
CAIXA

▼

Técnico Bancário
Novo



SL-167AG-26

7901183007363

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	9
2. Argumentação e persuasão	12
3. Comunicação assertiva: linguagem simples, concisa e objetiva	15
4. Organização textual	18
5. Coesão e coerência	22
6. Tipologia textual	25
7. Ortografia oficial. Novo Acordo Ortográfico	28
8. Acentuação gráfica.....	34
9. Emprego do sinal indicativo de crase.....	35
10. Sintaxe da oração e do período	38
11. Pontuação	41
12. Concordância nominal e verbal	44
13. Regência nominal e verbal.....	48
14. Significação das palavras.....	52
15. Colocação do pronome átono.....	54
16. Redação oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República	56

Língua Inglesa

1. Conhecimento de vocabulário fundamental e de 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.....	137
2. Juros Simples; Juros Compostos	141
3. Séries Uniformes.....	142
4. Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno.....	146
5. Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE).....	150
6. Descontos: racional composto e comercial simples	153
7. 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.....	157

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).....	165
2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana.....	175
3. Medidas de Posição: quartis e percentis	176

4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação.....	176
5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis; teorema do produto; probabilidade condicional e independência; distribuição binomial.....	177

Conhecimentos Bancários

1. Estatuto Social da CAIXA	185
2. Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.....	206
3. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercado monetário, de crédito, de capitais e cambial)	211
4. Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. Internet banking. Mobile banking.....	215
5. Novos modelos de negócios	219
6. Fintechs, startups e big techs.....	222
7. Sistema de bancos-sombra (Shadow banking)	226
8. Moedas e ativos digitais: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	229
9. Correspondentes bancários	233
10. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....	237
11. Open finance.....	241
12. Moedas digitais dos Bancos Centrais: o Real digital (DREX)	245
13. Transformação digital no Sistema Financeiro	248
14. Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing);.....	252
15. Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.....	255
16. Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.....	259
17. 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.....	263
18. Noções de Mercado de capitais.....	267
19. Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	270
20. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	273
21. Taxas de câmbio nominais e reais.....	277
22. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	280
23. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	284
24. Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário	287
25. Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	291
26. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	295
27. Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	299
28. Autorregulação bancária.....	303
29. Lei Complementar nº 7/1970 (PIS)	306
30. Lei nº 8.036/1990 (FGTS): possibilidades e condições de utilização/saque.....	307
31. Certificado de Regularidade do FGTS.....	320
32. Guia de Recolhimento (GRF).....	323
33. Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família).....	326

ÍNDICE

34. Produtos: Abertura e movimentação de contas: documentos básicos.....	333
35. Pessoa física e pessoa jurídica: capacidade e incapacidade civil, representação e domicílio	337
36. Sistema de pagamentos brasileiro	341
37. Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	345
38. Saúde e bem-estar, ergonomia.	350
39. Negociação, escuta empática.	354
40. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	358
41. Segmentação de mercado. CRM.	361
42. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade	365
43. Gestão da qualidade em serviços	368
44. Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque)	371

Atendimento Bancário

1. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	375
2. Gestão da experiência do cliente	378
3. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas	382
4. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing.....	385
5. Ética e conduta profissional em vendas.....	388
6. Clientecentrismo.....	391
7. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação.....	394
8. Atendimento qualificado por canais remotos.....	398
9. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	401
10. Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016 e Resolução CMN 4.949/21	405
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.....	406
12. Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações	410
13. 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	411
14. Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	429
15. Autorregulação bancária: SARB nº 004/2009 - Normativo de atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias.....	444
16. SARB 023/2020 - normativo de relacionamento com o consumidor idoso	444
17. 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).....	444
18. SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis.....	456
19. Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista	457
20. 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.....	458

21. 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.....	459
22. 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.....	470

Material Digital

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)	5
2. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança	14
3. Noções sobre gestão de segurança da informação: normas NBR ISO/IEC 27001:2022 e NBR ISO/IEC 27002:2022	25
4. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021, prevenção e reação a riscos cibernéticos nos negócios	27
5. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	31
6. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e conceitos/procedimentos de Internet e Intranet. Fundamentos de comunicação de dados. Meios físicos de transmissão.....	34
7. Navegadores Web (Microsoft Edge versão 120 e Mozilla Firefox versão 122), busca e pesquisa na Web.	41
8. Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis	43
9. Redes Sociais: X (ex-Twitter), Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram	51
10. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio	53
11. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	57
12. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância: Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Zoom, Google Drive e Skype	61
13. Noções de Inteligência Artificial, Analytics, Blockchain, Openbanking, Machine Learning, Data Science. Temáticas também trabalhadas na Trilha UC_PLAY Cultura Digital	67
14. Noções de Inteligência artificial generativa, algoritmos, ChatGPT (transações via CHATBOT), edição de prompt, 3D, metaverso, robótica, Cloud Computing	71
15. Noções de Transformação Digital	74
16. Noções sobre Inovação	78
17. Noções sobre Líderes Digitais	82
18. 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	85
19. Noções sobre Open Finance	89
20. Noções de Compliance	93
21. Noções de LGPD.....	96

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

1. Mindset de crescimento, Paradigma da abundância	115
2. Intraempreendedorismo.....	118
3. Design Thinking, Design de Serviço	122

4. Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM.....	125
5. Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica.....	127
6. Ciência de dados.....	130
7. Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes.....	133
8. Pensamento computacional.....	136
9. Análise de Negócios.....	138
10. Liderança, autoliderança e liderança de equipes.....	142
11. Autodesenvolvimento.....	144
12. Experiência do consumidor (Customer experience).....	147
13. Inteligência emocional.....	150
14. Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS).....	152
15. Objetivos-chaves para resultados (OKR).....	157
16. Gestão do tempo e produtividade.....	159
17. Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância.....	162
18. Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning).....	165

Comportamentos Éticos e Compliance

1. Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações.....	175
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.....	180
3. Resolução CVM 50/2021.....	197
4. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	206
5. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional.....	210
6. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	214
7. Código de Ética, Conduta e integridade (disponível no sítio da CAIXA na internet).....	218
8. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança.....	218
9. Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021.....	229
10. Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).....	236
11. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	240
12. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.....	243
13. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e DECRETO Nº 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022.....	256
14. Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CAIXA na internet).....	260
15. Boas práticas de governança corporativa.....	260

Atenção

▪ Para estudar o Material Digital acesse sua “Área do Aluno” em nosso site ou faça o resgate do material seguindo os passos da página 2.

