

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 08/03/2024 | Edição: 47 | Seção: 3 | Página: 158

Órgão: Ministério da Fazenda/Caixa Econômica Federal

EDITAL Nº 3/2024/NM, DE 07 DE MARÇO DE 2024

CONCURSO PÚBLICO PARA O PROVIMENTO DE VAGAS E A FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA PARA O CARGO TÉCNICO BANCÁRIO NOVO E TÉCNICO BANCÁRIO NOVO - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EDITAL DE RETIFICAÇÃO

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, por meio da Superintendência Nacional Trajetória e Desenvolvimento, torna pública a retificação do Edital Nº 01/2024/NM do Concurso Público da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, publicado no DOU de 22 de fevereiro de 2024, seção 3, páginas 111 a 122, que passa a ter a redação a seguir especificada, permanecendo inalterados os demais itens e subitens do referido Edital.

Onde se lê:

3.13 - Não ser aposentado pelo INSS por tempo de contribuição e/ou invalidez.

Leia-se:

3.13 - Não ser aposentado pelo INSS.

Onde se lê:

4.1.5 - O candidato que desejar concorrer às vagas reservadas às pessoas com deficiência, ou que necessite de adaptações razoáveis, deverá enviar até às 16 horas do dia 25/03/2024 (horário de Brasília), via upload, na Área do Candidato no endereço eletrônico da Fundação Cesgranrio (www.cesgranrio.org.br), imagens legíveis da documentação médica ou do Laudo caracterizador a que se refere o subitem 4.1.4 deste Edital.

Leia-se:

4.1.5 - O candidato que desejar concorrer às vagas reservadas às pessoas com deficiência, ou que necessite de adaptações razoáveis, deverá enviar até às 23h e 59 min do dia 25/03/2024 (horário de Brasília), via upload, na Área do Candidato no endereço eletrônico da Fundação Cesgranrio (www.cesgranrio.org.br), imagens legíveis da documentação médica ou do Laudo caracterizador a que se refere o subitem 4.1.4 deste Edital.

Onde se lê:

5.2.1 - A inscrição deverá ser efetuada, no período entre 10 horas do dia 29/02 e 16 horas do dia 25/03/2024, na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).

Leia-se:

5.2.1 - A inscrição deverá ser efetuada, no período entre 10 horas do dia 29/02 e 23h e 59 min do dia 25/03/2024, na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).

Onde se lê:

5.3.1 - Para inscrição, o candidato deverá obedecer aos seguintes procedimentos: a) estar ciente de todas as informações sobre este Concurso Público. Essas informações também estão disponíveis na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br); e b) cadastrar-se, no período entre 10 horas do dia 29/02 e 16 horas do dia 25/03/2024, na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).

Leia-se:



5.3.1 - Para inscrição, o candidato deverá obedecer aos seguintes procedimentos: a) estar ciente de todas as informações sobre este Concurso Público. Essas informações também estão disponíveis na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br); e b) cadastrar-se, no período entre 10 horas do dia 29/02 e 23h e 59 min do dia 25/03/2024, na página da FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br).

Onde se lê:

7.1.1.5.1 - Em caso de empate, terá preferência, sucessivamente, o candidato que:

a) tiver idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, até o último dia de inscrição, conforme artigo 27, parágrafo único, da Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa). Dentre os idosos, é assegurada prioridade aos maiores de oitenta anos, conforme artigo 3º, parágrafo 2º, também da referida Lei;

b) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Específicos;

c) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Bancários;

d) obtiver maior número de pontos em Atendimento Bancário;

e) obtiver maior número de pontos em Língua Portuguesa;

f) obtiver maior número de pontos em Conhecimento e Comportamentos Digitais;

g) obtiver maior número de pontos em Comportamentos éticos e compliance;

h) obtiver maior número de pontos em Matemática Financeira

i) tiver exercido efetivamente a função de Jurado no período entre a data de publicação da Lei nº 11.689, de 9 de junho de 2008, e a data de término das inscrições, e conforme prevê o art. 440 do Código de Processo Penal;

j) tiver prestado serviço eleitoral voluntário;

k) tiver maior idade.

7.1.1.5.1.1 - Os candidatos que seguirem empatados até a aplicação da alínea "k" do subitem 7.1.1.5.1 deste Edital serão convocados, antes do resultado final do Concurso Público, para a apresentação da imagem legível da certidão de nascimento para verificação do horário do nascimento para fins de desempate.

