E DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Art. 16. O controle e a participação social no Programa Bolsa Família serão realizados, em âmbito local, pelo conselho de assistência social.

Art. 17. Será de acesso público a relação dos beneficiários e dos benefícios do Programa Bolsa Família, na forma estabelecida em regulamento.

§ 1º As informações a que se refere o caput deste artigo serão divulgadas em meio eletrônico de acesso público e em outros meios.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se às informações relativas aos benefícios financeiros do Programa Auxílio Brasil e do Programa Alimenta Brasil, instituídos pela Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021.

§ 3º Poderão ser adotadas ações que ampliem o diálogo da gestão do Programa Bolsa Família com as famílias beneficiárias e com a rede que lhes presta atendimento, facilitando o acesso a informações, orientações e normas aplicáveis, na forma do regulamento.

§ 4º Serão disponibilizados sistemas de informação on-line, canais nas redes sociais, páginas governamentais na internet, entre outros meios, sobre as ações de gestão do Programa Bolsa Família, incluídas as informações de que trata o § 3º deste artigo.

SEÇÃO IX DO RESSARCIMENTO DE RECURSOS FINANCEIROS

Art. 18. Sem prejuízo das sanções penais e cíveis cabíveis, e observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, o responsável familiar que dolosamente prestar informação falsa no CadÚnico, ao registrar seus dados ou os dos integrantes de sua família, que resulte no ingresso ou na permanência como beneficiário do Programa Bolsa Família, deverá ressarcir ao erário os valores recebidos a título de benefícios financeiros do Programa.

§ 1º A notificação para o ressarcimento de que trata o caput deste artigo poderá ser realizada pelos seguintes meios, sem prejuízo de outros que possam ser estabelecidos em regulamento:

- I - meio eletrônico;
- II - serviço de mensagens curtas (short message service - SMS);
- III - rede bancária;
- IV - via postal, considerado o endereço do beneficiário constante do CadÚnico, hipótese em que o aviso de recebimento será considerado prova suficiente de notificação;
- V - pessoalmente, quando entregue ao beneficiário em mão, desde que haja registro da notificação; ou
- VI - edital, quando o beneficiário não for localizado, após a notificação realizada pelos meios previstos nos incisos I, II, III, IV e V do caput deste parágrafo.

§ 2º Ato do Poder Executivo federal disporá sobre:

- I - as condições e os valores mínimos para a cobrança de ressarcimento a que se refere o caput deste artigo;
- II - as formas de notificação previstas nos incisos I, II e III do § 1º deste artigo; e

Art. 32. As agências financeiras oficiais de fomento desenvolverão, de forma integrada e articulada, instrumentos de crédito específicos para a inclusão produtiva das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família.

Art. 33. Ficam revogados:

I - os §§ 8º, 9º e 10 do art. 2º da Lei nº 10.779, de 25 de novembro de 2003; Vigência

II - o art. 6º-B da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003;

III - os seguintes dispositivos da Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021:

a) arts. 1º a 20;

b) §§ 1º e 2º do art. 21;

c) arts. 22 a 27; e

d) §§ 1º a 6º do art. 28;

IV - os arts. 1º a 5º da Lei nº 14.342, de 18 de maio de 2022; e

V - a Medida Provisória nº 1.155, de 1º de janeiro de 2023.

Art. 34. Esta Lei entra em vigor:

I - em 1º de janeiro de 2024, quanto:

a) aos arts. 30 e 31 e ao inciso I do caput do art. 33;

b) ao § 3º do art. 4º; e

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

Brasília, 19 de junho de 2023; 202o da Independência e 135o da República.

PRODUTOS: ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTAS: DOCUMENTOS BÁSICOS

A abertura e movimentação de contas é a relação mais comum entre banco e cliente, por intermédio deste produto é possível iniciar um longo relacionamento de negócios entre as partes.

Conforme Resolução nº 2.025 em seu Art. 1º:

Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira:

I - qualificação do depositante:

a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;

b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente;

II - Endereços residencial e comercial completos;

III - Número do telefone e código DDD;

IV - Fontes de referência consultadas;

V - Data da abertura da conta e respectivo número;

VI - Assinatura do depositante.