<https://www.editorasolucao.com.br/customer/account/login/>

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.

- **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.

- **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.

▪ **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

► **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

A compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

TEXTOS VERBAIS E NÃO-VERBAIS

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

► **Textos Verbais**

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

► **Textos Não-Verbais**

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

LÍNGUA INGLESA

CONHECIMENTO DE VOCABULÁRIO FUNDAMENTAL E DE ASPECTOS GRAMATICAIS BÁSICOS PARA A COMPREENSÃO DE TEXTOS.

A compreensão e interpretação de textos em língua inglesa vão muito além da simples tradução de palavras. Esse processo envolve a capacidade de entender o significado global do texto, reconhecer relações entre suas partes e identificar como ele dialoga com outros textos e contextos. Para que isso ocorra de forma eficiente, é fundamental desenvolver tanto o domínio do vocabulário e da estrutura da língua quanto a habilidade de perceber relações intratextuais e intertextuais.

O processo de leitura em inglês requer não apenas o reconhecimento de palavras isoladas, mas a capacidade de entender como essas palavras se organizam para construir significados complexos. Além disso, é essencial que o leitor consiga identificar relações internas no texto, como a coesão entre parágrafos e a progressão de ideias, bem como conexões externas, que envolvem referências a outros textos, contextos históricos, culturais ou literários.

A seguir, o tema será explorado em três partes: o domínio do vocabulário e da estrutura da língua, as relações intratextuais e a intertextualidade no processo de leitura.

DOMÍNIO DO VOCABULÁRIO E DA ESTRUTURA DA LÍNGUA

O primeiro passo para uma compreensão eficaz de textos em inglês é o domínio do vocabulário. O vocabulário pode ser dividido em dois tipos principais:

- **Active vocabulary (vocabulário ativo):** composto por palavras que o leitor é capaz de usar em sua própria produção oral e escrita.
- **Passive vocabulary (vocabulário passivo):** formado por palavras que o leitor reconhece e compreende quando encontra em um texto, mas que pode não usar com frequência em suas próprias falas ou escritas.

Para interpretar textos com precisão, é necessário ampliar o vocabulário passivo, pois ele representa uma grande parte das palavras encontradas em leituras acadêmicas, jornalísticas, literárias e técnicas. Estratégias como a leitura regular de diferentes tipos de textos, o uso de flashcards, a prática de contextos de uso e o estudo de sinônimos e antônimos ajudam a expandir esse repertório.

Além do vocabulário isolado, é fundamental compreender o uso de expressões idiomáticas (idiomatic expressions), phrasal verbs, collocations (combinações de palavras que ocorrem naturalmente) e false cognates (falsos cognatos), que podem levar a interpretações equivocadas se não forem bem conhecidos. Por exemplo, o termo “actually” em inglês significa “na verdade” e não “atualmente”, o que é um erro comum entre estudantes de inglês.

O domínio da estrutura da língua (grammar structures) também é essencial. Isso inclui o conhecimento de tempos verbais (verb tenses), vozes ativa e passiva (active and passive voice), uso de modais (modal verbs), estruturas condicionais (conditional sentences) e conjunções (conjunctions) que conectam ideias. A compreensão da gramática permite que o leitor identifique o papel de cada elemento no texto, facilitando a interpretação de informações implícitas e explícitas.

Por exemplo, ao ler a frase “If I had known about the meeting, I would have attended,” o leitor deve reconhecer que se trata de uma third conditional sentence, que expressa uma situação hipotética no passado, indicando que o falante não sabia da reunião e, portanto, não compareceu. Esse entendimento é crucial para interpretar o significado além das palavras individuais.

O conhecimento gramatical também contribui para a identificação de referências anafóricas e catafóricas (quando um pronome ou termo faz referência a algo já mencionado ou que será mencionado no texto), o que é fundamental para manter a coesão e entender como as ideias se relacionam.

Assim, o domínio do vocabulário e da estrutura gramatical da língua inglesa é o alicerce para uma leitura eficiente, permitindo que o leitor vá além da decodificação de palavras para compreender o significado completo do texto.

RELAÇÕES INTRATEXTUAIS: COESÃO E COERÊNCIA NO TEXTO

As relações intratextuais referem-se à maneira como as ideias e informações estão conectadas dentro do próprio texto. Isso envolve mecanismos de coesão e coerência, que garantem a fluidez da leitura e a clareza das ideias.

A coesão textual é construída por meio de elementos linguísticos que criam ligações entre frases, parágrafos e seções do texto. Os principais recursos de coesão incluem:

- **Conjunctions and linking words (conjunções e palavras de ligação):** termos como “however,” “therefore,” “although,” “in addition” ajudam a estabelecer relações de causa e efeito, contraste, adição, etc.
- **Reference words (pronomes e expressões referenciais):** pronomes como “he,” “she,” “it,” “this,” “that” mantêm a continuidade do texto, referindo-se a elementos mencionados anteriormente.

- **Substitution and ellipsis (substituição e elipse):** permitem evitar repetições desnecessárias, substituindo termos ou omitindo partes do texto que são facilmente inferíveis.
- **Lexical cohesion (coesão lexical):** uso de sinônimos, antônimos e termos relacionados semanticamente para reforçar o tema e criar unidade no texto.

Por exemplo, em um texto sobre o meio ambiente, termos como “pollution,” “contamination,” “environmental damage,” e “ecosystem degradation” criam coesão lexical ao abordar o mesmo campo semântico.

A coerência textual, por sua vez, está relacionada ao sentido global do texto. Um texto coerente apresenta ideias organizadas de forma lógica, com progressão temática clara e relações de causa, consequência e temporalidade bem definidas. A coerência depende não apenas da estrutura do texto, mas também do conhecimento prévio do leitor, que deve ser capaz de relacionar as informações apresentadas com seus próprios conhecimentos e experiências.