Leia-se:

7.1.1.5.1 - Em caso de empate, terá preferência, sucessivamente, o candidato que:

a) tiver idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, até o último dia de inscrição, conforme artigo 27, parágrafo único, da Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa). Dentre os idosos, é assegurada prioridade aos maiores de oitenta anos, conforme artigo 3º, parágrafo 2º, também da referida Lei;

b) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Específicos;

c) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Bancários;

d) obtiver maior número de pontos em Atendimento Bancário;

e) obtiver maior número de pontos em Língua Portuguesa;

f) obtiver maior número de pontos em Conhecimento e Comportamentos Digitais;

g) obtiver maior número de pontos em Comportamentos éticos e compliance;

h) obtiver maior número de pontos em Matemática Financeira;

i) tiver maior idade;

j) tiver exercido efetivamente a função de Jurado no período entre a data de publicação da Lei nº 11.689, de 9 de junho de 2008, e a data de término das inscrições, e conforme prevê o art. 440 do Código de Processo Penal;

k) tiver prestado serviço eleitoral voluntário.



7.1.1.5.1.1 - Os candidatos que seguirem empatados até a aplicação da alínea "i" do subitem 7.1.1.5.1 deste Edital serão convocados, antes do resultado final do Concurso Público, para a apresentação da imagem legível da certidão de nascimento para verificação do horário do nascimento para fins de desempate.

Onde se lê:

7.1.2.5.1 - Em caso de empate, terá preferência, sucessivamente, o candidato que:

a) tiver idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, até o último dia de inscrição, conforme artigo 27, parágrafo único, da Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa). Dentre os idosos, é assegurada prioridade aos maiores de oitenta anos, conforme artigo 3º, parágrafo 2º, também da referida Lei;

b) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Específicos;

c) obtiver maior número de pontos em Tecnologia da Informação;

d) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos e comportamentos digitais;

e) obtiver maior número de pontos em Noções de Probabilidade e Estatística;

f) obtiver maior número de pontos em Língua Portuguesa;

g) obtiver maior número de pontos em Comportamentos éticos e compliance;

h) obtiver maior número de pontos em Matemática Financeira;

i) tiver exercido efetivamente a função de Jurado no período entre a data de publicação da Lei nº 11.689, de 9 de junho de 2008, e a data de término das inscrições, e conforme prevê o art. 440 do Código de Processo Penal;

j) tiver prestado serviço eleitoral voluntário;

k) tiver maior idade.

7.1.2.5.1.1 - Os candidatos que seguirem empatados até a aplicação da alínea "k" do subitem 7.1.2.5.1 deste Edital serão convocados, antes do resultado final do Concurso Público, para a apresentação da imagem legível da certidão de nascimento para verificação do horário do nascimento para fins de desempate.

Leia-se:

7.1.2.5.1 - Em caso de empate, terá preferência, sucessivamente, o candidato que:

a) tiver idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, até o último dia de inscrição, conforme artigo 27, parágrafo único, da Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa). Dentre os idosos, é assegurada prioridade aos maiores de oitenta anos, conforme artigo 3º, parágrafo 2º, também da referida Lei;

b) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos Específicos;

c) obtiver maior número de pontos em Tecnologia da Informação;

d) obtiver maior número de pontos em Conhecimentos e comportamentos digitais;

e) obtiver maior número de pontos em Noções de Probabilidade e Estatística;

f) obtiver maior número de pontos em Língua Portuguesa;

g) obtiver maior número de pontos em Comportamentos éticos e compliance;

h) obtiver maior número de pontos em Matemática Financeira;

i) tiver maior idade;

j) tiver exercido efetivamente a função de Jurado no período entre a data de publicação da Lei nº 11.689, de 9 de junho de 2008, e a data de término das inscrições, e conforme prevê o art. 440 do Código de Processo Penal;

k) tiver prestado serviço eleitoral voluntário.



7.1.2.5.1.1 - Os candidatos que seguirem empatados até a aplicação da alínea "i" do subitem 7.1.2.5.1 deste Edital serão convocados, antes do resultado final do Concurso Público, para a apresentação da imagem legível da certidão de nascimento para verificação do horário do nascimento para fins de desempate.

