







**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 06.

Material	Data		
Rodada 01	Disponível imediatamente		
Rodada 02	Disponível imediatamente		
Rodada 03	Disponível imediatamente		
Rodada 04	Disponível imediatamente		
Rodada 05	Disponível imediatamente		
Rodada 06	Disponível imediatamente		

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

LÍNGUA PORTUGUESA	4
MATEMÁTICA	15
RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO	17
ATUALIDADES	19
ÉTICA	25
LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	31
ATENDIMENTO	
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS	Δι



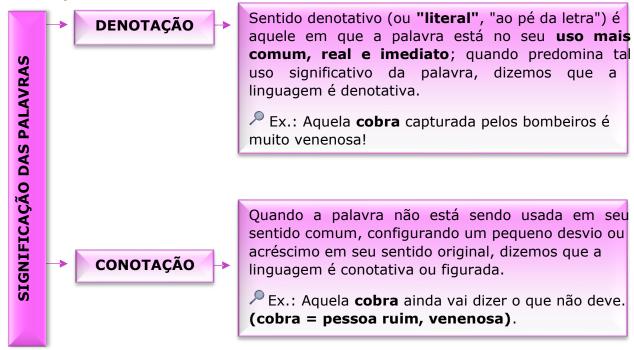


#### LÍNGUA PORTUGUESA

#### DICA 01

#### **SEMÂNTICA**

Trata-se daquilo que pertence ou é relativo à **significação das palavras**. Por extensão, entende-se por semântica o estudo do significado dos signos linguísticos e das suas combinações.



#### O que é campo semântico?

Lembre-se de que as palavras podem associar-se de várias maneiras. Quando se relacionam pelo **sentido**, temos um campo semântico (Elas se aproximam do sentido pelo contexto).

#### DICA 02

#### SINONÍMIA

A sinonímia é a relação que se estabelece entre duas palavras ou mais que apresentam significados iguais, próximos ou semelhantes, ou seja, os sinônimos.

Exemplos:

cômico/engraçado

língua / idioma

débil / fraco, frágil

casamento/matrimônio





**Lembrando:** nem sempre existe um sinônimo perfeito para a palavra em evidência. O que ocorre, na verdade, é uma aproximação de sentido (capacidade sinonímica).

#### DICA 03

#### **ANTONÍMIA**

A antonímia é a relação que se estabelece entre duas palavras ou mais que apresentam significados diferentes, contrários, isto é, os antônimos.

```
Ex.: seco/ molhado

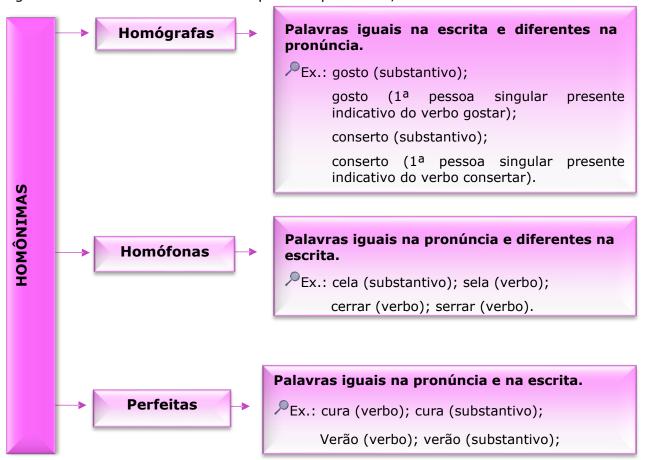
duro / mole

grande / pequeno
louvar / censurar
ativo / inativo
```

#### **DICA 04**

#### **HOMONÍMIA**

A homonímia (de homo - igual; onoma = nome) acontece quando duas palavras de origem e significado **diferentes coincidem** quanto à pronúncia, tornando-se homônimas.