Por exemplo, ao ler um texto que começa com “Global warming has severe impacts on biodiversity” e continua explicando como o aumento da temperatura afeta espécies animais e vegetais, o leitor espera que o texto mantenha essa linha de raciocínio, apresentando exemplos, causas e possíveis soluções para o problema. Se o texto mudar abruptamente para um tema sem relação, a coerência será comprometida.

Entender as relações intratextuais é fundamental para interpretar textos em inglês de forma eficaz, pois permite identificar como as informações estão organizadas e como cada parte contribui para o todo.

INTERTEXTUALIDADE NO PROCESSO DE LEITURA

A intertextualidade refere-se à relação entre diferentes textos. Trata-se da capacidade de reconhecer como um texto faz referência a outros textos, obras, eventos históricos, contextos culturais ou até mesmo a discursos sociais amplos. Esse fenômeno é comum em textos literários, jornalísticos, publicitários e acadêmicos, e sua identificação enriquece a interpretação do texto.

Existem diferentes formas de intertextualidade:

- **Citação direta ou indireta (quotation or paraphrase):** ocorre quando um texto menciona explicitamente outro, usando aspas ou reformulando uma ideia já conhecida.
- **Alusão (allusion):** uma referência sutil a outro texto, evento ou figura histórica, que o leitor deve reconhecer para compreender completamente o significado. Por exemplo, a expressão “to be or not to be” remete imediatamente à obra de Shakespeare, mesmo fora do contexto da peça.
- **Paródia e pastiche:** quando um texto imita ou faz uma releitura de outro, seja para homenageá-lo, seja para criticar ou modificar seu sentido original.
- **Interdiscursividade:** quando um texto incorpora elementos de diferentes gêneros discursivos, como um artigo acadêmico que inclui trechos de entrevistas, notícias e gráficos.

A intertextualidade é uma estratégia poderosa para enriquecer o significado de um texto. Por exemplo, um anúncio publicitário pode usar uma referência bíblica ou literária para criar um impacto emocional no público, enquanto um artigo de opinião pode citar estudos acadêmicos para reforçar sua argumentação.

Para identificar relações intertextuais em textos em inglês, o leitor precisa estar atento a pistas linguísticas, como aspas, expressões idiomáticas conhecidas, nomes próprios e eventos históricos mencionados. Além disso, o background knowledge (conhecimento prévio) é fundamental para fazer essas conexões de forma eficiente.

O reconhecimento da intertextualidade amplia a compreensão do texto, pois permite ao leitor perceber camadas de significado que vão além da superfície, enriquecendo a interpretação e promovendo uma leitura mais crítica e reflexiva.

A compreensão e interpretação de textos em inglês envolvem uma combinação de habilidades linguísticas e cognitivas. O domínio do vocabulário e da estrutura da língua fornece a base para decodificar o texto, enquanto a identificação das relações intratextuais e intertextuais permite uma compreensão mais profunda e crítica do conteúdo.

Desenvolver essas competências é essencial para leitores que desejam não apenas entender textos em inglês, mas também analisá-los de forma reflexiva, reconhecendo as conexões entre diferentes ideias, contextos e discursos. Esse processo contribui para o aprimoramento da proficiência linguística e para a formação de leitores mais autônomos e críticos em qualquer área do conhecimento.

ASPECTOS GRAMATICAIS

Dentre os muitos tópicos gramaticais da língua inglesa, alguns se fazem primordiais para a compreensão textual e a contextualização da comunicação no idioma. Os tempos verbais são as principais gramáticas a serem estudadas para uma melhor compreensão do idioma por completo. Ao realizar a interpretação de um texto, deve-se levar o tempo verbal em consideração para que se possa contextualizar o momento ao qual a fala se refere. Confira a seguir.

Simple present

O *simple present* ou o presente simples é marcado por dois verbos auxiliares específicos DO e DOES. A conjugação verbal no tempo presente da língua inglesa é simples e se divide entre grupos de sujeitos. No infinitivo, ou seja, quando terminados em “ar”, “er”, “ir” no português, o verbo leva “to” em inglês, veja a seguir.

- Comer – to *eat*
- Beber – to *drink*
- Andar – to *walk*

Todos os verbos no presente mantêm uma conjugação básica, muito mais simples que a do português para cada sujeito. Basta retirar o “to” do infinitivo para serem conjugados com os sujeitos *I, you, we, they* e *you* (plural). Veja:

- I **eat** – Eu como
- You **eat** – Você come/ Tu comes

MATEMÁTICA FINANCEIRA

CONCEITOS GERAIS: VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO, VALOR PRESENTE, VALOR FUTURO, JURO, TAXA DE JURO, PRAZO DA OPERAÇÃO

FUNDAMENTOS DO VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO

► Capital, tempo e equivalência financeira

Por que valores monetários dependem da data

O valor do dinheiro no tempo decorre da possibilidade de aplicar recursos, do custo de obter capital e da existência de risco, inflação e preferência por liquidez. Uma quantia de R\$ 1.000 disponível hoje não é financeiramente equivalente, em regra, a R\$ 1.000 disponíveis daqui a um ano. Para comparar valores situados em datas distintas, é necessário transportá-los para uma mesma data de referência por meio de uma taxa de juro coerente com o prazo da operação. Esse transporte produz valores equivalentes, e não simplesmente valores numericamente iguais.

O instante em que uma quantia é avaliada é chamado de data focal ou data de referência. Uma operação financeira pode ser representada por um eixo temporal no qual entradas e saídas de caixa ocupam posições associadas aos respectivos prazos. O sinal de cada fluxo depende do ponto de vista adotado. Para quem recebe um empréstimo, o valor recebido inicialmente é uma entrada e os pagamentos posteriores são saídas. Para quem concede o empréstimo, os sinais se invertem. A coerência de sinais é indispensável para interpretar corretamente juros, saldos e resultados.