Inclusão do seguinte item:

8.17 - É vedado aos(às) participantes do Concurso Público ainda que possuam porte de arma de fogo, ostentar armas ou ingressar nos locais de prova com armas, em consonância com o art. 34, caput, da Lei nº 10.826/2003.

8.17.1 - A vedação se estende ao porte de armas brancas.

Renumerar os seguintes subitens:

Onde se lê:

8.17, 8.18, 8.19, 8.20, 8.21, 8.22, 8.23, 8.23.1 e 8.24.

Leia-se:

8.18, 8.19, 8.20, 8.21, 8.22, 8.23, 8.24, 8.24.1 e 8.25.

Onde se lê:

ANEXO IV - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONHECIMENTOS BÁSICOS/TBN E TBN TI

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE: 9 - Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Econômica Federal (disponível no sítio da CAIXA na internet).

Leia-se:

ANEXO IV - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONHECIMENTOS BÁSICOS/TBN E TBN TI

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE: 9 - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRASC CAIXA (disponível no sítio da CAIXA na internet).

Onde se lê:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:

278- Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.

35 - Lei nº 10.836/2004 (Bolsa Família).

46 - Lei nº 7.998/1990 (Programa Desemprego e Abono Salarial - beneficiários e critérios para saque).

Leia-se:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:

28 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.

35 - Lei nº 14.601/2023 (Bolsa Família).

No ANEXO IV - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Onde se lê:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

ATENDIMENTO BANCÁRIO: 1 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. 2 - Gestão da experiência do cliente. 3 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. 4 - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. 5 - Ética e conduta profissional em vendas. 6 - Clientecentrismo. 7 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação. 8 - Atendimento



qualificado por canais remotos. 9 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. 10 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016 e Resolução CMN 4.949/21. 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. 12 - Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações. 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. 14 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada). 15 - Autorregulação bancária: SARB nº 004/2009 - Normativo de atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias. SARB 023/2020 - normativo de relacionamento com o consumidor idoso, 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), SARB 024/2021 - normativo de relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis, 16 - Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista. 17 - Decreto nº 8.727 de 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais. 18 - Decreto nº 5.296 de 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, 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.

Leia-se:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - TÉCNICO BANCÁRIO NOVO

ATENDIMENTO BANCÁRIO: 1 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. 2 - Gestão da experiência do cliente. 3 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. 4 - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. 5 - Ética e conduta profissional em vendas. 6 - Clientecentrismo. 7 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação. 8 - Atendimento qualificado por canais remotos. 9 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. 10 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução CMN 4.949/21. 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. 12 - Diversidade e Inclusão: Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. 13 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada). 14 - Autorregulação bancária: SARB nº 27/2023; Lei nº 10.741 de 2003 - Estatuto do Idoso com alterações da Lei nº 14.423/2022, assim como a Lei nº 13.466/2017 (acima de 80 anos) e Lei 10.048/2000 e alterações da Lei nº 14.364/2022 (acompanhantes de pessoas idosas). 15 - Lei nº 12.764 de 2012 sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista. 16 - 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. 17 - Decreto nº 5.296 de 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, Decreto nº 5.904 de 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.

No Anexo V - Cronograma:

Onde se lê:

Consulta à situação provisória da solicitação de atendimento especial e dos candidatos com a inscrição deferida para concorrer na condição de nome social.	01/04/2024
Prazo para contestação dos candidatos contra o indeferimento da solicitação de atendimento especial e nome social.	01 e 02/04/2024
Consulta à situação final da solicitação de atendimento especial e nome social.	08/04/2024

Leia-se:

Consulta à situação provisória da solicitação de inscrição para concorrer às vagas para pessoas com deficiência e/ou atendimento especial e dos candidatos com a inscrição deferida para concorrer na condição de nome social.	01/04/2024
--	------------



Prazo para contestação dos candidatos contra o indeferimento da solicitação de concorrência as vagas para pessoas com deficiência e/ou atendimento especial e nome social.	01 e 02/04/2024
Consulta à situação final da solicitação de inscrição deferida para concorrer às vagas para pessoas com deficiência e/ou atendimento especial e nome social.	08/04/2024

CARLOS ANTÔNIO VIEIRA FERNANDES

Presidente da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

