

CONCURSO



CAIXA ECONÔMICA FEDERAL





Parabéns por ter dado esse passo importante na sua preparação, meu amigo(a). Temos **TOTAL certeza** de que este material vai te fazer ganhar muitas questões e garantir a sua aprovação.

Você está tendo acesso agora à **Rodada 04**. As outras 02 rodadas **serão disponibilizadas na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível imediatamente
Rodada 02	Disponível imediatamente
Rodada 03	Disponível imediatamente
Rodada 04	Disponível imediatamente
Rodada 05	15/05/2023
Rodada 06	22/05/2023

Nesse material focamos também nos temas mais simples e com mais DECOREBA, pois, muitas vezes, os deixamos de lado e isso pode, infelizmente, custar inúmeras posições no resultado final.

Lembre-se: uma boa revisão é o segredo da APROVAÇÃO.

Portanto, utilize o nosso material com todo o seu esforço, estudando e aprofundando cada uma das dicas.

Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando suas dúvidas para: **atendimento@pensarconcursos.com**





ÍNDICE

LINGUA PORTUGUESA	4
MATEMÁTICA	13
RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO	
ATUALIDADES	17
ÉTICA	23
LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	28
ATENDIMENTO	35
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	/13



LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

OBJETO DIRETO

O objeto direto é o complemento de um verbo transitivo direto, ligado ao verbo sem a necessidade de preposição.

OBJETO DIRETO (OD)

- Completa a significação dos verbos transitivos diretos;
- Normalmente, não vem regido de preposição;
- Traduz o ser sobre o qual recai a ação expressa por um verbo ativo.
- Torna-se sujeito da oração na voz passiva.

O objeto direto pode ser constituído por um substantivo ou expressão substantivada ou pelos pronomes pessoais oblíquos átonos: o, os, a, as, me, te, se, nos, vos.

DICA 02

OBJETO INDIRETO

É o complemento verbal regido de preposição necessária e sem valor circunstancial.

Representa o ser a que se destina ou se refere na ação verbal.

P Ex.: Assistimos à missa e à festa.

Deparei com uma cena estranha.

DICA 03

VERBOS TRANSITIVOS DIRETOS E INDIRETOS, NA VOZ ATIVA OU PASSIVA PREDICADO

VERBOS TRANSITIVOS DIRETOS

INDIRETOS, NA VOZ ATIVA OU PASSIVA

O **Objeto Indireto (OI)** pode ainda acompanhar verbos de outras categorias, os quais, no caso, são considerados acidentalmente transitivos indiretos. PEx.: Roque **a Deus** por nós.

O objeto indireto é sempre regido de preposição, expressa ou implícita. A preposição está implícita nos pronomes pessoais oblíquos átonos indiretos (me, te, se, lhe, nos, vos, lhes).

PEx.: Obedecem-me sempre.

Isto não **te** pertence.

Nos demais casos, a preposição é expressa como característica do OI.

Ex.: Recorro sempre a Deus.

Falou contra nós?





DICA 04

COMPLEMENTO NOMINAL

A transitividade não é privilégio dos verbos: há também nomes (substantivos, adjetivos e advérbios) transitivos. Isso significa que se fazem acompanhar de complementos, os quais são chamados complementos nominais (CN) e sempre são introduzidos por uma preposição.

P Ex.: Espero que você tenha feito uma boa leitura do texto.

Note que, nessa oração, se fez a leitura de algo. **Leitura** é, portanto, um **nome transitivo**, e "do texto" é seu complemento nominal.

<u> ATENÇÃO!</u>

A nomes que requerem complemento nominal correspondem, geralmente, verbos de mesmo radical.

Æ Ex.: Amor ao próximo. → amar ao próximo
Perdão das injúrias. → perdoar as injúrias

O Complemento Nominal representa o recebedor, o paciente, o alvo da declaração expressa por um nome.

PEx.: Amor <u>a Deus</u>.

A condenação da violência.

O medo de assaltos.

DICA 05

AGENTE DA PASSIVA

É o **complemento de um verbo na voz passiva**. Representa o ser que pratica a ação expressa pelo verbo passivo, sendo regido comumente pela preposição **"por"**, e menos frequentemente pela preposição **"de"**. Além da flexão de modo, tempo, pessoa e número, o verbo possui flexão de voz. Essa flexão indica a relação que ocorre entre o sujeito de um verbo e o processo que esse mesmo verbo expressa.

🖈 Observe a oração seguinte:

Agente → pratica a ação expressa pelo verbo.

ATENÇÃO!

O agente da passiva pode ser expresso por substantivo ou por pronome.

Frase de forma passiva analítica sem complemento agente expresso, ao passar para a ativa, terá sujeito indeterminado e o verbo na 3ª pessoa do plural:

Ele foi expulso da cidade. → Expulsaram-no da cidade.

Na passiva sintética ou pronominal não se declara o agente:

Construiam-se pontes com valor superfaturado.

Aguavam-se as flores.





DICA 06

ADJUNTO ADNOMINAL (A.A.)

O adjunto adnominal é o termo que **caracteriza um substantivo** sem a intermediação de um verbo. Sob a ótica da morfossintaxe, pode-se dizer que é uma função adjetiva da oração, sendo, portanto, desempenhada por adjetivos, locuções adjetivas, artigos, pronomes adjetivos e numerais adjetivos. Em qualquer função sintática que desempenhe, o substantivo pode ser caracterizado por um ou mais de um adjunto adnominal.

ATENÇÃO!

O adjunto adnominal pode ser representado por:

Artigo: Vi <u>um</u> homem suspeito próximo à entrada principal.

Adjetivo: Que moça simpática!

Locução adjetiva: Era homem de <u>pouca coragem</u>. Pronome adjetivo: "Meu Deus! <u>Esta</u> foto é sua?"

Numeral adjetivo: "É a <u>primeira</u> mulher de sua vida, Nonhô?" Oração adjetiva: "Pegaram o fugitivo <u>que atirou no agente</u>."

Pronomes oblíquos átonos (me, te, lhe, nos, vos), quando- tiverem valor possessivo)

Beijei-<u>lhe</u> a mão. [Beijei a <u>sua</u> mão.]

As locuções ou expressões adjetivas podem exprimir qualidade, posse, origem, fim, matéria ou outra especificação:

Presente de rei (= régio): qualidade;

DICA 07

ADJUNTO ADVERBIAL

É o termo que **exprime uma circunstância (sentido) (de tempo, lugar, modo, etc.)** ou, em outras palavras, que modifica o sentido de um verbo, adjetivo ou advérbio.







DICA 08

APOSTO

O aposto é uma palavra ou expressão que **explica** ou esclarece, desenvolve ou resume outro termo da oração.

Ex.: "No Brasil, **região do ouro e dos escravos**, encontramos a felicidade." (Camilo C.Branco).

ATENÇÃO!

- 🧡 O núcleo do aposto é um substantivo;
- O aposto não pode ser formado por adjetivos;
- Os apostos, em geral, destacam-se por pausas, indicadas na escrita por virgulas, doispontos ou travessões. Não havendo não haverá virgula;
- O aposto pode preceder o termo a que se refere, o qual, às vezes, está elíptico.

DICA 09

VOCATIVO

O Vocativo [do latim vocare = chamar] é o termo (nome, título, apelido) usado para chamar ou interpelar pessoa, animal ou a coisa personificada a que nos dirigimos. Assim o vocativo é um termo à parte, não pertencendo à estrutura da oração, por isso não se anexa ao sujeito nem ao predicado.

PEx.: "A ordem, meus amigos, é a base do governo." (Machado de Assis)

O vocativo se refere sempre à 2ª pessoa do discurso, que pode ser uma pessoa, um animal, uma coisa real ou entidade abstrata personificada. Podemos antepor uma interjeição.

DICA 10

EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO

SINAIS DE PONTUAÇÃO

PRINCIPAIS SINAIS DE PONTUAÇÃO

- 1. Sinais de pausa:
- a) a vírgula (,);
- b) o ponto (.);
- c) o ponto-e-vírgula (;).
- 2. Sinais de entonação ou melódicos:
- a) os dois-pontos (:);
- b) o ponto de exclamação (!);
- c) o ponto de interrogação (?);
- d) as reticências (...);
- e) as aspas ("");
- f) os parênteses (());
- g) os colchetes ([]);
- h) o travessão (-).



DICA 11

EMPREGO DA VÍRGULA

Para separar palavras da mesma classe	A casa tem quartos, banheiros, salas e quintal.
Para separar vocativos	Minha filha, não seja precipitada!
Para separar apostos	Não sejam gananciosos, amigos!
Para separar palavras e expressões explicativas, retificativas ou continuativas	Brasilia, capital da República, foi fundada em 1960.
Para separar orações coordenadas assindéticas	P Gastamos mil reais, isto é, tudo o que tínhamos.
Antes de todas as conjunções coordenativas, menos e nem aditivas	P Eu queria falar, mas não conseguia.

ATENÇÃO!

- 1) Não se emprega a vírgula entre o sujeito e o verbo, ou entre o verbo e o complemento. Ex.:
 - "Luís, mereceu o prêmio."
 - "Você quer tomar, vinho?"

Não há necessidade de pausa respiratória em nenhum desses casos, nem muito menos a entoação exige a vírgula.

2) Antes da abreviatura etc., que significa e outras coisas, é obrigatório o uso da vírgula, conforme se depreende do acordo ortográfico em vigor no Brasil. Há desavisados que, analisando apenas o seu significado, omitem a vírgula, demonstrando conhecer um fato e ignorar o outro, mais significativo.

DICA 12

PONTO E VÍRGULA

A pausa é maior quando se utiliza ponto e vírgula em uma oração. Contudo, é menor que o ponto.





Yejamos algumas situações para se utilizer o ponto e vírgula:

> Se deseja separar orações coordenadas onde não há uma conjunção, mas há relação entre si;

> Para separar orações coordenadas, quando pelo menos uma delas já utiliza elementos separados por vírgula;

Para separar itens em enumeração;

Para alongar a pausa em conjunções adversativas;

Quando houver separação de orações coordenadas adversativas, e a conjunção aparecer no meio da oração.

DICA 13

PERÍODO COMPOSTO POR COORDENAÇÃO

O período é composto por coordenação quando contém apenas orações coordenadas, ou seja, **orações de funções equivalentes.**

P Ex.: Juçara almoçou e saiu.

2ª oração

1ª oração

As orações existentes nesse período são coordenadas. A primeira, como não traz a conjunção, recebe o nome de oração coordenada assindética; a segunda, por trazer a conjunção coordenativa e, recebe o nome de oração coordenada sindética.

🖈 Temos, então:

Juçara almoçou e saiu. → coordenada sindética

oração coordenada oração assindética

ATENÇÃO!

Adversativas: são iniciadas principalmente por mas, porém, todavia, contudo, no entanto e exprimem contraste, oposição de pensamentos.

Alternativas: são iniciadas principalmente por ou, ou... ou, ora... ora e exprimem exclusão.

Explicativas: são iniciadas principalmente por que, porque e pois e exprimem motivo, razão.

Conclusivas: são iniciadas principalmente por logo, portanto e exprimem conclusão.

Aditivas: são iniciadas principalmente por e (nas afirmações) e nem (nas negações). Exprimem adição, soma de pensamentos.





DICA 14

PERÍODO COMPOSTO POR SUBORDINAÇÃO

O período composto por subordinação é todo aquele que traz orações subordinadas, ou seja, dependentes umas das outras, composto, portanto, de subordinação.

PERÍODO COMPOSTO POR SUBORDINAÇÃO: Adverbiais: iniciadas por qualquer tipo de conjunção subordinativa, exceto as integrantes.

DICA 15

PERÍODO COMPOSTO POR SUBORDINAÇÃO

Toda oração iniciada por conjunção integrante tem função substantiva, por isso recebe o nome de oração substantiva. A função substantiva é exercida pelo sujeito, objeto direto, objeto indireto, complemento nominal, predicativo e aposto.

ATENÇÃO!

Subjetivas: funcionam como sujeito.

Objetivas diretas: funcionam como objeto direto.

Objetivas indiretas: todos queriam que o extraterrestre aparecesse.

Completivas nominais: funcionam como complemento nominal.

Predicativas: funcionam como predicativo

Apositivas: funcionam como um aposto.

DICA 16

ORAÇÃO ADJETIVA

Toda oração iniciada por pronome relativo exerce **função adjetiva** e, por isso, se diz oração adjetiva.

Explicativas: modificam um termo de sentido genérico, chamando a atenção para uma de suas características.

PEx.: O Brasil, que é o maior país da América do Sul, importa trigo em grande quantidade.

A oração explicativa com o verbo ser equivale ao aposto. Vem sempre entre vírgulas.

Restritivas: modificam um termo do qual restringem o sentido.