O capital inicialmente colocado em uma operação costuma ser representado por C ou por VP, quando corresponde ao valor presente. O montante acumulado ao final pode ser indicado por M ou VF. Em capitalização simples, quando os juros são calculados sempre sobre o capital inicial, uma relação elementar é $M=C+J$. A variável J representa o juro total. Quando a taxa periódica é i e o número de períodos é n, o juro simples pode ser expresso por $J=Cin$. Essa expressão contém um único produto essencial e pode permanecer inline.

Valor presente e valor futuro

O valor presente é o equivalente financeiro de um fluxo em uma data anterior, normalmente a data zero. O valor futuro é o equivalente em uma data posterior. Em regime composto, cada período incorpora ao capital os juros do período anterior, de modo que a base de cálculo cresce ao longo do tempo. A relação fundamental entre VP e VF é:

$$VF = VP(1+i)^n$$

A mesma equivalência pode ser resolvida para o valor presente, trazendo um capital futuro para a data zero:

$$VP = \frac{VF}{(1+i)^n}$$

Essas duas formas mostram que capitalizar significa avançar no tempo multiplicando por fatores maiores que 1, quando $i>0$, enquanto descontar significa recuar no tempo dividindo por esses fatores. Se a taxa for positiva, um mesmo fluxo terá VP menor que VF quando o presente antecede o futuro. Se a taxa for nula, os valores se igualam, pois não há remuneração do tempo.

A tabela organiza os papéis das grandezas básicas no processo de equivalência financeira.

Grandeza	Interpretação	Dependência principal
VP	Valor equivalente na data inicial	taxa e prazo até o fluxo
VF	Valor equivalente na data final	taxa e prazo de capitalização
i	Taxa efetiva por período	unidade de tempo adotada
n	Quantidade de períodos	intervalo entre as datas
J	Remuneração do capital	regime, taxa, prazo e capital

A leitura conjunta dessas grandezas evita erros comuns de unidade. Uma taxa de 2% ao mês exige que n seja contado em meses, salvo quando houver conversão explícita. Da mesma forma, um fluxo intermediário não pode ser somado diretamente a outro de data diferente sem antes ser levado à mesma data focal.

► Prazo e unidade temporal

Compatibilidade entre taxa e período

O prazo financeiro é a duração relevante da operação e pode ser expresso em dias, meses, trimestres, semestres ou anos. A simples conversão de unidade de tempo não altera a natureza da taxa; é preciso distinguir taxas proporcionais, equivalentes, nominais e efetivas. Em qualquer cálculo, o número de períodos precisa representar exatamente a frequência de capitalização associada à taxa utilizada.

Em regime composto, converter uma taxa efetiva entre periodicidades exige preservar o fator acumulado. Assim, se i_1 é a taxa por um período e i_2 é a taxa equivalente para outro período cuja duração corresponde a k vezes a primeira, a equivalência pode ser escrita como:

$$1 + i_2 = (1 + i_1)^k$$

Essa relação evidencia que a simples multiplicação de taxas por k não produz, em geral, equivalência composta. A transformação correta preserva o mesmo crescimento financeiro no mesmo intervalo total.

Equivalência como relação econômica

A equivalência financeira não afirma que dois capitais sejam idênticos em qualquer circunstância. Ela estabelece que, para uma taxa, um regime e datas determinados, os capitais representam o mesmo valor econômico. Essa distinção é essencial porque a taxa funciona como parâmetro de transformação entre datas. Se a taxa muda, muda também a relação entre presente e futuro.

Em uma operação real, a taxa pode refletir custo de captação, retorno alternativo, risco de crédito ou outra referência financeira. O cálculo matemático não escolhe automaticamente qual taxa é economicamente adequada; ele mostra as consequências da taxa adotada. Por isso, duas partes podem atribuir valores presentes diferentes ao mesmo recebimento futuro quando usam taxas de oportunidade distintas.

A data focal também organiza operações com vários fluxos. Uma vez escolhida, todos os capitais devem ser expressos nela antes de serem comparados. Essa disciplina evita somas entre valores temporalmente heterogêneos e torna transparente o efeito da taxa sobre cada parcela.

JURO E TAXAS DE JURO

► Natureza do juro

Remuneração, custo e variação patrimonial

Juro é a diferença econômica associada ao uso do capital ao longo do tempo. Para o credor, constitui remuneração pela cessão temporária de recursos; para o devedor, representa custo financeiro. O juro pode ser medido em valor monetário, como R\$ 120, ou por meio de uma taxa que relaciona esse valor a uma base de capital e a um período.

A taxa de juro é uma razão e deve sempre ser lida com sua periodicidade. Uma taxa de 3% ao mês significa $i=0,03$ por mês. A forma percentual e a forma decimal são apenas representações diferentes da mesma taxa. Para cálculo algébrico, usa-se a forma decimal. A ausência da unidade temporal torna a taxa incompleta, porque 3% ao mês e 3% ao ano produzem resultados muito distintos.

Regimes simples e composto

No regime simples, o juro periódico incide sobre o capital inicial. Se $C=10.000$, $i=0,02$ ao mês e $n=5$ meses, o juro total é $J=Cin$, portanto R\$ 1.000. O crescimento do montante é linear em n , pois cada período adiciona a mesma parcela de juro.

No regime composto, cada juro periódico é incorporado ao saldo e passa a gerar novos juros. O crescimento é exponencial em n . O juro total pode ser obtido pela diferença entre valor futuro e valor presente. Com base na relação de capitalização composta, essa diferença é:

$$J = VP [(1 + i)^n - 1]$$

Para taxas positivas e vários períodos, o montante composto supera o montante simples porque os juros acumulados passam a integrar a base de cálculo. Para um único período, ambos os regimes coincidem quando usam a mesma taxa e o mesmo capital.

► Classificações das taxas

Taxa efetiva, nominal e proporcional

Taxa efetiva é aquela em que a unidade da taxa coincide com o período de capitalização. Uma taxa efetiva de 1% ao mês produz fator mensal 1,01. Uma taxa nominal costuma ser apresentada para um período maior, mas acompanhada de uma frequência de capitalização menor. Por exemplo, uma taxa nominal anual com capitalização mensal requer a determinação da taxa periódica segundo a convenção indicada no contrato.