#### DICA 05

#### **POLISSEMIA**

A polissemia é um conceito da área da linguística com origem no termo grego polysemos, que significa "algo que tem muitos significados". Uma palavra polissêmica é uma palavra que reúne vários significados.

PEx.: **Vela:** de um barco

**Vela:** feita de cera para iluminar

O oposto de polissemia é a monossemia, em que a palavra assume só um significado.

#### DICA 06

#### HIPERÔNIMO X HIPÔNIMO

HIPERÔNIMO: É uma palavra que apresenta um significado mais abrangente.

Ex.: **Legume** (sentido mais geral) é hiperônimo de batata (sentido mais específico).

HIPÔNIMO: São palavras que se relacionam pelo sentido dentro de um conjunto, ligando se por afinidade ou por um ser parte do outro.

Ex.:"doença" e "gripe": "doença" é hiperônimo de "gripe" porque em seu significado contém o de "gripe" e o sentido de mais uma série de palavras como dengue, malária, câncer. Então se conclui que "gripe" é hipônimo de "doença".

A relação existente entre hiperônimo e hipônimo é fundamental para a coesão textual.

#### DICA 07

#### **PARONÍMTA**

É a relação que se estabelece entre duas ou mais palavras que possuem **significados** diferentes, mas são muito parecidas na pronúncia e na escrita, isto é, os parônimos.

# Exemplos:

Acender: iluminar, pôr fogo em;

**Ascender:** subir, elevar (daí: ASCENSÃO, ASCENSORISTA, ASCENDENTE).

Acento: inflexão da voz, sinal gráfico;

**Assento:** lugar onde se assenta.

Acerca de: sobre, a respeito de: No discurso, falou acerca de seus projetos.

A Cerca de: preposição "de" + quantidade aproximada Brasília fica a cerca de duzentos quilômetros de Goiânia.

Há Cerca de: verbo "há" + quantidade aproximada: O povoado existe há cerca de um século. Atualmente, há cerca de trezentos moradores vivendo em suas ruelas.

Acessório: aquilo que não é essencial;

Assessório: relativo ao assessor.





# **OUESTÃO.**

Leia o trecho a seguir.

"Nem o som das vibrações corporais dos cupins passa **batido** pelos gatos." A palavra destacada pode, nesse contexto, ser substituída por:

- a) audível.
- b) rápido.
- c) notado.
- d) despercebido.

Gabarito: Letra d.

#### QUESTÃO.

Assinale a alternativa cujo termo grifado **não** é linguagem conotativa:

- a) "... mas um defunto autor, para quem a campa foi outro berço"
- b) "Acresce que chovia peneirava uma chuvinha miúda, triste"
- c) "A natureza parece estar chorando a perda irreparável."
- d) "... no discurso que proferiu à beira da minha cova."

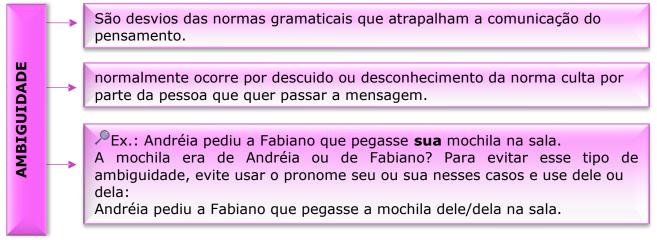
Gabarito: Letra d.

#### DICA 08

#### **AMBIGUIDADE**

A ambiguidade é considerada um **vício de linguagem**, sendo desvios das normas gramaticais que atrapalham a comunicação do pensamento e normalmente ocorre por descuido ou desconhecimento da norma culta por parte da pessoa que quer passar a mensagem.

Para se passar uma mensagem é necessária que ela seja clara e coerente, ou seja, ela não pode dar margem a mais de uma interpretação.