Se a conta de depósitos for titulada por menor ou por pessoa incapaz, além de sua qualificação, também deverá ser identificado o responsável que o assistir ou o representar.

Tipos de Contas

Conta de Depósitos: esse termo engloba duas modalidades de conta, sendo a primeira a conta corrente para depósito à vista e a segunda a conta poupança, abordada detalhadamente no capítulo sobre produtos bancários.

Conta Salário: é a modalidade de conta destinada a pagamentos de salários, possui algumas limitações de movimentação, não aceita depósitos e é aberta por iniciativa e solicitação do empregador.

Conta de Pagamento: essa modalidade de conta é indicada principalmente para transferências e pagamentos. Com a criação do PIX, houve uma expansão no uso deste tipo de conta, com transações praticamente instantâneas. Existem outras formas de transferir recursos, como TED e transferência eletrônica, quando realizadas na mesma instituição.

Pessoa Jurídica

Com base no artigo nº 75 do código civil podemos ter a definição correta do domicílio de pessoa jurídica, veja a seguir:

- Da União, o Distrito Federal;
- Dos Estados e Territórios, as respectivas capitais;
- Do Município, o lugar onde funcione a administração municipal;
- Das demais pessoas jurídicas, o lugar onde funcionarem as respectivas diretorias e administrações, ou onde elegerem domicílio especial no seu estatuto ou atos constitutivos.

Assim como as pessoas físicas, as pessoas jurídicas podem ter diversos estabelecimentos em locais diferentes. Nesse caso, todos serão considerados como domicílio para os atos praticados neles.

Em casos específicos, como quando se trata de uma diretoria ou administrador com sede no exterior, cada uma de suas agências ou endereços no Brasil será considerado domicílio.

SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO

As instituições participantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) estão sujeitas à autorização e supervisão do Bacen, cujo objetivo é promover a solidez e o normal funcionamento do SPB e do SFN.

Atualmente, integram o SPB os sistemas que operam os seguintes serviços:

- Serviços de compensação de cheques;
- Compensação e liquidação de ordens eletrônicas de débito e de crédito;
- Transferência de fundos e de outros ativos financeiros;
- Compensação e liquidação de operações com títulos e valores mobiliários;
- Compensação e liquidação de operações realizadas em bolsas de mercadorias e de futuros;
- Depósito centralizado e registro de ativos financeiros e de valores mobiliários.

Existem dois grandes segmentos no SPB: Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF) e Arranjos de Pagamento.

O segmento de IMF compreende as IOSMF (Instituições Operadoras de Sistemas do Mercado Financeiro) e os SMF (Sistemas do Mercado Financeiro), que podem ser entendidos como um conjunto de regras, procedimentos e estrutura operacional voltados para permitir o exercício das atividades de liquidação, depósito centralizado, registro de Ativos Financeiros (AF) ou a combinação dessas atividades.

Vamos descobrir as principais IMF's:

– **Sistema de Transferência de Reservas (STR):** onde ocorre a liquidação final de todas as obrigações financeiras no Brasil. A transferência de fundos no STR é irrevogável e é o sistema que efetua o TED. É um sistema que faz liquidação bruta em tempo real (LBTR), ou seja, que processa e liquida transação por transação.

– **Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI):** onde ocorre a liquidação de pagamentos instantâneos entre instituições, assim como no STR, no SPI as transações também são irrevogáveis e utilizam a liquidação bruta em tempo real (LBTR). É o sistema utilizado para envio de PIX.

– **Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC):** esse sistema já vimos, é o que processa a liquidação e a custódia dos títulos públicos federais. Também atua com a liquidação bruta em tempo real (LBTR).

Arranjos de Pagamentos

Esse tema foi abordado dentro do item produtos e serviços bancários em instituições de pagamentos. Esse segmento de arranjos de pagamento, conforme definido na Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013, compreende os conjuntos de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de determinados serviços de pagamento ao público, como, por exemplo, o Pix e os cartões de crédito.