Taxas proporcionais mantêm proporção linear com o tempo. Essa ideia é natural no regime simples, mas não substitui a equivalência composta entre taxas efetivas. Em capitalização composta, duas taxas são equivalentes quando geram o mesmo fator de acumulação para o mesmo intervalo.

A tabela contrasta classificações frequentes sem substituir a análise da periodicidade.

Tipo de taxa	Característica central	Uso coerente
Efetiva	aplica-se diretamente ao período de capitalização	operações compostas e simples conforme contrato
Nominal	requer leitura da frequência de capitalização	convenções contratuais e financeiras
Proporcional	varia linearmente com o número de subperíodos	regime simples ou convenção nominal
Equivalente	preserva o fator financeiro no mesmo horizonte	conversão entre periodicidades em regime composto

Depois da classificação, o passo decisivo é adequar taxa e prazo. Se uma operação possui taxa efetiva mensal, um prazo de dois anos corresponde a 24 períodos mensais. Converter a taxa para anual é opcional, desde que também se altere a contagem de períodos de modo consistente.

Taxa real e taxa aparente

Quando há inflação, uma taxa observada em valores monetários correntes pode ser decomposta em variação do poder de compra e remuneração real. Se i é a taxa aparente, r é a taxa real e π é a taxa de inflação do mesmo período, a relação exata é:

$$1 + i = (1 + r)(1 + \pi)$$

A igualdade mostra que a taxa real não é, em geral, simplesmente $i - \pi$. Essa diferença pode aproximar o resultado quando as taxas são pequenas, mas a decomposição multiplicativa preserva corretamente o efeito conjunto dos fatores.

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

CONCEITOS GERAIS: VARIÁVEL, TIPOS DE VARIÁVEIS, POPULAÇÃO, AMOSTRA, FREQUÊNCIAS: ABSOLUTA E RELATIVA, FREQUÊNCIAS ACUMULADAS, REPRESENTAÇÕES EM GRÁFICOS E TABELAS (LINHAS, COLUNAS, SETORES E HISTOGRAMAS)

► Estatística Descritiva

O objetivo estatístico descritivo é sintetizar as principais características de um conjunto de dados usando tabelas, gráficos e resumos numéricos.

As estatísticas estão se tornando uma importante ferramenta de apoio à decisão todos os dias. Resumindo: É um conjunto de métodos e técnicas que ajudam a tomar decisões em meio à incerteza.

Estatística descritiva (Dedutiva)

O objetivo da Estatística Descritiva é resumir as principais características de um conjunto de dados por meio de tabelas, gráficos e resumos numéricos. Fazemos uso de:

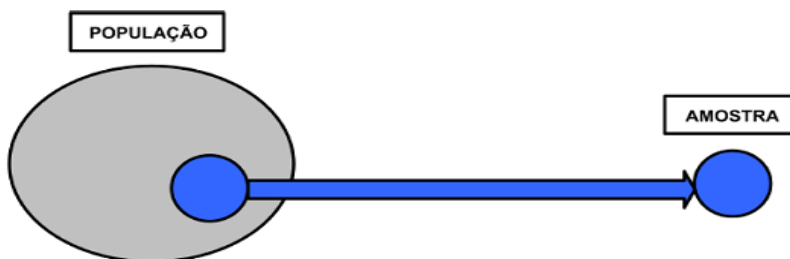
- **Tabelas de frequência:** ao dispor de uma lista volumosa de dados, as tabelas de frequência servem para agrupar informações de modo que estas possam ser analisadas. As tabelas podem ser de frequência simples ou de frequência em faixa de valores.
- **Gráficos:** o objetivo da representação gráfica é dirigir a atenção do analista para alguns aspectos de um conjunto de dados. Alguns exemplos de gráficos são: diagrama de barras, diagrama em setores, histograma, boxplot, ramo-e-folhas, diagrama de dispersão, gráfico sequencial.
- **Resumos numéricos:** por meio de medidas ou resumos numéricos podemos levantar importantes informações sobre o conjunto de dados tais como: a tendência central, variabilidade, simetria, valores extremos, valores discrepantes, etc.

Estatística inferencial (Indutiva)

Usar informações incompletas para tomar decisões e tirar conclusões satisfatórias. A base do método estatístico lógico é o cálculo de probabilidades. Usamos:

- **Estimação:** a técnica consiste em utilizar um conjunto de dados incompletos, ao qual iremos chamar de amostra, e nele calcular estimativas de quantidades de interesse. Estas estimativas podem ser pontuais (representadas por um único valor) ou intervalares.
- **Teste de Hipóteses:** o fundamento é levantar suposições acerca de uma quantidade não conhecida e utilizar, também, dados incompletos para criar uma regra de escolha.

População e amostra



- **População:** conjunto de todas as unidades sobre as quais há o interesse de investigar uma ou mais características.

Variáveis e suas classificações

- **Qualitativas:** quando seus valores são expressos por atributos: sexo (masculino ou feminino), cor da pele, entre outros. Dizemos que estamos qualificando.
- **Quantitativas:** quando seus valores são expressos em números (salários dos operários, idade dos alunos, etc). Uma variável quantitativa que pode assumir qualquer valor entre dois limites recebe o nome de **variável contínua**; e uma variável que só pode assumir valores pertencentes a um conjunto enumerável recebe o nome de **variável discreta**.

Fases do método estatístico

- **Coleta de dados:** A coleta pode ser direta e indireta.
- **Crítica dos dados:** Uma vez recebidos, os dados devem ser verificados cuidadosamente, procurando possíveis enganos e imperfeições, para não cometer enganos grosseiros ou grandes que possam afetar significativamente os resultados. A crítica pode ser externa e interna.
- **Apuração dos dados:** soma e processamento dos dados obtidos e a disposição mediante critérios de classificação, que pode ser manual, eletromecânica ou eletrônica.
- **Exposição ou apresentação de dados:** os dados devem ser apresentados sob forma adequada (tabelas ou gráficos), isso torna mais fácil o exame daquilo que está sendo objeto de tratamento estatístico.
- **Análise dos resultados:** realizadas anteriores (Estatística Descritiva), fazemos uma análise dos resultados obtidos, através dos métodos da Estatística Indutiva ou Inferencial, que tem por base a indução ou inferência, e tiramos desses resultados conclusões e previsões.