# **QUESTÃO.**

A frase que não apresenta ambiguidade é:

- A) O coordenador informou ao grupo que sua proposta não tinha sido aceita.
- B) A briga entre Pedro e Miguel foi séria, por isso lhe disse que era melhor não insistir na viagem.
- C) De presente de aniversário, a menina pediu muito ousada fantasia de fada.
- D) Ator e diretor se desentenderam, mas, posteriormente, o ator reconheceu suas próprias falhas.
- E) Maria assinou o projeto e o orçamento, cujo prazo de entrega estava se esgotando.

Gabarito: Letra d.

#### DICA 09

# REDAÇÃO OFICIAL - PRINCÍPIOS DA REDAÇÃO OFICIAL

O Manual de Redação da Presidência da República define redação oficial como a forma com a qual o poder público se comunica, seja por comunicados oficiais ou por atos normativos.

Dessa forma, os princípios da redação oficial são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Além disso, vale lembrar a seriedade dessas comunicações, por isso, domínio das regras gramaticais são tão importantes quanto os princípios supracitados.

#### **DICA 10**

# **REDAÇÃO OFICIAL: CLAREZA**

A clareza é considerada uma qualidade básica que deve estar contida em toda e qualquer comunicação oficial.

Uma mensagem clara é aquela enviada pelo emissor e **completamente entendida pelo ouvinte.** 

- Por isso, é importante evitar jargões ou vocábulos que prejudiquem o entendimento da mensagem:
- Texto inteligível de forma a não permitir mais que uma interpretação;
- >> Sem ambiguidades;
- Com perfeita disposição dos parágrafos;
- > Explicitar termos técnicos ou específicos.

#### **DICA 11**

#### **PRECISÃO**

Em diálogo com a clareza, a **redação oficial deve ser precisa**, ou seja, é importante que a informação seja repassada sem enrolação ou com excesso de informações que possam levar a uma dualidade de interpretação.





O próprio manual recomenda uma revisão atenta a cada texto escrito, o que evita que erros "bobos" sejam publicados.

#### **DICA 12**

#### **OBJETIVIDADE E CONCISÃO**

A objetividade permite que o leitor tenha **acesso imediato** ao assunto principal do documento em questão, o que resulta na rápida obtenção de informações.

Em diálogo com a objetividade, a concisão faz com que em poucas palavras a informação seja completamente absorvida, por isso, é importante que palavras e frases desnecessárias sejam excluídas da redação oficial.

No entanto, é importante que a informação seja completamente passada, o corte de frases ou palavras não pode interferir na qualidade da comunicação.

Economia linguística: ser direto, objetivo, usar apenas os termos necessários, sem redução do conteúdo.

#### **DICA 13**

#### **COESÃO E COERÊNCIA**

A coesão e a coerência são elementos que estão relacionados à organização do texto, fazendo com que a conexão das palavras seja harmoniosa. A **coesão organiza** e **coerência dá sentido ao texto**. Para facilitar o seu entendimento, vejamos:

COERÊNCIA	COESÃO
- É a relação lógica das ideias dentro um texto.	- A coesão diz respeito à organização do texto, por meio de conectivos.
	<ul> <li>Um texto é coeso quando há a correta utilização das palavras que ligam as frases e parágrafos de um texto.</li> </ul>

Assim, há alguns mecanismos que fazem com que o texto seja coeso e coerente, quais sejam: referência, substituição elipse e uso da conjunção.

Referência: A referência diz respeito a termos relacionados a outros dentro do texto.

> Anáfora: retoma um termo anterior.

Catáfora: antecipa o termo.

Substituição: é a colocação de um item lexical no lugar de outro (ou outros) ou no lugar de uma oração.

Elipse: é a omissão de um termo, o qual já foi dito no texto anteriormente.

> Uso da conjunção: a conjunção é usada para conectar termos e ligar orações e parágrafos.





#### **DICA 14**

#### **IMPESSOALIDADE**

A impessoalidade é importante porque garante que o poder público não dê privilégios a interesses particulares, dessa forma, uma redação oficial deve sempre ser um ato estatal e nunca uma opinião pessoal.