PEx.: O Brasil que eu vi não é o Brasil que eu vejo.

Como se trata de uma oração que não acentua uma característica essencial do termo fundamental, não aparece entre vírgulas.





DICA 17

ORAÇÃO ADVERBIAL

Toda oração iniciada por conjunção subordinativa (exceto a integrante) funciona como adjunto adverbial e, por isso, se diz adverbial.

Causais: iniciadas principalmente por **porque, já que** e **visto que**, exprimem a causa do que se declara na oração principal.

Toda oração causal pode ser iniciada pela conjunção como, no início do período.

PEx.: Como estava doente, não fui à aula.

Comparativas: iniciadas principalmente por que, do que e como, representam o segundo termo de uma comparação.

As orações comparativas costumam trazer o verbo subentendido, o que é facilmente perceptível.

Essa mulher fala como papagaio fala.

- Concessivas: iniciadas principalmente por embora, se bem que, ainda que e nem que, exprimem um fato contrário ao da oração principal, mas não suficiente para anulá-lo.
- Condicionais: iniciadas principalmente por se, caso, contanto que e desde que, exprimem hipótese ou condição para que o fato da oração principal se realize ou não.
- Conformativas: iniciadas principalmente por conforme, como, segundo e consoante, exprimem acordo, concordância, conformidade de um fato com o outro.
- PEx.: Cada um colhe conforme semeia.
- Consecutivas: iniciadas principalmente por que (depois de tão, tanto, tamanho, tal), traduzem a consequência ou o efeito do que se declara na oração principal.
- ► **Temporais**: Iniciadas principalmente por quando, enquanto, logo que e assim que, dão ideia de tempo.
- Finais: iniciadas principalmente por para que e a fim de que, exprimem uma finalidade.
- Proporcionais: iniciadas principalmente por à medida que e à proporção que, exprimem simultaneidade, concomitância.

PEx.: Bebia refrigerante **à proporção que** comia.

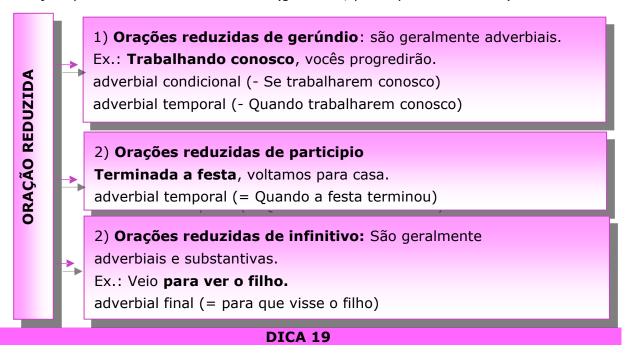




DICA 18

ORAÇÃO REDUZIDA

Toda oração que traz uma forma nominal (gerúndio, particípio ou infinitivo) é reduzida.



VOZ ATIVA

A voz ativa ocorre quando o **sujeito** é agente, ou seja, **pratica a ação expressa** pelo verbo.

PEx.: O professor reprovou Cristina.

O professor: sujeito agente

reprovou: ação

Cristina: objeto (paciente)

DICA 20

VOZ PASSIVA

A voz passiva ocorre quando o sujeito sofre a ação verbal, mostrando que o sujeito gramatical é o paciente de uma ação que é praticada pelo agente da passiva.

VOZ PASSIVA ANALÍTICA

O sujeito paciente + verbo auxiliar + particípio do verbo principal + o agente da passiva

VOZ PASSIVA SINTÉTICA

Verbo na 3ª pessoa + pronome apassivador se + sujeito paciente

VOZ REFLEXIVA

É quando o sujeito pratica e recebe a ação, ou seja, é ao mesmo tempo agente e paciente da ação





MATEMÁTICA

DICA 21

TABELA SAM

Na tabela SAM (sistema de amortização misto), não esqueça da palavra MISTO, pois nada mais é que a média entre o valor da SAC, com o valor da SAF/PRICE, assim não tem jeito: TERÁ QUE FAZER AS DUAS TABELAS.

DICA 22

CUSTO REAL EFETIVO DE OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO

Em custo real efetivo de operações de financiamento quer dizer:

- 1 Cálculo da taxa real, descontando a inflação.
- 2 Exercícios onde a primeira parcela do financiamento somente ocorrerá com um prazo maior que 30 dias (1 mês). Assim é necessário calcular primeiro o montante COMPOSTO (juros compostos) do valor total do financiamento, para depois calcular as parcelas.

DICA 23

VALOR A VISTA

Toda vez que for pedido para calcular o valor à vista de qualquer compra, é necessário calcular o valor na data ZERO (0), ou seja, sem juros NENHUM.

Isso NÃO é operação de desconto, mas sim do valor sem juros, logo a equação utilizada é:

$$Vav = \frac{P0}{(1+i)^0} + \frac{P1}{(1+i)^1} + \frac{P2}{(1+i)^2}$$

DICA 24

EQUIVALÊNCIA DE CAPITAIS

Em equivalência de capitais, muito CUIDADO, com a palavra ENTRADA.

Se for dito ENTRADA OU 1ª PARCELA À VISTA, não existe juros nessa parcela, por isso do ZERO (0).

$$Vav = \frac{P0}{(1+i)^0} + \frac{P1}{(1+i)^1} + \frac{P2}{(1+i)^2}$$

Se for SEM ENTRADA, ou a 1ª PARA 30 DIAS, não colocar a prestação ZERO.

$$Vav = \frac{P1}{(1+i)^1} + \frac{P2}{(1+i)^2}$$

DICA 25

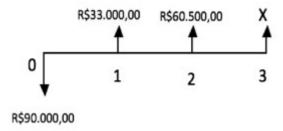
DIAGRAMAS DE FLUXO

Em diagramas de fluxo (desenho) as setas para lados diferentes indicam que para um lado é ENTRADA e para o outro é SAÍDA.





Em geral, não é informado para qual lado significa uma coisa, ou outra, assim fica a seu critério, literalmente.



Nesse exemplo, o normal seria 90.000 de entrada e as outras três saídas de caixa. Está na data ZERO os 90.000, e as datas 1, 2 e 3 as retiradas. OK!

Por outro lado, o que impede de ser retirado 90.000 na data ZERO e as datas 1, 2 e 3 as entradas de caixa para repor os 90.000? NADA!

O importante é que seja para que lado for, o valor de X será exatamente o mesmo, numericamente, já o sinal de + ou o sinal de - do valor de X dependerá de que lado escolherá.

Nos exercícios onde não se informa para que lado são as entradas e saídas, o sinal não importa. O que importa é apenas o valor.





RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

DICA 26

AS LEIS DE MORGAN

As equivalências mais usadas são as de negação, ou De Morgan, por isso memorize:

$$\sim (P \land Q) = \sim P \lor \sim Q.$$

$$\sim (P \lor Q) = \sim P \land \sim Q.$$

$$\sim (P \to Q) = P \land \sim Q.$$

$$\sim (P \leftrightarrow Q) = (P \land \sim Q) \lor (\sim P \land Q) = P \lor Q.$$

DICA 27

EQUIVALÊNCIAS DE AFIRMAÇÃO CONDICIONAL

As equivalências de afirmação condicional também caem muito. Vejamos:

$$P \rightarrow Q = \sim Q \rightarrow \sim P$$
 (também é conhecida como contrapositiva).
$$P \rightarrow Q = \sim P \ V \ Q.$$

ATENÇÃO! A condicional não é equivalente à sua inversa nem a sua oposta!

DICA 28

EQUIVALÊNCIAS DE AFIRMAÇÃO BICONDICIONAL

As equivalências de afirmação bicondicional quase nunca caem, porém se a banca quiser fazer uma pegadinha, figue esperto:

$$P \leftrightarrow Q = (P \rightarrow Q) \land (Q \rightarrow P).$$

$$P \leftrightarrow Q = (\sim Q \leftrightarrow \sim P) \text{ (contrapositiva)}.$$

$$P \leftrightarrow Q = (\sim P \leftrightarrow \sim Q) \text{ (oposta)}.$$

DICA 29

RESOLUÇÃO DE EQUIVALÊNCIAS - PASSO A PASSO

Para as equivalências lógicas das **leis de Morgan**, que são as mais cobradas, existe um passo-a-passo bem simples que deve ser seguido:

1º - Escrever a sentença conforme o texto;

2º - Simbolizar a sentença;

3º - Resolver (lembrar a qual das equivalências usuais conhecidas ela pertence);

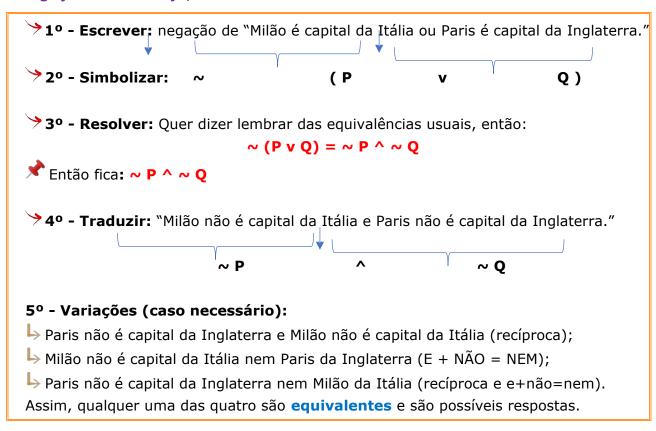
4º - Traduzir (escrever de volta para a linguagem usual);

→ 5º - Comparar com as opções e marcar a certa! (Caso não tenha nas opções, verificar as variações da escrita da sentença).

PExemplo: Dada a sentença: "Milão é capital da Itália ou Paris é capital da Inglaterra", é necessariamente falsa, então é necessariamente verdadeiro que:

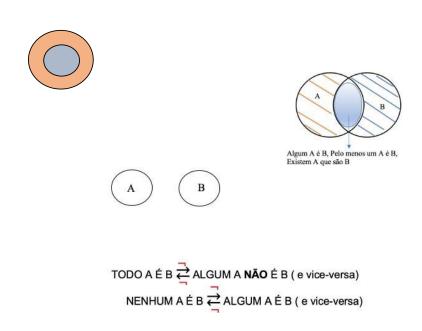


Perceba que o exemplo está trocando uma sentença falsa por verdadeiro, logo ele pede a negação da sentença, assim:



DICA 30

DIAGRAMAS LÓGICOS







ATUALIDADES

DICA 31

Novo ensino médio

O ensino médio é um pré requisito para quem deseja alçar o ensino superior. E dentro deste assunto, nos deparamos com uma atualidade muito importante: o novo ensino médio.

A reforma do ensino médio era um assunto que já era discutido a certo tempo. Pela atual política do ensino médio, que foi criada durante o governo de Michel Temer, tinha-se como intuito principal tornar o ensino médio mais atrativo, e uma de suas medidas mais conhecidas foi implantar o ensino integral, que tinha como objetivo evitar que os estudantes abandonem os estudos (evasão estudantil).

Com este novo modelo, parte das aulas deveria ter uma espécie de base comum para todos os discentes do país, base esta que é direcionada pela **base nacional comum curricular** (BNCC). Em outra ponta deste modelo de ensino, os próprios alunos poderiam escolher um itinerário, tendo como meta o aprofundamento do aprendizado.

- Entre as opções, está dar ênfase às áreas de:
- Linguagens,
- Matemática,
- Ciências da natureza,
- Ciências humanas ou
- Ao ensino técnico.
- **IMPORTANTE**: a oferta destes itinerários depende da capacidade das redes de ensino e das escolas.

ATENÇÃO!!

até o fechamento deste material, o ministro da educação, Camilo Santana, tinha falado iria suspender pelo prazo temporal de **60 dias** a implementação da reforma do ensino médio, que foi introduzida por intermédio de uma medida provisória do governo de Miche Temer (MDB) em **2017** e instituída por lei em **2018**. O ministro reiterou a importância do diálogo: "há necessidade de rever toda essa discussão. É o que estamos fazendo ao propor a consulta pública", completou.

DICA 32

ANVISA APROVA O REGISTRO DE VACINA CONTRA A DENGUE

A Anvisa, recentemente aprovou o registro de uma **nova vacina contra a dengue**, podendo ser aplicada em quem ainda não teve a doença.

Mas qual é o nome deste imunizante? É o imunizante **Qdenga**, criado pela empresa japonesa Takeda Pharma.

A Qdenga é indicada para pessoas com idade entre 4 e 60 anos. A aplicação será feita em duas doses, tendo estas doses um intervalo de 3 meses entre as aplicações.



Não existe previsão, por enquanto, de quando ela irá ser disponibilizada ao mercado e nem tampouco sobre a sua disponibilização no Sistema Único de Saúde.