Além dos arranjos de pagamento, esse segmento inclui os instituidores desses arranjos e seus participantes, que podem ser instituições financeiras ou instituições de pagamento.

SAÚDE E BEM ESTAR, ERGONOMIA

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

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

Em 2008 no Brasil, dados da Previdência Social, mostram que são registrados 747.663 acidentes do trabalho, dentro desse número 49.191 é correspondente aos acidentes da Indústria da Construção Civil. No ano de 2010 de 846 acidentes fatais no Brasil, 253 é também de responsabilidade desse setor. Esses dados consideram-se somente trabalhadores com carteira registrada (GOMES, 2011).

Nota-se que esse setor é responsável por boa parte dos acidentes acontecidos nacionalmente, observa-se uma necessidade para diminuir esses números, sendo que o estudo da ergonomia pode ser utilizado para tal fato. A maioria desses acidentes são causados pelas condições inadequadas do trabalhador nas obras da construção civil. Justamente devido as quedas, o manejo de máquinas, de equipamentos perfuro-cortantes, instalações elétricas etc. Isso mostra que há pouca segurança nesses locais, logo, há presença considerável de risco a saúde dos trabalhadores (GOMES, 2011).

Gomes (2011, p. 22) explica que “a maioria dos acidentes na construção civil não são notificados, portanto, não constam das estatísticas oficiais”. A em obras de pequeno porte a situação ainda é pior, pois nestas obras normalmente não se tem contratação e nem registro de carteiras de trabalho, e isso está diretamente correlacionado com ruins condições de trabalho (GOMES, 2011). Desta forma, vê-se a necessidade de maiores investigações nesse setor, prezando por uma maior segurança desses trabalhadores e qualidade de vida.

Sistema OWAS

O sistema OWAS é uma ferramenta ergonômica prática. Seus desenvolvedores foram três pesquisadores finlandeses que trabalhavam em uma siderúrgica: Karku, Kansi e Kuorinka, no ano de 1977. O começo se deu através de análise fotográfica das posturas principais, as quais podiam ser observadas em indústrias pesadas, sendo encontradas 72. Esse número é resultante de diferentes combinações de dorso, braços e pernas. A consistência deste sistema apresenta-se razoável: foi realizado um teste do método diante de inúmeras observações, em tarefas específicas de indústrias, por parte de diferentes analistas treinados, para um mesmo trabalho; eles registraram, em média, 93% de concordância. Além disso, um mesmo trabalhador, analisado pela manhã e pela tarde, mantinha 86% das posturas documentadas e diferentes trabalhadores, para as mesmas tarefas, dotavam de 69% de semelhança nas posturas (IIDA, 2005).

Número de tarefas

Postura das costas

1. Ereta
2. Inclínada
3. Ereta e torcida
4. Inclínada e torcida

Postura dos braços

1. Os dois braços abaixo dos ombros
2. Um braço no nível ou acima dos ombros
3. Ambos os braços no nível ou acima dos ombros

Postura das pernas

1. Sentado
2. De pé com ambas as pernas esticadas
3. De pé com o peso de uma das pernas esticadas
4. De pé ou agachado com ambos os joelhos flexionados
5. De pé ou agachado com um dos joelhos dobrados
6. Ajoelhado em um ou ambos os joelhos
7. Andando ou se movendo

Análise de Mercado

A análise de mercado é um processo fundamental para entender o ambiente em que uma empresa opera. Envolve a avaliação de tendências, demanda do consumidor, concorrência, regulamentações governamentais e outros fatores que podem influenciar as operações e o desempenho da empresa. Uma análise de mercado abrangente fornece informações valiosas para a formulação de estratégias eficazes de marketing, vendas e desenvolvimento de produtos.

Forças Competitivas

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

Imagem Institucional

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

Identidade Empresarial

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

Posicionamento no Mercado

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

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

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO. CRM

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

Segmentação de Mercado

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

Segmentação Demográfica

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

Segmentação Psicográfica

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

Segmentação Comportamental

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

CRM (Customer Relationship Management)

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

Gestão de Dados do Cliente

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

— Principais autores

Walter Shewart

Pai do Controle Estatístico: começa-se a utilizar modelos matemáticos para aceitar limites de erros. A margem de erros começa a ser inserida nos processos, classificando como erros aceitáveis e não aceitáveis.