Censo

Avaliação direta de um parâmetro, utilizando-se todos os componentes da população.

Principais propriedades:

- Admite erros processual zero e tem 100% de confiabilidade;
- É caro;
- É lento;
- É quase sempre desatualizado (visto que se realizam em períodos de anos 10 em 10 anos);
- Nem sempre é viável.
- **Dados brutos:** é uma sequência de valores numéricos não organizados, obtidos diretamente da observação de um fenômeno coletivo.
- **Rol:** é uma sequência ordenada dos dados brutos.

Tabelas de frequência

Podemos agrupar os valores de variáveis quantitativas ou qualitativas a partir de dados brutos e criar tabelas de frequências. As tabelas de frequência podem ser simples ou por faixas de valores, dependendo da classificação da variável.

• Tabela de frequência simples

São adequadas para resumir observações de uma variável qualitativa ou quantitativa discreta, desde que esta apresente um conjunto pequeno de diferentes valores.

Exemplo:

Frequências de estado civil em uma amostra de 385 indivíduos.

Estado Civil	Frequência Absoluta	Frequência Relativa Percentual
Solteiro	165	42,86%
Casado	166	43,12%
Divorciado	10	2,6%
Viúvo	12	3,12%
Outro	32	8,31%
Total	385	100%

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

ESTATUTO SOCIAL DA CAIXA

ESTATUTO SOCIAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF

Aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14/12/2017, arquivado no Registro do Comércio, sob o número 1018255 em 23/02/2018, e alterado pelas seguintes Assembleias Gerais e seus respectivos registros: de 19/01/2018 (1016518 em 16/02/2018); de 16/07/2018 (1096696 em 03/09/2018); de 29/04/2019 (1299017 em 13/08/2019); de 17/12/2019 (1372586 em 27/03/2020); de 23/04/2020 (1384051 em 20/05/2020); de 04/08/2021 (1754108 em 19/11/2021); de 27/06/2023 (2507401 em 27/02/2024); de 11/01/2024 (2544270 em 16/05/2024); de 25/03/2024 (2625781 em 31/10/2024); de 15/08/2024 (2634155 em 19/11/2024); de 18/03/2025 (2761715 em 29/04/2025); e de 28/03/2025 (a registrar).

CAPÍTULO I DESCRIÇÃO DA EMPRESA

SEÇÃO I RAZÃO SOCIAL, NATUREZA JURÍDICA E PRAZO DE DURAÇÃO

Art. 1º A Caixa Econômica Federal, doravante denominada CEF, é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida por este Estatuto, pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e demais legislações aplicáveis.

Parágrafo único. A CEF adota como nome fantasia a denominação CAIXA.

Art. 2º A CEF é instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional, auxiliar da execução de políticas do Governo Federal e sujeita-se às normas e decisões dos órgãos competentes e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

Art. 3º A CEF tem prazo de duração indeterminado, sede e foro em Brasília, Distrito Federal, e pode criar e suprimir filiais, agências, escritórios, representações ou quaisquer outros estabelecimentos no País e no exterior.

SEÇÃO II OBJETO SOCIAL E VEDAÇÕES

Art. 4º A CEF tem por objeto social, além das atribuições previstas em lei, a prática de todas as operações bancárias ativas, passivas e acessórias, a prestação de serviços bancários, de intermediação e suprimento financeiro sob suas múltiplas formas e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional e do Mercado de Capitais, inclusive por meio de plataformas digitais, competindo-lhe ainda:

I - administrar e prestar os serviços das loterias, exercer o monopólio das operações de penhor civil;

II - realizar aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas especificamente a apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, que se enquadrem em seus programas e ações, que beneficiem prioritariamente a população de baixa renda;

III - atuar como instrumento de execução de políticas públicas do Governo Federal, administrar fundos e atuar como agente financeiro e operador de programas delegados pelo Governo Federal ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes e entidades da federação, observadas as condições de retorno, que deverão, no mínimo, ressarcir os custos operacionais de captação e de capital alocado;

IV - realizar operações de corretagem de seguros, atuar no mercado de meios de pagamento, incluindo o Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, em todas as modalidades, e operar no recebimento de depósitos judiciais, de disponibilidade de caixa dos órgãos ou entidades do Poder Público e das empresas por ele controladas, observada a legislação pertinente;

V - prestar serviços de assessoria, consultoria, administração e gerenciamento de atividades econômicas, de políticas públicas, de previdência, de avaliação de ativos e patrimônios imobiliários e de outras matérias relacionadas a sua área de atuação, diretamente ou mediante convênio, contrato ou consórcio com órgãos, entidades ou empresas;

VI - realizar a administração de carteiras de valores mobiliários;

VII - atuar como agente financeiro dos programas oficiais de habitação, saneamento e infraestrutura, como principal órgão de execução da política habitacional e de saneamento do Governo Federal, e operar como sociedade de crédito imobiliário para promover o acesso à moradia, especialmente para a população de menor renda; e

VIII - atuar como agente operador e principal agente financeiro do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.

Parágrafo único. A CEF poderá, para a consecução do seu objeto social, constituir empresas controladas, assumir o controle acionário e/ou participar do capital de outras empresas relacionadas ao seu objeto social, nos termos da Constituição da República e da legislação aplicável.

Art. 5º À CEF é vedado, além das proibições fixadas em lei:

I - realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras;

II - realizar operações, prestar serviços ou transferir recursos a suas partes relacionadas em desacordo com o conteúdo da política definida em âmbito interno; e

III - participar do capital de outras sociedades não relacionadas ao seu objeto social.

Parágrafo único. A vedação do inciso III do caput não alcança as participações societárias, no Brasil ou no exterior, em:

I - sociedades das quais a CEF participe na data da aprovação do presente Estatuto; e

II - sociedades em que a participação decorra de amparo em dispositivo legal ou de operações de renegociação ou recuperação de créditos, tais como dação em pagamento, arrematação ou adjudicação judicial e conversão de debêntures em ações.