DICA 33

BRASIL E CHINA: A CRIAÇÃO DA CLEARING HOUSE

Brasil e China são dois países soberanos, que possuem relações comerciais muito próximas. E recentemente foi criada a primeira instituição credenciada com intuito de operar no Brasil a plataforma de pagamentos **China Interbank Payment System (Cips)**, o sino-brasileiro **Bank of Communications BBM (Bocom BBM)** projeta para julho de 2023 o começo da compensação de operações entre Brasil e China **sem o uso do dólar**.

Mas o que vem a ser uma Clearing House? Neste caso, a Clearing House pode ser também chamada de Câmara de compensação, que é uma instituição bancária que permite que haja o fechamento de negócios e a concessão de empréstimos entre os 2 países sem que o dólar americano tenha que ser utilizado a fim de permitir a transação internacional.

DICA 34

ESCÓCIA COMEÇA A DISTRIBUIR ABSORVENTES GRATUITAMENTE PARA TODAS AS MULHERES

A Escócia se tornou o **primeiro país** em todo o mundo a **distribuir absorventes** de forma **gratuita**. O Parlamento em Edimburgo introduziu a mudança ao aprovar por unanimidade, em novembro de **2020**, a Lei dos Produtos Menstruais, a qual declara como direito legal o livre acesso a artigos sanitários em repartições públicas e escolas.

→ Segundo a Unicef, o braço da ONU para a infância e a adolescência, mais de 4 milhões de meninas não têm acesso a itens mínimos de cuidados menstruais nas escolas.

QUESTÃO SIMULADA E INÉDITA

Qual é o país que, este ano, se tornou o primeiro do mundo a distribuir absorventes de forma gratuita?

- a) Japão
- b) Argentina
- c) Escócia
- d) Austrália

Gabarito: Letra c.

DICA 35

RETROCESSO DAS LEIS NA INDONÉSIA

O Parlamento da Indonésia aprovou recentemente um novo Código Penal que torna o sexo **fora do casamento crime**, punível com até um ano de prisão. O adultério também passou a ser criminalizado no país.

A Indonésia é um país laico? **Não**. Inclusive, lá o ateísmo é inaceitável. A Indonésia possui muitas religiões, entretanto a maior parte de seus **267** milhões de habitantes é **muçulmana**. Desde a transição democrática em **1998**, a nação prossegue sendo uma crença conhecida como **Pancasila**, que **não prioriza nenhuma fé**, contudo não aceita o ateísmo como crença.





DICA 36

JACARTA ESTÁ AFUNDANDO- NOVA CAPITAL DA INDONÉSIA

Jacarta, capital da Indonésia, está afundando. Isso mesmo: A capital indonésia está afundando em um nível muito rápido, pois o **nível do mar está aumentando** cada dia mais. Em Jacarta, pelo menos **40%** do solo encontra-se abaixo do nível do mar, e a região de Demak Regency é uma das mais atingidas.

→ Nusantara é o nome da cidade que está sendo **projetada** para ser a nova capital do país. O governo tem em mente uma cidade de cunho futurista, que tenha a sustentabilidade como foco. Mas os ativistas estão preocupados com as consequências de erguer uma cidade por cima de uma floresta, cheia de espécies e tribos.

QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA

Recentemente, a capital da Tailândia, Jacarta, está afundando, ficando abaixo do nível do mar, forçando o governo do país a mudar-se para Nusantara.

() Certo

() Errado

Gabarito: Errado

OCuidado com a pegadinha: Jacarta é a capital da Indonésia, não da Tailândia. Sempre tenha atenção com estas pegadinhas da banca.

DICA 37

MORTE DE OLIVIA NEWTON-JOHN

A **atriz e cantora** Olivia Newton-John faleceu em agosto de **2022**, aos **73** anos. Ela era britânica, mas naturalizada australiana.

Olivia ficou muito famosa por filmes como "Grease: Nos tempos da brilhantina" (1978) e Xanadu" (1980). Como cantora tinha hits como "Physical".

DICA 38

DANIEL ALVES

Daniel Alves é um famoso jogador brasileiro, nascido na Bahia, que já chegou a jogar em copas. Porém, seu nome está envolvido em um caso de estupro, ocorrido na Espanha.

Em outras palavras: Daniel Alves está sendo acusado de **estupro**, por uma jovem de **23** anos, na Espanha.

O estupro ocorreu numa boate da Espanha, onde Daniel Alves e a jovem estavam, em uma festa.

Após acusar o jogador, a justiça espanhola decretou sua prisão. Até o fechamento deste material, o **jogador continua preso** na Espanha.

IMPORTANTE: As provas coletadas pela polícia da Espanha (como por exemplo exames de DNA que comprovaram a presença de sêmen do atleta no corpo e nas roupas da vítima e no chão de boate) comprovam a história da moça, o que complica a situação do jogador





brasileiro, que está há mais de **1 mês preso** e teve recurso de liberdade provisória negado na última semana.

DICA 39

INCÊNDIO EM CENTRO DE MIGRANTES- MÉXICO

Um terrível **incêndio**, ocorrido este ano, matou **39** pessoas, e deixou outras **29** feridas, no Instituto Nacional de Migração do México, em Ciudad Juaréz, no México. A maioria das **vítimas era venezuelana**.

Segundo jornais da região, o incêndio se iniciou por causa do fato de alguns migrantes, que estavam detidos nas instalações, terem se revolta e ateado fogo a um colchão que tinha dentro da cela.

Sobre o local: O Instituto Nacional de Migração é parte do governo mexicano e é tem como responsabilidade a aplicação da legislação migratória, como forma de atender os estrangeiros que tem por intuito entrar no país.

Fato importante: A presença de migrantes em Ciudad Juárez, no México (que fica próximo à fronteira com os EUA, mais precisamente à fronteira com o estado do Texas) cresceu nos últimos meses, em especialmente depois que Washington tornou mais rigorosa a sua postura contra a imigração ilegal e passou a aplicar uma política controversa da era Trump. Frise-se que atualmente o presidente dos EUA é Joe Biden.

DICA 40

TAXAÇÃO DA SHEIN

Você gosta de fazer compras pela Shein, Shopee, entre outros sites?

Pois bem, recentemente o Governo Federal tomou uma atitude que dividiu muitas opiniões: A taxação de produtos comprados nestes sites. A medida foi anunciada pelo ministro da Fazenda, Fernando Haddad.

O intuito principal das medidas é majorar a **arrecadação** do governo federal, e também **combater** o contrabando no comércio eletrônico. Segundo o governo, a taxação pode render US\$ 8 bi ao ano.

A medida desagradou muitos consumidores destes sites, e os desagrados foram expostos em algumas redes sociais, como o Twitter, mas é defendida por varejistas brasileiras.

Atenção: Quando falamos de sites como Shein e Shopee, estamos falando também dos e-commerces chineses.

"O problema todo é o contrabando. O comércio eletrônico faz bem para o país, estimula a concorrência, o que nós temos que coibir é o contrabando, porque está prejudicando muito as empresas brasileiras que pagam impostos", disse Haddad.

DICA 41

A PRIMEIRA CONDENAÇÃO POR ESTUPRO VIRTUAL NO BRASIL

Recentemente, um promotor do Rio Grande do Sul conseguiu **primeira** condenação por **estupro virtual** no Brasil, e isto representa uma grande mudança nos paradigmas penais do Brasil. O caso envolve um menor, sendo assim, optamos por ocultar algumas informações.



→ "Uma criança ou adolescente pode ser destruído na sua integralidade, integridade física e psíquica com um crime desses. Considero termos conseguido grande avanço ao ter essa sentença pela justiça brasileira", disse o promotor.

DICA 42

GREENWASHING

Esse termo pode receber a tradução de "lavagem verde", "pintando de verde" ou até "maquiagem verde".

De uma forma bem resumida: É um tipo de prática que tem por meta **promover discursos**, anúncios, propagandas e campanhas publicitárias que sejam consideradas como ecologicamente/ambientalmente responsáveis, sustentáveis, verde, "eco-friendly", etc.

Só que se trata somente de um **discurso teórico**, sem prática. Em suma: A empresa adota um discurso ecologicamente correto, se dizendo praticante de atitudes ecológicas (como por exemplo, o uso de matérias recicladas), só que na prática ela não faz nada disso.

IMPORTANTE: Uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, feita em **2018**, estudou mais de **500** embalagens de produtos de higiene, limpeza e utilidade doméstica para observar se havia o Greenwashing.

Sabe qual foi o resultado? A pesquisa encontrou em **48**% das embalagens dos produtos foram encontradas informações falsas sobre a responsabilidade ambiental.

QUESTÃO SIMULADA E INÉDITA

A empresa XYZ, fabricante de embalagens plásticas, fez um bonito comercial se dizendo adepta de práticas ecologicamente corretas. Só que um jornalista muito famoso resolveu juntamente com uma organização de defesa dos consumidores, fazer uma investigação e juntos descobriram que as afirmações do comercial da empresa eram falsas. Podemos afirmar que a empresa prática o chamado Greenwashing.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: Certo

DICA 43

ELEIÇÕES NA NIGÉRIA

A Nigéria é um país localizado na África, e nos últimos passou por uma eleição, marcada por **polêmicas e acusações de fraude**.

Mas quem ganhou a eleição presidencial nigeriana? **Bola Tinubu**, ex-governador de Lagos e do partido do atual presidente no poder.

- → Mas qual foi a polêmica? O 3º colocado do pleito, **Peter Obi**, **não aceitou** o resultado e contestou.
- Deixe-me reiterar e assegurar ao meu bom povo da Nigéria que seguiremos todos os procedimentos legais e pacíficos disponíveis para reivindicar nosso mandato", disse Obi em seu perfil no Twitter

.



A UE (União Europeia) indicou falhas operacionais e falta de transparência.

DICA 44

EX OFICIAL RUSSO AFIRMA QUE O EXÉRCITO TORTUROU UCRANIANOS

Uma guerra é um cenário terrível, onde na maioria dos casos os direitos humanos mais básicos são desrespeitados. O ex oficial russo Konstantin Yefremov **admitiu** recentemente que "os interrogatórios, a tortura, continuaram por cerca de uma semana. Todos os dias, à noite, às vezes duas vezes por dia".

Yefremov comentou que tentou se demitir do exército em muitas ocasiões, porém ele terminou sendo demitido e conseguiu fugir da Rússia.

Ainda segundo ele, o Kremlin deseja que o povo russo creia que, a Rússia está lutando contra fascistas, neonazistas e ultranacionalistas, o que é falso. Tal narrativa tem por intuito desumanizar os ucranianos diante dos russos civis e também junto aos militares.

OBS.: Os relatos de Yefremov são muito pesados, então optamos por não colocá-los na íntegra no material aqui presente, visto que podem despertar gatilhos (como por exemplo torturas) em pessoas mais sensíveis.

DICA 45

ATENTADO NO PAQUISTÃO

Ocorreu no começo deste ano um terrível **atentado terrorista** no Paquistão. Este atentado terrorista foi em uma mesquita, **matando 59** pessoas e **ferindo** mais de **150**.

Como aconteceu: Um homem-bomba detonou os explosivos que estavam junto ao seu corpo. Isso foi na cidade de Peshawar, no noroeste do Paquistão, próximo da fronteira com o Afeganistão. A explosão interrompeu a reza do meio-dia, quando o local se encontrava muito cheio.

DICA BÔNUS

AS APARIÇÕES DA FILHA DE KIM JONG UN

As aparições públicas de Ju Ae (ou Kim Ju-ae), a filha do ditador norte coreano Kim Jong Um, estão dando o que falar. Ju Ae, tem cerca de 9 anos de idade e se crê que seja a 2ª filha de Kim e da sua esposa, Ri Sol Ju. Ela juntou-se ao líder norte-coreano e sua esposa em um banquete chamativo em um quartel militar de Pyongyang.

Por se tratar de um país muito fechado, de regime ditatorial bruto e violador dos direitos humanos mais básicos, a Coréia do Norte surpreendeu o mundo com as aparições públicas da criança. Alguns observadores acreditam que o ditador socialista estaria preparando a sua filha para **sucede-lo.** Outros acreditam que o ditador deseja que o mundo observe que a dinastia de sua família e os militares norte-coreanos estão irrevogavelmente ligados.





ÉTICA

DICA 46

APURANDO FALTAS ÉTICAS: PRAZO PRESCRICIONAL

O prazo prescricional para a conclusão do PP pela Comissão de Ética é de 2 anos, iniciandose a **contagem no dia do recebimento da denúncia** pela Secretaria Executiva da Comissão de Ética.

Quando houver instauração de PAE, o prazo prescricional será interrompido por **140** dias corridos, findos os quais será reiniciado por mais **2** anos ou **5** anos, conforme o caso, ficando estabelecido o prazo de conclusão do PAE em até **5** anos.