- Gráfico de Controle.
- Inicia-se a amostragem, não mais a necessidade de avaliação individual, um a um e sim amostras, acelerando o processo.
- Buscar evitar as causas do erro e não o erro em si.
- Criou o ciclo PDCA (chamado ciclo de Deming), porém o criador desse ciclo foi Walter Shewart.
- Inspirou os 2 grandes nomes da Qualidade: William Edward Deming e Joseph Juran.

William Edward Deming

Para Deming o cliente é o foco da Qualidade, que muda assim como os desejos do cliente.

Traz 14 princípios da Qualidade:

1. Aperfeiçoamento constante do produto ou serviço.
2. Estabelecer Nova Filosofia da Qualidade.
3. Acabar com a dependência da inspeção – fazer certo desde o início.
4. Acabar com o lucro na base do preço – aumentar a margem de lucro, baixando o custo de produção.
5. Aperfeiçoamento constante do processo – diminuindo os desperdícios.
6. Treinamento *on the job* (no trabalho) – capacitação dos indivíduos dentro das atividades em si.
7. Estabelecer a Liderança – é necessário direcionamento e monitoramento do controle.
8. Eliminar o medo de inovar.
9. Quebrar as barreiras entre os departamentos – trabalhem juntos.
10. Eliminar slogan sobre Qualidade – Qualidade não é meta, é princípio, é valor.
11. Eliminar padrões artificiais – colocar a base da Qualidade no propósito e não na meta em si.
12. Permita que as pessoas tenham orgulho de trabalhar na organização.
13. Programa de educação contínua.
14. Qualidade objetivo de todos – todos devem estar envolvidos.

Philip Crosby

Principal ponto deste autor é a intolerância com margem de erro.

- Conceito “Defeito Zero” ;
- Fazer certo desde a primeira vez;
- Intolerância;
- Quem comanda a perspectiva de Qualidade é o cliente e é mutável.

Joseph Juran

- Conceito da Trilogia da Qualidade: Planejamento + Controle + Aperfeiçoamento = PCAQ.
- Planejamento: Identificar as necessidades do cliente e com base nisso, desenhar e projetar serviços e produtos.
- Controle de Qualidade: Avaliar desempenho > Comparar o que almejava com o que foi alcançado > Propor melhorias.
- Aperfeiçoamento: Melhora contínua, Treinamento, Motivação e Apoio das Equipes.

Armand Feigenbaum

Conceito de que a Qualidade é um Esforço Sistemico. A Qualidade deve ser disseminada da diretoria da organização para os demais colaboradores, não só uma parte, mas do todo.

- Trabalha custo relacionados a garantia da Qualidade e relacionados à falta de Qualidade.
- Garantia: Focado na Prevenção e Avaliação – Existe um custo nesses processos e são avaliados;
- Falta de Qualidade: Focado nas Falhas Internas: perdas de processos produtivos e Falhas Externas: perdas ligadas a imagem da organização e de competitividade em relação ao mercado.

Kauru Ishikawa

Um dos principais tradutores dos conceitos americanos para a realidade japonesa. Responsável pela disseminação dos CCQs - Círculos de Controle de Qualidade: pequenos grupos de 6,12 ou mais pessoas que são responsáveis por repensar a Qualidade dentro da organização.

- Filosofia da melhoria continua.
- Diagrama Causa ou Efeito ou Espinha de Peixe: Encontrar o Efeito – Listar as Possíveis Causas e Sub-causas que vão responder ao Efeito.