SEÇÃO III INTERESSE PÚBLICO

Art. 6º A CEF poderá ter suas atividades, sempre que consentâneas com seu objeto social, orientadas pelo controlador, de modo a contribuir para o interesse público que justificou sua criação.

§ 1º No exercício da prerrogativa de que trata o caput, o controlador único somente poderá orientar a CEF a assumir obrigações ou responsabilidades, incluindo a realização de projetos de investimento e assunção de custos e/ou resultados operacionais específicos, em condições diversas às de qualquer outra sociedade do setor privado que atue no mesmo mercado, quando:

I - estiver definida em lei ou regulamento, bem como prevista em contrato, convênio ou ajuste celebrado com o ente público competente para estabelecê-la, observada a ampla publicidade desses instrumentos; e

II - tiver seu custo e receitas discriminados e divulgados de forma transparente, inclusive no plano contábil.

§ 2º Para fins de atendimento ao inciso II do § 1º deste artigo, a administração da CEF deverá:

I - evidenciar as obrigações ou responsabilidades assumidas em notas específicas das demonstrações contábeis de encerramento do exercício; e

II - descrevê-las em tópico específico do Relatório de Administração.

§ 3º Quando orientada pela União nos termos do caput deste artigo, a CEF somente assumirá obrigações ou responsabilidades que se adequem ao disposto nos incisos I e II do § 1º deste artigo, sendo que, nesta hipótese, a União compensará, a cada exercício social, a CEF pela diferença entre as condições de mercado e o resultado operacional ou retorno econômico da obrigação assumida, desde que a compensação não esteja ocorrendo por outros meios.

§ 4º A CEF explicitará, por meio da Carta Anual, o exercício das prerrogativas de que tratam os parágrafos acima, assim como seus compromissos de consecução de objetivos de políticas

públicas, em atendimento ao interesse coletivo que justificou sua criação, com a definição clara dos recursos a serem empregados para esse fim e dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos, subscrita pelos membros do Conselho de Administração, tal qual previsto no art. 8º, inciso I, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

SEÇÃO IV CAPITAL SOCIAL E AUTORIZADO

Art. 7º O capital social da CEF é de R\$ 105.300.000.000,00 (cento e cinco bilhões e trezentos milhões de reais), totalmente subscrito e integralizado pela União.

§ 1º A modificação do capital social será realizada mediante deliberação da Assembleia Geral, após aprovação da proposta pelo Conselho de Administração, ouvidos o Conselho Diretor e o Conselho Fiscal e atendidas as disposições do art. 79.

§ 2º O capital social poderá ser aumentado, após aprovação pela Assembleia Geral, até o limite do capital autorizado previsto no art. 8º, independentemente de alteração estatutária.

Art. 8º O capital autorizado da CEF é de R\$ 160.000.000.000,00 (cento e sessenta bilhões de reais).

CAPÍTULO II ASSEMBLEIA GERAL

SEÇÃO I CARACTERIZAÇÃO E COMPOSIÇÃO

Art. 9º A Assembleia Geral, constituída pelo controlador único da CEF, a União, é o órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto, nos termos da Lei e deste Estatuto.

Art. 10. As Assembleias Gerais realizar-se-ão:

I - ordinariamente, uma vez por ano, nos quatro primeiros meses seguintes ao encerramento de cada exercício social, para deliberação das matérias previstas em lei; e

II - extraordinariamente, sempre que os interesses sociais, a legislação ou as disposições deste Estatuto exigirem.

Art. 11. Os trabalhos da Assembleia Geral serão dirigidos pelo Presidente do Conselho de Administração da CEF ou pelo substituto que este vier a designar, que escolherá o secretário da Assembleia Geral.

SEÇÃO II CONVOCAÇÃO, INSTALAÇÃO E DELIBERAÇÃO

Art. 12. Ressalvadas as exceções previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, as Assembleias Gerais serão convocadas pelo Conselho de Administração, ou ainda, nas hipóteses admitidas em lei, pelo Conselho Diretor, pelo Conselho Fiscal ou pela União.

Art. 13. A Assembleia Geral será instalada com a presença do controlador da CEF.

Parágrafo único. As Assembleias Gerais tratarão exclusivamente do objeto previsto nos editais de convocação, não se admitindo a inclusão de assuntos gerais na pauta da Assembleia.

ATENDIMENTO BANCÁRIO

AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

FUNDAMENTOS DO VALOR PERCEBIDO NA RELAÇÃO BANCÁRIA

► Distinção entre valor entregue e valor percebido

O valor percebido pelo cliente em uma instituição financeira não corresponde diretamente ao conjunto de recursos técnicos, taxas competitivas ou portfólio de produtos que o banco disponibiliza. Ele corresponde à avaliação subjetiva que o cliente constrói ao comparar os benefícios obtidos, sejam eles funcionais, emocionais ou sociais, com os custos totais envolvidos na relação, que incluem valores monetários, tempo despendido, esforço cognitivo e risco percebido. Um banco pode oferecer objetivamente as melhores condições de mercado em uma linha de crédito e, ainda assim, ser percebido como pouco vantajoso se o processo de contratação for burocrático, se a comunicação for confusa ou se o cliente sentir que não foi tratado de forma individualizada. Por isso, gerir valor percebido significa atuar simultaneamente sobre os benefícios entregues e sobre os custos não financeiros que o cliente enfrenta ao se relacionar com a instituição.

Componentes funcionais, emocionais e sociais

Os componentes funcionais dizem respeito à resolução efetiva de um problema financeiro: um empréstimo aprovado no prazo, uma conta que não apresenta tarifas inesperadas, um aplicativo que funciona sem falhas. Os componentes emocionais envolvem a sensação de segurança, tranquilidade e confiança que o cliente experimenta ao lidar com seu patrimônio, especialmente em momentos de vulnerabilidade financeira, como negociações de dívidas ou planejamento de aposentadoria. Já os componentes sociais referem-se ao reconhecimento e ao status que a relação bancária pode conferir, presentes por exemplo em programas de relacionamento diferenciados ou em atendimento personalizado para determinados perfis de clientes. Um atendimento bancário eficaz reconhece que diferentes clientes atribuem pesos distintos a cada uma dessas dimensões e ajusta sua abordagem conforme o perfil identificado, sem, contudo, deixar de assegurar um patamar mínimo de qualidade em todas elas.