DICA 47

APURANDO FALTAS ÉTICAS: DESISTÊNCIA DE DENÚNCIA

Na hipótese de o denunciante requerer a desistência total ou parcial da denúncia, a Comissão de Ética pode deferir o pedido, desde que atendidas as seguintes condições:

Se houver concordância dos demais denunciantes, se for o caso;

Que os fatos alegados não tenham gerado dano a qualquer empregado, aos clientes, aos demais colaboradores, aos parceiros ou à CAIXA.

DICA 48

APURANDO FALTAS ÉTICAS: DENÚNCIA À COMISSÃO DE ÉTICA

A denúncia é **dirigida** à Comissão de Ética, preferencialmente por meio do Contato Seguro, pelo endereço https://www.contatoseguro.com.br/caixa, podendo ser encaminhada via postal, por malote, correio eletrônico para a CPE CORED01, ou protocolada diretamente na secretaria executiva da comissão de ética.

Caso o denunciante compareça fisicamente à Secretaria Executiva da Comissão de Ética, esta reduz a termo as declarações e colhe a assinatura do denunciante, bem como recebe as eventuais provas. Mas caso a denúncia seja redigida e/ou comunicada por cliente, terceirizado, outro empregado, etc, e encaminhada por outro empregado CAIXA para tratamento na Comissão de Ética, considera-se denunciante tanto o indivíduo que redigiu/comunicou a denúncia quanto a pessoa que à encaminhou.

DICA 49

APURANDO FALTAS ÉTICAS: DENÚNCIA À COMISSÃO DE ÉTICA

A Comissão de Ética, mediante decisão fundamentada, não dá prosseguimento a denúncia que, em sua análise, não atenda aos **requisitos para a admissibilidade**, cientificando o denunciante. Sendo identificada a ocorrência de ilícitos penais, civis, de improbidade administrativa ou de infração disciplinar, a comissão de ética determina a remessa da denúncia à corregedoria para **apuração e adoção** de outras medidas de sua competência.

Os assuntos recorrentes que tramitam na comissão de ética podem ser objeto de enunciados, com entendimento consolidado da comissão, que poderão ser utilizados para parametrização de futuras admissibilidades e decisões.





DICA 50

APURANDO FALTAS ÉTICAS: PROCEDIMENTO PRELIMINAR

- O Procedimento Preliminar PP- compreende:
- Juízo de admissibilidade;
- Instauração;
- Instrução;
- > Relatório;
- Proposta de ACPP, se for o caso;
- Decisão determinando arquivamento, recomendação ou conversão em PAE.

DICA 51

APURANDO FALTAS ÉTICAS: PROCEDIMENTO PRELIMINAR

A instrução no PP compreende provas documentais, realização das diligências necessárias à investigação dos fatos narrados na denúncia e, se for o caso, provas testemunhais e informações do investigado.

Na instauração do PP, monta-se um **dossiê**, físico ou virtual, observando-se as regras de autuação, compreendendo numeração, rubrica da paginação, termo de abertura do procedimento e juntada de documentos em ordem cronológica.

DICA 52

APURANDO FALTAS ÉTICAS: PROCEDIMENTO PRELIMINAR

- Ao final do PP, a Comissão de Ética profere decisão, podendo:
- Propor ACPP, sempre que os princípios da oportunidade, da economicidade, da razoabilidade, da proporcionalidade e da eficiência recomendarem;
- Determinar a conversão do PP em PAE;
- Emitir recomendações sobre conduta do investigado ou do denunciante, com caráter educativo, sem registro funcional;
- > Determinar o direcionamento da denúncia à unidade competente;
- Determinar o arquivamento da denúncia.

DICA 53

PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA

📌 O PAE é composto por:

Juízo de admissibilidade, se for o caso;

Instauração;

Juntada dos autos do PP, se houver;





Instrução;	
Relatório;	
Proposta de ACPP, se for o caso;	
Decisão determinando arquivamento, recomendação ou censura ética.	

DICA 54

PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA

A Comissão de Ética pode determinar a realização de **diligências** para levantamento de informações complementares ou de outros elementos de prova que julgar necessários.

O **investigado recebe a notificação** da abertura de PAE para, no prazo de **10** dias **corridos**, contados do dia seguinte ao da entrega da notificação, apresentar defesa, por escrito, listar eventuais testemunhas, até o número de quatro, e apresentar outros elementos de prova.

O prazo previsto no item anterior pode ser prorrogado por igual período, a juízo da Comissão de ética, mediante requerimento justificado do investigado.

IMPORTANTE: O empregado justifica o pedido para manifestação de testemunhas.

As testemunhas podem ser substituídas desde que o investigado formalize pedido à Comissão de Ética em tempo hábil e em momento anterior ao pedido de manifestação às testemunhas pela Secretaria Executiva.

DICA 55

PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA- DEFENSOR DATIVO EMPREGADO

- A Comissão de Ética designa como defensor dativo empregado:
- lotado na unidade do denunciado à época dos fatos apurados;
- da REREP de vinculação do denunciado;
- da SR de vinculação do denunciado.

DICA 56

COMISSÃO DE ÉTICA - ACORDO DE CONDUTA PESSOAL E PROFISSIONAL

O ACPP é **proposto ao denunciado** após conclusão de PP ou PAE, por decisão da comissão de ética, e elenca os **compromissos** acordados que deverão ser seguidos pelo empregado compromissário.

🖈 Não é objeto de ACPP:

- o **uso do cargo** ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem;
- prejudicar deliberadamente a reputação de outros empregados ou de cidadãos;
- rigida ser, em função de seu espírito de solidariedade, **conivente com erro** ou infração a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão;





- y usar de artifícios para **procrastinar ou dificultar** o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister;
- permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores;
- pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro empregado para o mesmo fim;
- > alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências;
- iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos;
- desviar empregado para atendimento a interesse particular;
- retirar da CAIXA, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público;
- fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- apresentar-se publicamente, ou na CAIXA, em visível **estado de embriaguez** e de incontinência ou sob efeitos de tóxicos;
- dar o seu concurso a qualquer instituição que **atente** contra a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana;
- right exercer atividade profissional **aética** ou ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso.

DICA 57

REPRESENTANTE LOCAL DA COMISSÃO ÉTICA

- Recebe denúncia envolvendo conflito interpessoal e convoca as partes envolvidas para reunião de conciliação.
- Conduz a reunião de conciliação atuando como agente facilitador.
- Preenche o TCL e encaminha à Secretaria Executiva da Comissão de Ética via CPE CORED01.
- Contribui com atividades de educação, comunicação e gestão da equipe subordinada, voltadas para a ética institucional.

DICA 58

RELATOR DA COMISSÃO DE ÉTICA

Analisa denúncia e emite voto quanto ao juízo de admissibilidade.

Pensar Concursos.



Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.



- Analisa PP e PAE e emite voto.
- Manifesta seu voto aos demais membros da Comissão de Ética em reunião.
- Elabora Relatório de PP e PAE sob sua relatoria.
- Solicita diligências à Secretaria Executiva para a movimentação dos expedientes de apuração ética.
- Analisa pedido de reconsideração do denunciado e emite posicionamento.
- Propõe alterações na ata de reunião, se for o caso.
- Ratifica e assina a ata de reunião.

DICA 59

GESTOR DO DENUNCIADO

- Fornece informações para a investigação dos fatos, direcionando-as à CPE CORED01.
- Verifica a concordância do denunciado quanto à proposta de ACPP pela Comissão de Ética, se houver.
- Assina o ACPP.
- Encaminha para a CPE CORED01 relatório sobre a conduta do empregado.
- Providencia dispensa de empregado censurado da função gratificada ou do cargo em comissão, no prazo de 10 dias corridos, pelo motivo de censura ética, conforme RH184.

DICA 60

CÓDIGO DE ÉTICA E SEUS TERMOS

CORED - Corregedoria;

CPE - Caixa Postal Eletrônica;

De ofício – Por obrigação, por dever do cargo. Diz-se do ato realizado sem provocação das partes;

Defensor dativo – Empregado nomeado pela CAIXA para representar o denuncia do que, notificado por edital, não apresentar sua defesa;

Denúncia - Comunicação de prática de infringência ao Código de Ética da CAIXA;

Diligências – procedimentos praticados pela Secretaria Executiva, a pedido da Comissão de Ética, a fim de obter o esclarecimento dos fatos objeto da apuração, durante a fase de instrução;





LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

DICA 61

DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO - DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Administração Direta (Entes Políticos): União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Administração Indireta (Entes Administrativos): Autarquia, Sociedade de Economia Mista, Fundação Pública e Empresa Pública.

Quanto à criação das entidades da Administração Indireta, a CF/88, nos **incisos XIX e XX, do artigo 37**, dispõe que somente por **lei** (ordinária) poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, no caso da fundação, definir as áreas de sua atuação.

DICA 62

PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS EXPLÍCITOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

* Estão previstos no caput do artigo 37, são eles:

L egalidade	
I mpessoalidade	
M oralidade	
P ublicidade	
E ficiência	

Esses princípios balizam a atuação de toda Administração Pública, seja a **Direta** (União, Estados, Distrito Federal e Munícipios) ou a **Indireta** (autarquia, fundação pública, sociedade de economia mista e empresa pública) dos **3** Poderes (judiciário, executivo e legislativo).

IMPORTANTE: Este rol de princípios constitucionais não se esgota no art. 37, caput, ou seja, este rol não é taxativo. E um ponto que merece sua atenção é que geralmente as provas do CESPE/CEBRASPE pedem que o (a) candidato (a) tenha conhecimento em outros princípios administrativos expressos na CF/88, que são estes abaixo:

- → Participação (art. 37, § 3º, da CF);
- Celeridade processual (art. 5°, LXXVIII, da CF);
- Devido processo legal formal e material (art. 5°, LIV, da CF);
- Contraditório (art. 5°, LV, da CF);
- Ampla defesa (art. 5º, LV, da CF).





DICA 63

PRINCÍPIO DA LEGALIDADE

Trata-se de expoente máximo do Estado Democrático de Direito. Traduz a submissão do Poder Público à **lei.**

Ou seja, a Administração deve atuar de acordo com o que preconiza a lei.

Em suma, a Administração Pública só pode praticar as condutas autorizadas em lei.

- * Existem exceções para este princípio:
- > a medida provisória (art. 62 da CF);
- o estado de defesa (art. 136 da CF);
- o estado de **sítio** (arts. 137 a 139 da CF)
- TO princípio da legalidade possui dupla acepção, uma que diz respeito à Administração Pública e outra aos particulares, vejamos:
- Particulares: é permitido fazer tudo aquilo que a lei não proíbe.
- Administração pública: pode fazer apenas o que a lei determina (ato vinculado) ou autoriza (ato discricionário).

DICA 64

PRINCÍPIO DA LEGALIDADE

Em que pese ser o expoente máximo do Estado Democrático de Direito, o princípio da legalidade, excepcionalmente, pode ser relativizado, permitindo que o Poder Público ladeie às disposições legais. Nos casos de decretação do estado de defesa e de sítio; e de edição de medida provisória, o Chefe do Poder Executivo detém maior liberdade de atuação.

 \rightarrow É o conhecido "poder discricionário", possuindo assim o agente maior liberdade quando da prática do ato.

ATENÇÃO!!

Quando falarmos das chamadas **legalidade privada e legalidade pública**, lembre-se desta clássica frase do doutrinador Hely Lopes, que já foi cobrada em alguns concursos:

"Enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza". - Hely Lopes Meirelles

DICA 65

PRINCÍPIO DA IMPESSOALIDADE

É conhecido também como princípio da isonomia e princípio da finalidade.

- 🖈 Possui 03 acepções, vejamos:
- Finalidade: a finalidade precípua da Administração Pública é buscar satisfazer o interesse público. Caso o ato seja praticado com finalidade distinta a essa, restará nulo por desvio de finalidade.





Em **sentido amplo**, o princípio da impessoalidade busca o atendimento do interesse público. Já em sentido estrito, visa atender a finalidade específica prevista em lei para o ato administrativo.

➤ Vedação à promoção pessoal: não é permitido ao agente público se valer de realizações da Administração Pública como se fossem próprias. Assim, é vedado, por exemplo, constar símbolo de partido político em obra pública. Trata-se essa, inclusive, de proibição expressamente prevista no parágrafo 1º, do artigo 37, da CF/88.

Art. 37, § 1º - A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela **não** podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

> Isonomia: a Administração Pública deve se relacionar com os particulares de forma imparcial.

DICA 66

PRINCÍPIO DA MORALIDADE

Impõe aos agentes públicos o dever de atuar de forma honesta. Sua atuação dever pautarse pelos **princípios da boa-fé e probidade.**

A ação popular, prevista no artigo 5º, inciso LXXIII, é instrumento de controle da moralidade administrativa.