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

A Resolução CMN no 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Essa Resolução determina que a política de segurança cibernética e o plano de ação e de resposta a incidentes devem ser, no mínimo, documentados e revisados

- (A) trimestralmente
- (B) semestralmente
- (C) anualmente
- (D) bienalmente
- (E) trienalmente

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

Um trabalhador é regido pelas regras da CLT e tem conta vinculada ao FGTS. Curioso por saber as hipóteses de levantamento do FGTS, formula consulta ao órgão competente. Nos termos da Lei no 8.036/1990, a conta vinculada do trabalhador no FGTS poderá ser movimentada no caso de

- (A) aquisição de imóvel comercial
- (B) aposentadoria concedida pela Previdência Social
- (C) desligamento por justa causa
- (D) compra de automóvel
- (E) aluguel de entidade familiar

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

Paulo é trabalhador empregado da empresa W. Ele foi despedido por justa causa, o que veio a ser confirmado em decorrência de decisão da Justiça do Trabalho em seu desfavor. Posteriormente, desiludido, Paulo veio a sofrer doença cardíaca e, em seguida, faleceu.

Diante das normas aplicáveis ao FGTS, o

- (A) pagamento dos valores depositados na conta vinculada do FGTS devem ser pagos à esposa ou, na sua ausência, aos filhos, mesmo havendo dependentes habilitados na Previdência Social.
- (B) levantamento dos valores pertinentes ao FGTS deveriam ser levantados na despedida com justa causa ou sem justa causa.
- (C) levantamento dos valores depositados na conta vinculada do FGTS é possível na situação de haver despedida indireta ou de culpa recíproca.
- (D) empregado, caso tenha reconhecido o direito à aposentadoria e tenha sido a mesma concedida, permanecendo no emprego, não poderá levantar as verbas do FGTS.
- (E) trabalhador, mesmo em estado terminal e portando doença grave, não pode levantar a verba depositada no FGTS.

7. CESGRANRIO - 2012 - Advogado (CEF)

Considerando-se as hipóteses abaixo, qual delas NÃO dá ensejo à movimentação da conta vinculada do FGTS, nos termos da Lei nº 8.036/1990?

- (A) Concessão de auxílio-doença pela Previdência Social.
- (B) Concessão de aposentadoria pela Previdência Social.
- (C) Extinção normal do contrato a termo, inclusive o dos trabalhadores temporários regidos pela Lei nº 6.019/1974.
- (D) Quando o trabalhador tiver idade igual ou superior a setenta anos.
- (E) Quando o trabalhador permanecer três anos ininterruptos, a partir de 1º de junho de 1990, fora do regime do FGTS.

8. CESGRANRIO - 2012 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa

As debêntures são títulos de créditos emitidos por sociedades anônimas, tendo por garantia seus ativos.

Os direitos e as remunerações oferecidas pelas debêntures são

- (A) letras de câmbio, multas e certificados de depósitos bancários
- (B) letras de câmbio, juros e ações ordinárias
- (C) participação nos lucros, certificados de depósitos bancários e ações preferenciais
- (D) juros, participação nos lucros e prêmios de reembolso
- (E) multas, títulos públicos e ações ordinárias

9. CESGRANRIO - 2008 - Técnico Bancário Novo (CEF)/Administrativa

Ao título de crédito comercial em que o "emitente" obriga-se, por escrito, a pagar a uma pessoa "beneficiária" uma determinada importância dá-se o nome de

- (A) Certificado de Depósito Bancário (CDB).
- (B) cheque.
- (C) cédula hipotecária.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

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

A respeito da CEF, considere as afirmativas abaixo.

I - A CEF está sujeita à fiscalização do Banco Central do Brasil.

II - A CEF é responsável pela definição da política de crédito do governo federal.

III - A CEF integra o Sistema Financeiro Nacional.

Está correto o que se afirma em

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

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

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

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

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

A administração da CEF deve obedecer aos seguintes preceitos, EXCETO

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

18. CESGRANRIO - 2012 - Advogado (CEF)

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

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

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

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

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

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

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

- (A) todos os seus funcionários, que, devidamente identificados, estarão habilitados a realizar operações bancárias, como entrega de malotes e pagamentos.
- (B) funcionários da empresa autorizados pelo gerente da conta ou pelos sócios da empresa, que deverão comunicar verbalmente ao Banco a autorização para realização das operações.
- (C) despachantes bancários, que são funcionários terceirizados pelas empresas para realização de operações bancárias.