Custos não financeiros na experiência bancária

Entre os custos não financeiros mais relevantes está o tempo de espera, tanto presencial quanto em canais digitais e telefônicos. Um cliente que precisa repetir informações a cada novo contato, que enfrenta filas de atendimento extensas ou que aguarda dias por um retorno sobre uma solicitação simples tende a atribuir baixo valor à relação, independentemente das condições comerciais oferecidas. O esforço cognitivo, por sua vez, relaciona-se à complexidade da linguagem utilizada em contratos, extratos e comunicações, bem como à quantidade de etapas necessárias para concluir uma operação. Reduzir esse esforço, por meio de linguagem clara e processos simplificados, é uma das formas mais diretas de elevar o valor percebido sem incorrer em custos financeiros adicionais para a instituição. O risco percebido, finalmente, refere-se à insegurança do cliente quanto à proteção de seus dados e recursos, algo que se mitiga com transparência ativa sobre medidas de segurança e com comunicação proativa diante de qualquer inconsistência.

► Fatores que moldam a percepção do cliente bancário

Expectativas prévias e pontos de referência

A percepção de valor é sempre relativa a um ponto de referência que o cliente constrói a partir de experiências anteriores com a própria instituição, com concorrentes e com outros setores de serviço. Um cliente que já vivenciou processos de abertura de conta totalmente digitais em outras instituições passa a considerar esse padrão como referência mínima aceitável, e qualquer processo mais lento ou burocrático é percebido como deficitário, mesmo que atenda a padrões técnicos adequados. Esse fenômeno explica por que a gestão de valor percebido não pode se basear apenas em comparações internas de desempenho, sendo necessário monitorar constantemente as práticas de mercado e as expectativas emergentes dos diferentes perfis de clientes.

Momentos de verdade e sua importância desproporcional

Determinados pontos de contato ao longo da jornada do cliente exercem influência desproporcional sobre a percepção geral de valor. Esses momentos, conhecidos como momentos de verdade, incluem situações como a resolução de um problema inesperado, a comunicação de uma negativa de crédito ou o atendimento em uma reclamação. Um cliente pode manter uma percepção neutra ou positiva ao longo de meses de relacionamento sem incidentes e, em um único momento crítico mal conduzido, reverter completamente essa percepção. Por essa razão, ações voltadas ao aumento do valor percebido devem priorizar a excelência exatamente nesses pontos de maior sensibilidade, capacitando as equipes para lidar com situações delicadas com empatia, agilidade e transparência, em vez de concentrar todos os esforços apenas nas interações rotineiras e de baixo risco.

A tabela a seguir organiza, de forma comparativa, os diferentes componentes de valor percebido discutidos até aqui, relacionando cada um às ações institucionais mais diretamente associadas ao seu fortalecimento.

Componente de valor	Natureza	Ação institucional associada
Funcional	Objetiva	Eficiência operacional e confiabilidade dos produtos
Emocional	Subjetiva	Comunicação empática e transparência em momentos críticos
Social	Subjetiva	Reconhecimento e personalização do relacionamento
Custo de tempo	Objetiva	Simplificação de processos e redução de etapas
Risco percebido	Subjetiva	Transparência ativa sobre segurança e privacidade

A leitura da tabela evidencia que nem todas as dimensões do valor percebido respondem ao mesmo tipo de intervenção, o que reforça a necessidade de diagnósticos específicos antes da definição de qualquer plano de ação voltado ao fortalecimento da percepção de valor por parte da carteira de clientes.

AÇÕES ESTRUTURAIS PARA ELEVAÇÃO DO VALOR PERCEBIDO

► Personalização como alavanca de valor

Segmentação comportamental além do critério financeiro

Tradicionalmente, instituições financeiras segmentam clientes por critérios de volume financeiro, como saldo médio ou faturamento, para definir o nível de atendimento oferecido. Essa lógica, embora relevante para a gestão de rentabilidade, é insuficiente para maximizar valor percebido, pois ignora diferenças comportamentais que determinam o que cada cliente efetivamente valoriza. Um cliente com alto volume financeiro pode priorizar agilidade e autonomia digital, enquanto outro, com volume mais modesto, pode atribuir grande valor ao contato humano consultivo. Ações de personalização eficazes combinam critérios financeiros com dados comportamentais, como canais preferidos, frequência de contato e histórico de reclamações, para construir abordagens verdadeiramente ajustadas ao perfil de cada cliente, e não apenas ao seu potencial econômico.

Comunicação proativa e antecipação de necessidades

Uma das formas mais eficazes de elevar valor percebido consiste em antecipar necessidades antes que o cliente precise formalizá-las como demanda. Isso inclui alertar sobre vencimentos próximos, sugerir produtos compatíveis com mudanças identificadas no perfil financeiro do cliente e comunicar proativamente qualquer alteração que possa impactar a relação, como mudanças em tarifas ou condições contratuais. A comunicação proativa transmite ao cliente a sensação de que a instituição efetivamente monitora e se preocupa com sua situação individual, o que fortalece o componente emocional do valor percebido de maneira consistente ao longo do tempo, distinguindo-se de comunicações genéricas e massificadas que tendem a ser ignoradas ou até mesmo interpretadas como intrusivas.

► Simplificação de processos e transparência

Redesenho de jornadas com foco em redução de esforço

O redesenho de processos internos com o objetivo explícito de reduzir o esforço do cliente representa uma ação estrutural de alto impacto sobre o valor percebido. Isso envolve mapear cada etapa de jornadas críticas, como contratação de produtos, abertura de contas e resolução de pendências, identificando pontos de atrito desnecessários, solicitações redundantes de documentação já disponível em sistema e etapas que poderiam ser automatizadas sem perda de segurança. A eliminação desses atritos não exige necessariamente investimento tecnológico substancial, podendo derivar de ajustes simples em fluxos internos e na forma como as informações são solicitadas ao cliente ao longo do processo.