Art. 5º, LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, **salvo** comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência

Atente-se que, caso o agente público atue em dissonância a esses princípios da Administração Pública, poderá ter como **sanção**, a suspensão dos direitos políticos; perda da função pública; indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário.

DICA 67

Princípio da publicidade

Este princípio, de uma forma resumida, pode ser definido como o dever de divulgação oficial dos atos administrativos. Trata-se do dever de **transparência** na atuação pública.

- 🖈 Possui dupla acepção:
- Requisito de eficácia dos atos administrativos;
- Transparência da atuação administrativa, de forma a possibilitar o controle pelos administrados.

O princípio da publicidade não é absoluto, encontra **limites** no direito à inviolabilidade da intimidade e da vida privada; e as informações indispensáveis à segurança do estado e da sociedade.

Formas de publicidade, quanto aos atos gerais, estes são dirigidos a **destinatários indeterminados**, a publicidade tem a dependência de que haja publicação no Diário Oficial, como por exemplo o edital convocatório para concurso público.





DICA 68

PRINCÍPIO DA MOTIVAÇÃO

Se trata de um princípio menos famoso, porém não menos importante. O princípio da motivação obriga a Administração a **explicitar o fundamento** normativo de sua decisão, permitindo ao administrado avaliar a decisão administrativa, para conformar-se ou insurgir-se perante o Poder Judiciário.

A motivação deve ser **explícita**, **clara e congruente**, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas, que, neste caso, serão parte integrante do ato (motivação aliunde).

DICA 69

PRINCÍPIO DA PARTICIPAÇÃO

- Segundo este princípio, a lei deverá **estimular** as formas de **participação** do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
- Queixas relacionadas à prestação dos serviços públicos em geral;
- O acesso dos usuários a registros administrativos e informações a respeito dos atos de governo;
- A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

DICA 70

PRINCÍPIO DA CELERIDADE PROCESSUAL

Este princípio traz a disposição de que todos, tanto no âmbito judicial quanto no âmbito administrativo, a **razoável duração do processo** e os meios que garantam celeridade na sua tramitação.

Um ponto que merece sua atenção é que embora a CF/88 não mostre, de uma forma mais taxativa, o que seria a "duração razoável", a **Lei Federal n. 9.784/99** normatiza importantes diretrizes que são perfeitamente aplicáveis aos processos administrativos federais.

DICA 71

PRINCÍPIO DA RESPONSABILIDADE

A responsabilidade civil do Estado é **objetiva**, conforme prescrito no **artigo 37, § 6º** da CF/88.

Art. 37, § 6º, CF. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Pela responsabilidade **objetiva**, o Estado responderá **independentemente** de dolo ou culpa, quando o particular sofrer danos.

Note que a **regra** é a responsabilidade objetiva do Estado, porém, quando o ato for por **omissão**, a responsabilidade será **subjetiva**.

Pensar Concursos.



Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.



- 🖈 Causas excludentes da responsabilidade objetiva:
- Caso Fortuito ou Força Maior;
- Culpa Exclusiva da Vítima;
- Atos de Terceiros.

DICA 72

ADMINISTRAÇÃO INDIRETA: AUTARQUIAS

O artigo **37, XIX**, da CF/88 normatiza: "somente por **lei específica** poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação."

As autarquias nascem de forma direta da lei, não precisando do registro de seus estatutos na Junta Comercial nem em unidade cartorial, e, por esse motivo, sua personalidade jurídica é de direito público, não podendo ser equiparada às entidades privadas nem às entidades públicas de direito privado.

INFORMAÇÃO EXTRA SOBRE AS AUTARQUIAS:

Você já escutou a expressão autarquias corporativas? As entidades de classe, como por exemplo o CRM, o CREA, CREFITO, dentre outras, possuem, conforme entendimento pacífico doutrinário e jurisprudencial, **natureza jurídica** de **autarquia federal**.

Em outras palavras, são pessoas jurídicas de **direito público interno**, que exercem **Poder de Polícia Administrativo** quando exercem a fiscalização da respectiva atividade profissional.

DICA 73

ADMINISTRAÇÃO INDIRETA: AUTARQUIAS

A **OAB** segundo o STJ, possui natureza jurídica de **autarquia de regime especial**, prestadora de serviço público de natureza indireta, na medida em que fiscaliza profissão indispensável à administração da justiça.

Por isso, no julgamento do **REsp 614.678**, a Primeira Turma decidiu que as anuidades da OAB têm característica de contribuição parafiscal, de maneira que as ações para cobrá-las devem ser apreciadas pela Justiça Federal (**artigo 109**, **I**, da Constituição Federal) e seguir os procedimentos previstos na **Lei de Execução Fiscal (Lei 6.830/1980).**

Voltando ao assunto inicial: Sendo autarquias, gozam de **imunidade com relação a impostos** que incidam sobre o seu patrimônio, renda ou serviços vinculados a suas finalidades essenciais e estão submetidas à fiscalização pelo Tribunal de Contas da União dos gastos com a arrecadação das contribuições compulsórias dos seus filiados.

Sendo assim, as autarquias corporativas estão obrigadas a contratar seu pessoal por concurso público, havendo, inclusive, entendimento sumulado pelo TCU, senão vejamos:

SÚMULA Nº 277/2012-TCU:

Por força do **inciso II do art. 37** da CF/88, a admissão de pessoal nos conselhos de fiscalização profissional, desde a publicação no Diário de Justiça de 1S/5/2001 do acórdão proferido pelo STF no mandado de segurança 21.797-9, deve ser precedida de concurso público, ainda que realizado de forma simplificada, desde que haja observância dos princípios constitucionais pertinentes.



CUIDADO: No caso específico da OAB, segundo entendimento do Supremo Tribunal Federal, na ADI 3026, STF, de que a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) não é obrigada a realizar concurso público para admitir seus empregados. Essa informação foi cobrada em um concurso da DPE- MG.

DICA 74

ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

- ▶ Empresa Pública: PEx: Caixa Federal)
- Sociedade de Economia Mista: Ex: Banco do Brasil, são autorizadas por lei, necessitando do registro de seu ato constitutivo nos órgãos responsáveis para que ganhem vida.
- → **EP/SEM** Possuem personalidade jurídica de direito privado.
- ☑ IMPORTANTE: As empresas públicas poderão assumir toda e qualquer forma empresarial admitida em direito. E o que seria qualquer forma admitida? Por qualquer forma admitida pelo nosso ordenamento jurídico leia-se sociedade civil, sociedade comercial, disciplinada pelo direito comercial, sociedade anônima ou qualquer outra forma empresarial inédita criada pela lei que autorizou sua criação.
- Ex. de empresas públicas federais: a Caixa Econômica Federal (seu futuro local de trabalho), os Correios, a Infraero, a Casa da Moeda, dentre outros.

DICA 75

ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

- Fundação Pública: são autorizadas por lei e Lei complementar deverá definir suas áreas de atuação. Um ponto que merece sua atenção é que a fundação pública pode exercer o Poder de Polícia.
- PEx.: Funai, Funasa, IBGE, Funarte e Fundação Biblioteca Nacional.
- → Fundação personalidade jurídica pode ser de direito público ou de direito privado.
- → Se **público** é criada por lei como a autarquia; Se **privado**, é autorizada por lei como EP/SEM, devendo ser registrada para ganhar vida.

DICA BÔNUS

DIFERENÇAS	
Empresa Pública	Sociedade de Economia Mista
Pessoas jurídicas de direito privado.	Pessoas jurídicas de direito privado.
Criadas mediante autorização legal	Criadas mediante autorização legal
Capital exclusivamente público	Capital público e privado (o poder público detém a maioria do capital votante).
Prestação de serviço público ou exploração de atividade econômica.	Prestação de serviço público ou exploração de atividade econômica.







DIFERENÇAS		
Qualquer forma de organização empresarial	Sob a forma de sociedade anônima	
Foro Federal (apenas empresa pública federal)	Foro comum	



ATENDIMENTO

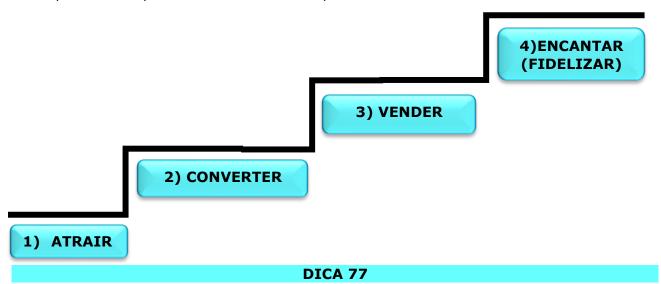
DICA 76

MARKETING: INBOUND

De uma forma muito resumida, podemos dizer que é a técnica de **atrair**, **encantar** e **envolver** as pessoas, técnica esta que é muito utilizada no marketing. Importante ainda ressaltar que seu intuito é **ofertar valor** e **fazer** a **construção** de **confiança**, tornando a empresa conhecida, e fortalecendo sua ligação com o cliente.

Informação importante: Algumas pessoas chamam o Marketing Inbound de "novo marketing".

🖈 E quais são os passos desta técnica? Esquematizamos em forma de escada:



DISTINGUINDO O INBOUND DO OUTBOUND MARKETING

É muito importante que você saiba diferenciar o Inbound do Outbound Marketing. Então vamos lá: A diferença primordial que temos que olhar é que no **Inbound** a empresa irá fazer a atração clientes, já no **Outbound Marketing** corre-se atrás dos clientes.

Atente-se: No Outbound, o time de vendas deverá fazer um trabalho de persuasão do prospect, tendo como intuito cadastrá-lo em seu funil de vendas, já no Inbound o cliente em potencial acha a empresa de forma espontânea, pois foi projetado para fazer esta adesão de maneira natural à jornada de compra deste consumidor.



▲ Resumindo:

Outbound marketing: Corre atrás do cliente.

Inbound marketing: O cliente é atraído, não se corre atrás dele.

DICA 78

FIDELIZANDO CLIENTES COM O INBOUND MARKETING

Após a venda, é importante fidelizar o cliente em questão. Desta forma, **atendimento pósvenda** e sucesso do cliente são importantíssimos.





Ademais, é necessário prosseguir com o Marketing de conteúdo, utilizando os canais que foram utilizados para a atração do seu cliente.

①IMPORTANTE: No processo de fidelização, o cliente pode passar por uma pesquisa de satisfação, que irá perceber se ele gostou ou não do produto/serviço.

DICA 79

CLV E CAC

CAC (Customer Acquisition Cost), o Custo de Aquisição por Cliente, tem por intuito exibir quanto a empresa gasta para conquistar cada cliente. Um ponto importante sobre o CAC é que essa métrica é fundamental para medir a saúde financeira de uma empresa.

Já o **CLV** (Customer Lifetime Value), ou **Valor Vitalício do Cliente** é uma métrica que tem por intuito dizer, em média, quanto tempo cada cliente fica com a sua empresa.

DICA 80

MARKETING: AUMENTANDO A VISIBILIDADE DO NEGÓCIO

No marketing, ao aumentar a visibilidade do negócio, a empresa marca a sua **presença em distintos canais de divulgação**.

A estratégia pode ainda prever blog posts nos sites e portais, posts nas redes sociais (como Facebook, Instagram, entre outros), vídeos no YouTube e anúncios tanto nas redes sociais quanto no Google (Google Ads).

DICA 81

ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO

- A acessibilidade no atendimento o torna **inclusivo**. Mas como tornar o atendimento mais inclusivo? Estes são alguns pontos importantes:
- Sempre procurar o aprimoramento;
- Conhecer o público e suas necessidades, que geram a necessidade uma acessibilidade;
- Praticar empatia;
- > Conhecer das legislações referentes à inclusão e acessibilidade.

DICA 82

ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO: DIFERENÇA

- O atendimento possui situações singulares, e uma delas diz respeito ao **atendimento preferencial** e o **atendimento prioritário**.
- A própria etimologia das palavras nos ajuda a perceber a **distinção**. Vejamos as definições dadas pelo dicionário Aurélio:
- "Preferência": O ato de preferir uma pessoa ou coisa a outra. Manifestação de distinção ou de atenção.
- "Prioridade": Anterioridade. Preferência conferida a alguém, relativamente ao tempo de realização do seu direito, com preterição do de outros.



Sabendo disto, podemos concluir que a **preferência** é uma **escolha**, já a **prioridade** é **necessária**, dentro do atendimento para trazer mais conforto e comodidade às pessoas que possuem alguma condição específica, como por exemplo a pessoa idosa e a pessoa com deficiência.

DICA 83

DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO- HÁ, NA CEF, PROCEDIMENTOS-PADRÃO PARA SE OFERECER O ATENDIMENTO PRIORITÁRIO?

Sim, existem alguns procedimentos que atendem à obrigação de dar prioridade. Cada banco adotará a **forma** que está mais **de acordo com as instalações da agência.**

- Os meios mais comuns são:
- > Pela colocação em fila privilegiada ou em lugar privilegiado nas filas;
- > Pela entrega de senha preferencial;
- Pela destinação de um guichê de caixa para atendimento exclusivo.

DICA 84

DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO- QUAIS CONSUMIDORES BANCÁRIOS DEVEM TER ATENDIMENTO PRIORITÁRIO?

- rela legislação vigente, devem receber atendimento prioritário:
- Pessoas com deficiência física, mental ou múltipla. (importante: A pessoa com TEA é considerada como pessoa com deficiência)
- Pessoas com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva.
- > Pessoas com 60 anos ou mais (os idosos).
- Gestantes.
- > Lactantes (as mães que amamentam).
- Pessoas com crianças de colo.

DICA 85

CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Além do atendimento prioritário, a agência precisa ter sinalização no piso (**sinalização podotátil**), indicando a direção para que ele possa caminhar com autonomia e segurança.

IMPORTANTE: Deve ter para estes consumidores, também, em **braile**, informativos de orientação sobre o uso de cartões e extratos mensais de contas-correntes.

DICA 86

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE OS BANCOS

- Em suas agências, os bancos devem oferecer um conjunto amplo e variado de recursos voltados a garantir sua acessibilidade. Dentre eles, estão:
- Assentos;
- Caixas eletrônicos adaptados para todos os tipos de consumidores deficientes;

Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.

Pensar Concursos.





- > Funcionários capacitados para o atendimento de consumidores com todos os tipos de deficiência;
- > Funcionários com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais), para o atendimento aos deficientes auditivos;
- Orientação sobre o uso de cartões e extratos mensais de contas-correntes em braile;
- Guichês de caixa ou móveis adaptados para esse tipo de atendimento;
- Rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical (elevadores especiais para cadeirantes);
- Sanitários adaptados;
- Vagas de uso preferencial no estacionamento (quando houver).

DICA 87

CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOBILIDADE REDUZIDA

- Os consumidores com **deficiência física ou com mobilidade reduzida** devem ter sua entrada na agência facilitada por rampas de acesso ou elevadores especiais. Além disso, devem ter ainda à sua disposição:
- Caixas eletrônicos, guichês de caixa e móveis adaptados para o atendimento;
- Vagas demarcadas e privativas no estacionamento (quando houver).
- Sanitário adaptado;
- > Assentos;
- Funcionário capacitado para lhes dar o atendimento adequado.

DICA 88

DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO- FOCO NA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

Proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;

Atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

Disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;

Disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte colet vo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque;

Acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;

Recebimento de restituição de imposto de renda;

Tramitação processual, procedimentos judiciais e **administrativos** em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.

.



Todos os direitos são extensíveis ao acompanhante (1,2,3,4, e 5), exceto: 6 e 7.

Nos serviços de emergência públicos e privados, a prioridade conferida por esta Lei é **condicionada** aos protocolos de atendimento médico.

DICA 89

ATENDIMENTO NA CEF: UMA AGÊNCIA PODE SE RECUSAR A ME ATENDER NUM CAIXA E ME OBRIGAR A USAR O CAIXA ELETRÔNICO?

Não. Isso é um **procedimento proibido**, que não deve ser aceito por você.

Caso o funcionário insista, a pessoa em questão deverá procurar pelo gerente da agência e pedir a interferência imediata dele, ou, caso preferia, deve-se ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor– e registrar a ocorrência.

DICA 90

ATENDIMENTO NA CEF: HÁ ALGUMA TRANSAÇÃO QUE NÃO SE POSSA FAZER EM UMA AGÊNCIA?

- **SIM**. Há algumas poucas situações em que a agência está impedida de fazer a transação, e vai orientá-lo a procurar outro banco. São elas:
- Pagamento de boletos de cobrança emitidos por outro banco e já vencidos (com data de vencimento já ultrapassada);
- Pagamento de boletos de cobrança emitidos por outro banco, dentro do vencimento, mas fazendo uso de cheque também de outro banco e/ou de outra Agência da CAIXA.
- Pagamento de documentos de arrecadação sem convênio pré-firmado com o banco onde você se encontra ou, ainda, cujo convênio não preveja o uso do meio pelo qual deseja fazer o pagamento. Por exemplo, o convênio pode prever recebimento apenas por terminais de autoatendimento ou por correspondentes.

DICA 91

ATENDIMENTO NA CEF: ALÉM DA AGÊNCIA, QUE CANAIS DE ATENDIMENTO O CLIENTE PODE UTILIZAR?

Além das agências, o cliente da CEF pode usar os caixas eletrônicos, a Internet, as Centrais de Atendimento Telefônico – 0800 726 0101, o celular, os correspondentes, o Banco 24 Horas e as Redes Compartilhadas de caixas eletrônicos.

☑ IMPORTANTE: É obrigação do banco prestar ao cliente um atendimento cordial, ágil e eficaz. É de extrema importância que o cliente se informe e use aquele que melhor atender às suas necessidades e conveniência.

DICA 92

ATENDIMENTO NA CEF: SAC - SERVIÇO DE APOIO AO CONSUMIDOR

- O SAC é tem por intuito **ajudar na solução** de algum problema que cliente tenha no relacionamento com o seu banco, neste caso, da Caixa Econômica Federal.
- → Pelo SAC, o cliente poderá fazer reclamações, solicitar a suspensão ou o cancelamento de produtos e serviços, tirar dúvidas e solicitar informações gerais sobre os produtos e serviços ofertados pelo banco.





DICA 93

ATENDIMENTO NA CEF: DIAS DE PICO

Os bancos colocam o maior número possível de funcionários nos caixas e garantem que os demais funcionários estejam apoiando as atividades de atendimento. Uma boa alternativa especialmente nos dias de pico - é o cliente optar pelos serviços dos caixas eletrônicos da Internet, das centrais telefônicas e dos correspondentes, que são em maior número.

O cliente poderá se prevenir, também, colocando as contas de empresas conveniadas no débito automático ou fazendo o agendamento de pagamento pela Internet, ou pelos canais de autoatendimento.

DICA 94

ATENDIMENTO NA CEF: TRANSAÇÕES BANCÁRIAS

As transações bancárias precisam ser feitas obrigatoriamente no caixa de uma agência? Não, nos dias de hoje, ir a uma agência bancária para usar o caixa é apenas uma opção de natureza pessoal e não mais uma obrigatoriedade.

A maioria das transações bancárias dos consumidores pode ser resolvida com a mesma eficiência e segurança em um ou mais dos canais de atendimento alternativo que os bancos oferecem.

DICA 95

A AGÊNCIA É OBRIGADA A DIVULGAR CLARAMENTE O QUE O CLIENTE PODE OU **NÃO FAZER NO CAIXA?**



🏂 Sim. É obrigatório haver cartazes, informando, de forma clara e acessível:

Quais documentos podem ser recebidos no caixa e que critérios são necessários para efetuar o seu pagamento;

Particularidades de convênios firmados entre bancos e empresas para o recebimento de contas:

Números de telefone para acesso à Ouvidoria, ao SAC, ao Bacen e ao Procon;

Informações sobre o tempo de espera em fila;

Orientações sobre a segurança;

Tarifas bancárias;

Horários de atendimento da agência;

Datas de pagamento de aposentados e beneficiários do INSS;

Prazos de compensação de cheques;

Tabela de Fundos de Investimento.





DICA 96

PODEM SER ESTABELECIDOS UM LIMITE DE VALOR, UMA QUANTIDADE MÁXIMA DE DOCUMENTOS E UM HORÁRIO LIMITADO PARA A QUITAÇÃO OU O RECEBIMENTO NOS CAIXAS DE AGÊNCIAS?

Não. Desde que seja respeitado o horário de atendimento ao público das agências bancárias. Nos horários em que o banco está de portas abertas, limites assim são procedimentos **proibidos**, que não devem ser aceitos pelo cliente, enquanto consumidor.

→ Caso o funcionário insista, o cliente deve procurar o gerente e pedir a interferência imediata dele, ou, caso prefira, ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – e reportar a ocorrência.

DICA 97

UMA AGÊNCIA PODE IMPOR QUE EU FAÇA AGENDAMENTO DE DIA E HORÁRIO PARA SER ATENDIDO?

Não. Isso é um procedimento proibido.

IMPORTANTE: A única restrição possível ao pronto atendimento está relacionada a saques de valores superiores a R\$ 5.000,00, que, com base na Resolução do Bacen de no 3.695, de 26/03/2009, devem ser solicitados com antecedência (o valor deve ser liberado no dia útil seguinte ao do pedido). Essa providência tem como finalidade desestimular assaltos: Os bancos procuram sempre trabalhar com uma quantidade limitada de dinheiro em caixa.

DICA 98

ATENDIMENTO E BANCO 24 HORAS

O Banco 24 Horas é uma rede particular de caixas eletrônicos que mantém convênio de atendimento com vários bancos.

- Entretanto, é cobrada uma tarifa pela prestação de serviço. E mais: O Banco 24 Horas faz operações de:
- >> Saques;
- Extratos;
- Consulta de saldos.

DICA 99

ATENDIMENTO, CEF E TEMPO DE ESPERA

Por que há demora em alguns dias do mês e, em outros dias, não? Porque, durante o mês, há dias em que o grande número de consumidores tem necessidade de realizar as mesmas transações bancárias, tais como receber salários, aposentadoria e pensões, pagamento de tributos e taxas.

- 🖈 São os chamados dias de pico e já são bastante conhecidos:
- Os compreendidos entre o 1º e o 10º dia útil do mês;
- A véspera e o primeiro dia útil após o feriado;
- O último dia útil do mês.

•



DICA 100

ATENDIMENTO: HÁ LIMITE DE TEMPO ESTABELECIDO PARA AS CIDADES SEM LEGISLAÇÃO ESPECIAL?

Sim. Nas cidades que não possuem regulamentação por lei estadual, municipal distrital, para os bancos aderentes ao Sistema de Autorregulação Bancária, prevalecem os tempos dispostos no **Normativo nº 004/2009**, que são os seguintes:

Até 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta) minutos em dias de pico.





CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 101

FINTECHS

Fintechs: Segundo o Banco Central do Brasil, as Fintechs são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.

A denominação Fintech deriva da fusão entre os termos "financial" (financeiro) e "technology" (tecnologia). São empresas que desenvolvem inovações tecnológicas e operacionais voltadas para aperfeiçoamento das relações no mercado financeiro.

Fintechs são empresas financeiras extremamente vinculadas à **inovação** e à **integração** entre os serviços prestados e o uso de novas tecnologias, muitas vezes resultando em novos modelos de negócios.

> Vejamos como costuma ser cobrado em provas.

QUESTÃO.

Um indivíduo abriu uma conta em um banco digital. Essa instituição tem um modelo de negócio que desburocratizou o mercado e oferece soluções simples por meio da tecnologia, otimizando serviços e deixando de repassar custos operacionais da empresa para seus clientes.

Como são chamadas as empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios?

- a) Nutechs
- b) Inovatechs
- c) Fintechs
- d) SmartTechs
- e) HealthTechs

Gabarito: Letra c.

DICA 102

STARTUPS

A inovação é marca registrada das empresas startups, medida esta que influencia a dinâmica de seus processos e, por conseguinte, o potencial de crescimento da empresa. São empresas que desenvolvem inovações tecnológicas e operacionais voltadas para aperfeiçoamento das relações de mercado, sendo marcadas também pelo aumento da eficiência e concorrência no mercado, pela rapidez e celeridade nas transações, pela diminuição da burocracia e pela criação de condições para redução de custos.

O modelo de negócios é como a startup gera valor – ou seja, como transforma seu trabalho em dinheiro. Um dos modelos de negócios do Google é cobrar por cada clique nos anúncios mostrados nos resultados de busca – esse modelo também é usado pelo Buscapé.com e incontáveis outras empresas. Outro formato seria o modelo de negócio

Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.

Pensar Concursos.





de franquias: você paga royalties por uma marca, mas tem acesso a uma receita de sucesso com suporte do franqueador - e por isso aumenta suas chances de gerar lucro;

Ser escalável é a chave de uma startup: significa crescer cada vez mais, sem que isso influencie no modelo de negócios. Crescer em receita, mas com custos crescendo bem mais lentamente. Isso fará com que a margem seja cada vez maior, acumulando lucros e gerando cada vez mais riqueza.

DICA 103

BIG TECHS - CONCEITO

As Big Techs remetem também às Tech Giants e inclui outra sigla, a GAFA que tem relação com Google, Amazon, Facebook (atual Meta) e Apple. O termo foi criado em 2012 para definir as maiores empresas de tecnologia do mundo, à época, e surgiu primeiramente no jornal francês Le Monde. E comum, no entanto, que os termos se estendam para outras empresas com origem no Vale do Silício ou com soluções massificadas de tecnologia como Uber e Netflix, dentre várias outras.

Em resumo, as Big Techs são as grandes empresas do mercado de tecnologia que dominaram o mercado nos últimos anos.

De forma geral, eram pequenas startups do Vale do Silício que criaram servicos inovadores e disruptivos e se tornaram grandes modelos de negócios escaláveis, dinâmicos e ágeis.

DICA 104

CLASSIFICAÇÕES E SUBSISTEMAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL **INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO**

A instituição de pagamento (IP) é a pessoa jurídica que viabiliza serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes.



X A **Lei nº 12.865/2013** informa o seguinte:

Art. 6º Para os efeitos das normas aplicáveis aos arranjos e às instituições de pagamento que passam a integrar o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), nos termos desta Lei, considera-se:

[...]

- III instituição de pagamento pessoa jurídica que, aderindo a um ou mais arranjos de pagamento, tenha como atividade principal ou acessória, alternativa ou cumulativamente:
- a) disponibilizar serviço de aporte ou saque de recursos mantidos em conta de pagamento;
- b) executar ou facilitar a instrução de pagamento relacionada a determinado serviço de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada a conta de pagamento;
- c) gerir conta de pagamento;
- d) emitir instrumento de pagamento;
- e) credenciar a aceitação de instrumento de pagamento;



- f) executar remessa de fundos;
- g) converter moeda física ou escritural em moeda eletrônica, ou vice-versa, credenciar a aceitação ou gerir o uso de moeda eletrônica; e
- h) outras atividades relacionadas à prestação de serviço de pagamento, designadas pelo Banco Central do Brasil;

Tipos de instituição de pagamento				
Emissor de moeda eletrônica	Gerencia conta de pagamento do tipo pré-paga, na qual os recursos devem ser depositados previamente.	Exemplo: emissores dos cartões de vale- refeição e cartões pré-pagos em moeda nacional.		
Emissor de instrumento de pagamento pós-pago	Gerencia conta de pagamento do tipo pós-paga, na qual os recursos são depositados para pagamento de débitos já assumidos.	Exemplo: instituições não financeiras emissoras de cartão de crédito (o cartão de crédito é o instrumento de pagamento).		
Credenciador	Não gerencia conta de pagamento, mas habilita estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamento.	Exemplo: instituições que assinam contrato com o estabelecimento comercial para aceitação de cartão de pagamento.		
Uma mesma instituição de pagamento pode atuar em mais de uma modalidade.				

DICA 105

MARKETING

O Sistema Financeiro Nacional – SFN - pode ser subdivido em entidades normativas, supervisoras e operacionais.

Entidades Normativas

Conselho Monetário Nacional - CMN (Item E)

Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP (Item E)

Conselho Nacional de Previdência Complementar CNPC (Item E)

Entidades Supervisoras

Banco Central do Brasil - BCB

Comissão de Valores Mobiliários - CVM

Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC

Entidades Operadoras

Órgãos Oficiais

Banco do Brasil - BB

Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES

Caixa Econômica Federal - CEF

Demais Entidades Operadoras

Instituições Financeiras Monetárias





Demais Instituições Financeiras

Incluem as instituições financeiras não autorizadas a receber depósitos à vista.

Bolsa de Mercadorias e Futuros.

Vejamos como costuma ser cobrado em provas:

QUESTÃO.

Atua como operador do Sistema Financeiro Nacional a(o)

- a) Bolsa de Mercadorias e Futuros
- b) CMN
- c) Susep
- d) Previc
- e) Banco Central do Brasil

Gabarito: Letra a.

DICA 106

MERCADO DE CRÉDITO!

O Mercado de Crédito é o segmento do mercado financeiro orientado pelo suprimento de aportes de recursos de curto e médio prazos, promovendo o encontro entre agentes deficitários e superavitários através da intermediação financeira. Este suprimento direcionase tanto a pessoas físicas quanto jurídicas, e o destino de tais recursos visam atender necessidades múltiplas, como aquisição de maquinário, suporte ao fluxo de caixa, financiamento imobiliário etc.

DICA 107

MERCADO MONETÁRIO

O Mercado Monetário é o responsável por processar operações de curto e curtíssimo prazos, proporcionando assim, através da interveniência de autoridades monetárias, um controle constante e ágil sobre a liquidez da economia. Busca com isso estabelecer os padrões de suprimento de moeda e regular os níveis dos estoques monetários, bem como controlar a taxa de juros básica estipulada pela política econômica do Governo. A palavra de ordem é liquidez monetária.

DICA 108

MERCADO DE CAPITAIS

O Mercado de Capitais é a parcela do Mercado Financeiro voltada à intermediação de títulos com o propósito de promover a capitalização de negócios e viabilizar investimentos através do fomento à poupança, aplicação de recursos em valores mobiliários e da promoção à liquidez dos papéis negociados.





DICA 109

MERCADO DE CÂMBIO

O Mercado de Câmbio é o segmento do Mercado Financeiro em que se processam as operações com moedas estrangeiras. Em regra, o Mercado de Câmbio reúne os agentes que, com finalidades distintas, realizam transações com o exterior, abrangendo instituições financeiras, bancos centrais, investidores, operadores do comércio internacional etc.

No Brasil, o mercado de câmbio é o ambiente onde se realizam as operações de câmbio entre os agentes autorizados pelo Banco Central e entre estes e seus clientes, diretamente ou por meio de seus correspondentes.

O mercado de câmbio é regulamentado e fiscalizado pelo Banco Central e compreende as operações de compra e de venda de moeda estrangeira, as operações em moeda nacional entre residentes, domiciliados ou com sede no País e residentes, domiciliados ou com sede no exterior e as operações com ouro-instrumento cambial, realizadas por intermédio das instituições autorizadas a operar no mercado de câmbio pelo Banco Central, diretamente ou por meio de seus correspondentes.

DICA 110

MERCADO DE DERIVATIVOS

Os derivativos são instrumentos financeiros que possuem origem em outros ativos (daí o nome derivativos, porque derivam de um ativo primário), como ações, taxas de juros, dentre vários outros. Nesse mercado, não são negociados propriamente os ativos, mas contratos de compromissos referenciados nestes ativos, que poderão ou não ser efetivamente transacionados e liquidados na data contratualmente prevista, a depender do tipo de negociação realizada. São, por essência, operações de negociação a prazo.

DICA 111

SUBSISTEMA DE SUPERVISÃO

O Subsistema de Supervisão é composto por três entidades: Banco Central (BACEN), Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Banco Central do Brasil: O Banco Central do Brasil, criado pela Lei 4.595, de 31.12.1964, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, que tem por missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

Entre as suas atividades principais destacam-se: a condução das políticas monetária, cambial, de crédito, e de relações financeiras com o exterior; a regulação e a supervisão do Sistema Financeiro Nacional (SFN); e a administração do sistema de pagamentos e do meio circulante:

Conselho Monetário Nacional: O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional e tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito, objetivando a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do País.

Criado pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, o CMN foi efetivamente instituído em 31 de março de 1965, uma vez que o art. 65 da Lei nº 4.595 estabeleceu que a Lei entraria em vigor 90 dias após sua publicação.





Comissão de Valores Mobiliários: A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) tem a finalidade de disciplinar e fiscalizar o mercado de valores mobiliários, aplicando punições àqueles que descumprem as regras estabelecidas. Esse mercado é representado por um conjunto de produtos de investimento oferecidos ao público, tais como ações de empresas negociadas em bolsa e fundos de investimento, entre outros.

DICA 112

POLÍTICA FISCAL

Em suma, a política fiscal é um ramo da política econômica que define o orçamento e seus componentes, os gastos públicos e impostos como variáveis de controle para garantir e manter a estabilidade econômica, amortecendo as flutuações dos ciclos econômicos e ajudando a manter uma economia crescente, o pleno emprego e a inflação baixa.

DICA 113

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL - POLÍTICA DE PREÇOS, POLÍTICA DE RENDAS E METAS DE INFLAÇÃO

Política de preços: Política de preços é uma imposição governamental ou de grupos privados, através de regulações ou impostos, que tem como fim o estabelecimento de uma remuneração mínima a uma mercadoria qualquer.

No que se refere ao conjunto de medidas visando a redistribuição de renda e justiça social, existe um dos instrumentos da política econômica governamental, juntamente com a política fiscal, política monetária e a política cambial. O exercício da política de renda pelo Governo consiste no controle da remuneração dos fatores diretos de produção na economia, salários, depreciações, lucros, dividendos e preços dos produtos intermediários e finais. As políticas de rendas são normalmente usadas durante períodos de aumento da procura, para tentar prevenir o aumento de preços

No sistema de metas de inflação, compete ao Comitê de Política Monetária (Copom) estabelecer a meta para a taxa básica de juros (Selic) com o objetivo de controlar as variações nos índices de preços da economia. O Banco Central utiliza as operações de mercado aberto para manter a taxa Selic próxima da meta, injetando ou retirando liquidez no sistema bancário, que pode ser feita com operações de compra e venda de títulos públicos.

> Vejamos como costuma ser cobrado em provas.

QUESTÃO.

No Sistema Financeiro Nacional (SFN), sob o enfoque da Dinâmica do Mercado, o elemento técnico-conceitual referente à parte da economia que acompanha o comportamento dos salários e do poder de compra do salário da população, é a

- a) política fiscal
- b) política de preços
- c) inflação
- d) política de rendas
- e) taxa de juros

Gabarito: Letra d.

.



DICA 114

CONTA CORRENTE - ABERTURA DE CONTA

A Resolução CMN nº 4.753/2019 determina que o encerramento de conta de depósitos pode ser providenciado mesmo na hipótese de existência de cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.

não proíbe a abertura, manutenção ou encerramento de conta de depósitos à vista cujo titular figure ou tenha figurado no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF).

A abertura e o encerramento de conta de depósitos podem ser realizados com base em solicitação apresentada por cliente por meio de qualquer canal de atendimento disponibilizado pela instituição financeira para essa finalidade, inclusive por meios eletrônicos.

①Guardem o seguinte: Não se admite o uso de canal de telefonia por voz.

Resolução CMN 4.753/2019. Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

O que é exatamente essa qualificação?

São as informações que permitem às instituições **apreciar, avaliar, caracterizar e classificar** o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

DICA 115

ENCERRAMENTO DE CONTAS

O encerramento de conta de depósitos pode ser providenciado mesmo na hipótese de existência de cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.

Também deve ser assegurada ao titular da conta de depósitos a possibilidade de solicitar o seu encerramento pelo mesmo canal utilizado quando da solicitação de sua abertura, se este ainda estiver disponível.

As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave, como por exemplo as fraudulentas e utilizadas para golpes diversos.

Vejamos como costuma ser cobrado em provas.

OUESTÃO.

No que se refere à abertura e ao encerramento de conta-corrente, julgue o item subsecutivo.

O pedido de encerramento de conta de depósitos deve ser acatado mesmo na hipótese de existência de cheques sustados.

()	Certo
()	Errado

Gabarito: Certo.

.



DICA 116

BNDES - CONCEITO E OBJETIVO

Os bancos de desenvolvimento são instituições financeiras não monetárias (não bancárias) de personalidade pública e âmbito estadual, constituídas sob a forma de sociedades anônimas, e devendo adotar em sua denominação, obrigatoriamente, a expressão "Banco de Desenvolvimento" seguido do nome do Estado em que esteja localizada sua sede ou da região de sua abrangência. Detalhe importante é que estas instituições deverão estar sediadas na capital do Estado detentor do controle acionário.

O objetivo dos bancos de desenvolvimento é distinto dos objetivos dos bancos convencionais. A força motriz das atividades exercidas por esta espécie de instituição financeira gira em torno do tema desenvolvimento econômico, financiando a médio e longo prazos empreendimentos e atividades que visem o desenvolvimento socioeconômico dos Estados em que possuem ingerência, sobretudo em respeito a iniciativas vinculadas à ampliação e melhoramento da capacidade produtiva, reorganizações estruturais em setores econômicos relevantes, incremento da produção rural e promoção à incorporação e ao desenvolvimento de tecnologias gerenciais e de produção (Resolução CMN nº 394/1976):

Art. 4º O objetivo precípuo dos Bancos de Desenvolvimento é proporcionar o suprimento oportuno e adequado dos recursos necessários ao financiamento, a médio e longo prazos, de programas e projetos que visem a promover o desenvolvimento econômico e social dos respectivos Estados da Federação onde tenham sede, cabendo-lhes apoiar prioritariamente o setor privado.

DICA 117

MERCADO FUTURO E A TERMO

Mercado a Termo: Operações no mercado a termo de ações são contratos para compra ou a venda de uma determinada quantidade de ações, a um preço fixado, para liquidação em prazo determinado. O prazo do contrato a Termo é livremente escolhido pelos investidores, obedecendo o prazo mínimo de 16 dias e máximo de 999 dias corridos. As operações a termo serão liquidadas antecipadamente ou por decurso de prazo, na data do vencimento, ocorrendo a liquidação antecipada da operação a termo à vontade do comprador, mediante sua solicitação. Tem como seu preço o valor da ação adicionado de uma parcela correspondente aos juros – que são fixados livremente em mercado, em função do prazo do contrato.

Toda transação a termo requer um depósito de garantia na Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia - CBLC, que é a empresa responsável pela liquidação e controle de risco de todas as operações realizadas na BOVESPA. O Agente de Compensação e a Corretora, responsáveis pela operação a termo, poderão solicitar de seus clientes o depósito de garantias adicionais àquelas exigidas pela CBLC.

🖈 Essas garantias são prestadas em duas formas:

Cobertura: um vendedor a termo que possua os títulos-objeto pode depositá-los na CBLC, como garantia de sua obrigação. Esse depósito, denominado cobertura, dispensa o vendedor de prestar outras garantias adicionais.

Margem: o valor da margem inicial requerida é igual ao diferencial entre o preço à vista e o preço a termo do papel, acrescido do montante que represente a diferença entre o preço

Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.







à vista e o menor preço à vista possível no pregão seguinte, estimado com base na volatilidade histórica do título. A CBLC avalia a volatilidade e a liquidez das ações e as condições gerais das empresas emissoras, classificando os papéis em diferentes intervalos de margem. Como regra geral, os papéis com maior liquidez e menor volatilidade enquadram-se nos menores intervalos de margem. Periodicamente, há uma reavaliação dos indicadores da ação e da empresa, o que pode significar sua realocação em um intervalo de margem mais adequado à sua nova situação de mercado.

DICA 118

MERCADO FUTURO E A TERMO

Mercado Futuro: Mecanismo característico do mercado futuro, o ajuste diário é o valor correspondente ao ajuste financeiro de posição, com base nos fechamentos do mercado, ou seja, ao final de cada pregão as posições em aberto serão ajustadas com base no preço de ajuste do dia, estabelecido no fechamento, com liquidação financeira no dia útil subsequente. Neste sentido, o mercado futuro possui menor risco de inadimplência quando comparado ao mercado a termo, em razão dos ajustes diários e da mobilidade de posições, traduzida pela possibilidade de recompra e revenda dos contratos – as partes conseguem encerrar suas posições antes da data de liquidação. Por conseguinte, o ajuste diário pode ser vislumbrado como uma das grandes diferenças entre o mercado a termo e o mercado futuro: neste, ocorre a equalização de todas as posições, com base no preço de compensação do dia, resultando na movimentação diária de débitos e créditos nas contas; naquele, pelo contrário, tais ajustes diários inexistem.

> Vejamos como costuma ser cobrado em provas:

QUESTÃO.

Derivativos, como o próprio nome indica, derivam de algum outro ativo. É o mercado no qual a formação de seus preços deriva dos preços do mercado à vista. Nesse universo, há o mercado futuro, a termo, de opções e de swaps. Nesse mercado, considerado de altíssimo risco devido às fortes flutuações nos preços dos títulos, são realizadas grandes apostas no comportamento futuro de algumas commodities. Acerca desse tema, julgue o item seguinte.

Nas operações com derivativos, há ajustes diários de valores no mercado a termo e, no mercado futuro, não há, o preço é efetivamente pago apenas no vencimento, sem ajustes diários.

_	١,	C L -
	١,	Certo
١.	,	CELLO

() Errado

Gabarito: Errado.

DICA 119

CRÉDITO RURAL



MEMORIZE!

Custeio Agropecuário: o custeio (relacionado a custo) é um conceito (originalmente de natureza contábil) que está relacionado às despesas de tudo aquilo afeta o preço de

Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização.

Pensar Concursos.





produção de um produto. Quando estamos falando de um crédito dirigido a custeio agropecuário, trata-se então de operação de crédito destinada à cobertura das despesas do dia a dia da produção das atividades agrícolas e pecuárias.

Pronamp Investimento: investimento é todo aquele gasto relacionado à obtenção de retorno futuro. Embora exista o investimento em capital de giro (os recursos financeiros utilizados no dia-a-dia da operação), o investimento está normalmente mais associado ao que denominamos como investimento em capital fixo, que se destina à aquisição de máquinas e equipamentos, ou seja, aquele investimento que não é consumido integralmente no decorrer do ciclo operacional da empresa. No caso da questão em exame, o Pronamp Investimento está relacionado ao crédito para financiamento das despesas de investimento, destinado ao médio produtor rural.

Financiamento de Garantia de Preços ao Produtor (FGPP): no caso, em análise direta, trata-se de um mecanismo que possa garantir ao produtor um preço de venda para o produto resultante de sua atividade agropecuária. Constitui-se em operação importante para o agronegócio, em função da natural volatilidade de preços que caracteriza o setor, seja em função da diferença de preços existente entre período de safra e entressafra, seja em razão de variação de preços em função de quebra de safra ou mesmo em razão de excesso de demanda. Na questão em tela, o Financiamento de Garantia de Preços ao Produtor constitui-se em crédito destinado à aquisição de produtos agropecuários diretamente de produtores rurais, suas associações ou cooperativas de produção agropecuária.

Agronegócio Giro: O capital de giro são aqueles recursos utilizados no dia a dia da operação, e que são integralmente consumidos dentro do período abrangido pelo ciclo operacional da atividade. No caso do Agronegócio Giro, trata-se de crédito rotativo destinado à compra de insumos e matérias-primas relacionadas à produção agropecuária.

DICA 120

SPB (SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO) - PRONAF

O PRONAF é o financiamento para custeio e investimentos em implantação, ampliação ou modernização da estrutura de produção, beneficiamento, industrialização e de serviços no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, visando à geração de renda e à melhora do uso da mão de obra familiar. Segundo nos informa o BNDES, vejamos:

Pronaf Custeio: Financiamento a itens de custeio relacionados à atividade agrícola ou pecuária desenvolvidas.

Pronaf Agroindústria: financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas e jurídicas, e a cooperativas para investimento em beneficiamento, armazenagem, processamento e comercialização agrícola, extrativista, artesanal e de produtos florestais; e para apoio à exploração de turismo rural.

Pronaf Mulher: financiamento à mulher agricultora integrante de unidade familiar de produção enquadrada no Pronaf, independentemente do estado civil.

Pronaf ABC+ Agroecologia: financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas, para investimento em sistemas de produção agroecológicos ou orgânicos, incluindo-se os custos relativos à implantação e manutenção do empreendimento.





Pronaf ABC+ Bioeconomia: financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas, para investimento na utilização de tecnologias de energia renovável, tecnologias ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura e adoção de práticas conservacionistas e de correção da acidez e fertilidade do solo, visando sua recuperação e melhoramento da capacidade produtiva.

Pronaf Mais Alimentos: financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas, para investimento em sua estrutura de produção e serviços, visando ao aumento de produtividade e à elevação da renda da família.

Pronaf Jovem: financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas, para investimento nas atividades de produção, desde que beneficiários sejam maiores de 16 anos e menores de 29 anos entre outros requisitos.

Pronaf Microcrédito (Grupo "B"): financiamento a agricultores e produtores rurais familiares, pessoas físicas, que tenham obtido renda bruta familiar de até R\$ 23 mil, nos 12 meses de produção normal que antecederam a solicitação da Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP).

Pronaf Cotas-Partes: financiamento para integralização de cotas-partes por beneficiários do Pronaf associados a cooperativas de produção rural; e aplicação pela cooperativa em capital de giro, custeio, investimento ou saneamento financeiro.

DICA 121

DINHEIRO DE PLÁSTICO - CONCEITOS

Os cartões podem ser emitidos por:

> Instituições Financeiras: emitem e administram cartões (crédito e débito) próprios ou de terceiros e concedem financiamento direto aos portadores.

Administradoras: são empresas não financeiras que emitem e administram cartões próprios ou de terceiros, mas não financiam diretamente os seus clientes. As administradoras de cartões representam portadores perante as Instituições Financeiras para obtenção de financiamento, cujos encargos são cobrados dos mesmos.

É com o emissor que o portador mantém o relacionamento para qualquer questão decorrente de posse e uso de seus cartões.

DICA 122

DINHEIRO DE PLÁSTICO - CONCEITOS

Quem concede o crédito referente ao financiamento do pagamento da fatura é a instituição financeira, não a administradora de cartão de crédito.

Como descrito pelo Bacen, o crédito rotativo.

É uma modalidade de crédito para financiamento da fatura de cartão de crédito, sem data e parcelas definidas para pagamento pelo cliente, concedido quando há pagamento inferior ao valor total da fatura, mas superior ao mínimo mensal convencionado. A utilização do crédito rotativo sujeita o titular do cartão ao pagamento de juros e demais encargos. Porém, o prazo máximo de utilização de crédito rotativo é de cerca de **30 dias**.

Todos os direitos reservados. Proibida cópia, plágio ou comercialização. Pensar Concursos.





Não há percentual mínimo legalmente estabelecido para o pagamento da fatura. Este valor/percentual deverá ser negociado entre cliente e instituição. Ademais, como disposto pelo Bacen:

Há contratos em que o cliente precisa **pagar a totalidade** da fatura no vencimento e outros em que ele pode pagar um **valor inferior** ao total da fatura, **desde que** efetue o pagamento do **valor mínimo mensal** estabelecido contratualmente. Contudo, nessa última situação, o cliente passa a ser financiado por uma operação de crédito relacionado à diferença entre o valor total da fatura e o valor que foi efetivamente pago. Em geral esse financiamento ocorre na modalidade de crédito rotativo.

DICA 123

DINHEIRO DE PLÁSTICO - CARTÃO DE CRÉDITO

O cartão de crédito consiste em uma forma de pagamento na qual os gastos efetuados com o referido cartão são pagos em momento posterior, momento este em que é cobrado o valor integral dos gastos do período.

Há, contudo, uma especificidade importante na operacionalização do cartão de crédito por parte do banco emissor: o cliente, a princípio, não é obrigado a pagar todo o valor devido naquele mês. Basta ao cliente pagar qualquer **valor igual ou superior ao valor mínimo** definido pela instituição bancária até a data do vencimento, que o restante será automaticamente financiado pela instituição bancária através de uma modalidade denominada crédito rotativo do cartão de crédito.

DICA 124

DINHEIRO DE PLÁSTICO - CARTÃO DE CRÉDITO

- As tarifas comumente associadas à disponibilização do cartão de crédito são as seguintes:
- anuidade;
- 💙 segunda via do cartão de crédito;
- utilização para sague em espécie;
- utilização para pagamento de contas;
- avaliação emergencial de crédito;
- renvio de mensagem automática relativa à movimentação ou lançamento na conta de pagamento vinculada ao cartão de crédito;
- fornecimento de plástico de cartão de crédito em formato personalizado;
- fornecimento emergencial de 2ª via de cartão de crédito.
- Sobre a prestação de serviços de cartão de crédito são permitidas as cobranças de tarifas autorizadas pelo Bacen. Ademais, não há vedação específica para que bancos disponibilizem este serviço (Bacen):
- O cartão de crédito é emitido por instituição financeira e por instituição de pagamento e exerce dupla função: instrumento de pagamento e instrumento de crédito pós-pago.





Confira algumas dicas do Banco Central sobre o assunto e lembre-se, use o cartão de crédito sempre de forma consciente!

Os serviços de pagamento vinculados a cartões de crédito, inclusive as tarifas, são regulamentados e fiscalizados pelo Banco Central.

DICA 125

DINHEIRO DE PLÁSTICO - CARTÕES



🌋 Os tipos e funcionalidades principais do dinheiro de plástico são:

cartão de crédito - é a forma de pagamento utilizada na aquisição de produtos e serviços em estabelecimentos comerciais na qual o portador recebe a fatura em um prazo seguinte;

cartão de débito - havendo saldo/limite disponível, o débito do valor da compra é efetuado de imediato no momento da transação;

cartão próprio de estabelecimentos (private label) - é o chamado cartão de loja, que facilita a compra de produtos/serviços;

cartão afinidade, que apoia campanhas sociais e serve para atender segmentos específicos;

cartão empresarial - plástico utilizado por empresas ou governos para atender determinadas necessidades dos principais executivos no desenvolvimento de suas atividades profissionais.

Existem, ainda, diversos outros tipos de cartões que surgem para facilitar as transações financeiras.