Na redação oficial, o emissor da mensagem é o poder público, não quem escreve.

# ATENÇÃO!

Linguagem objetiva, informativa, distanciada;

Apenas fatos e dados;

Verbos flexionados na 3ª pessoa singular, 1ª pessoa. plural, 1ª pessoa singular **sem opinião pessoal**.

#### **DICA 15**

# FORMALIDADE E PADRONIZAÇÃO

- Os textos oficiais devem ser formais e padronizados, por isso, é importante que você conheça as **normas de língua portuguesa** e também, as regras da redação oficial:
- Padrão culto da linguagem;
- Escolha lexical;
- Vocabulário universal-comum a todos os usuários;
- Respeito aos aspectos gramaticais.
- Padronização (uniformidade dos textos)
- O NÃO CONFUNDIR COM MODELO FIXO OU ENGESSADO!

#### DICA 16

#### O PADRÃO OFÍCIO (AVISO, OFÍCIO, MEMORANDO)

Estes **três tipos** de expedientes (o ofício, o aviso e o memorando) se diferenciam entre si pela **finalidade** de cada um, embora a forma apresente semelhanças. Portanto, pode-se uniformizá-los, estabelecendo uma diagramação única chamado padrão ofício.

O **memorando** constitui uma modalidade de comunicação essencialmente interna, isto é, entre unidades administrativas de um mesmo órgão, quer estejam hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. A principal característica do memorando é a agilidade, em razão da rapidez e da simplicidade de procedimentos burocráticos.

#### **DICA 17**

#### PARTES DO DOCUMENTO NO PADRÃO OFÍCIO

Tipo, número do expediente, sigla do órgão que o expede;

Local e data, alinhamento;





Assunto-resumo;

Destinatário;

Texto e sua estrutura com introdução, desenvolvimento e conclusão;

Numeração dos parágrafos (de acordo com a necessidade e assunto tratado).

#### DICA 18

#### **ESTRUTURA DE DOCUMENTOS**

- Introdução;
- Informação do motivo da comunicação;
- Desenvolvimento;
- ▶ Definição;
- Finalidade;

# **ATENÇÃO!**

- Com o objetivo de simplificar o desfecho das correspondências oficiais deve-se utilizar somente dois tipos para todas as **modalidades** de comunicação oficial:
- > Respeitosamente para o Presidente da República, Presidente do Congresso Nacional, Presidente do Supremo Tribunal Federal e Governador do Distrito Federal.
- > Atenciosamente para as demais autoridades.

#### **DICA 19**

# CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL), AVISO, FAX E TELEGRAMA - AVISO

Aviso ou Circular é uma comunicação oficial, interna ou externa, expedida para diversas unidades administrativas ou determinados funcionários.

- Suas partes componentes são:
- Título (a palavra circular ou aviso), em letras maiúsculas, sigla do órgão que o expede e número, à esquerda da folha.
- > Local e data à direita da folha, e por extenso, na mesma linha do título.
- Destinatário, após a palavra "Para" (com inicial maiúscula).
- > Assunto, expressado sinteticamente.



- Texto paragrafado, contendo a exposição do(s) assunto(s) e o objetivo da Circular.
- > Fecho de cortesia, seguido do advérbio "Atenciosamente".
- Assinatura, nome e cargo da autoridade ou chefia que subscreve a Circular

#### **OUESTÃO.**

Ao se redigir um documento oficial, deve-se atentar para as seguintes recomendações:

- I. Praticar a concisão e a clareza, de modo a que poucas palavras possam trazer muita informação, não deixando dúvida quanto à significação do conjunto do texto.
- II. A comunicação oficial não exime o redator de manifestar claramente sua subjetividade, por meio de opiniões criativas e do posicionamento estritamente pessoal diante de uma questão.
- III. A formalidade da linguagem é uma característica imprescindível da redação oficial, fazendo-se notar, por exemplo, pela observância da norma culta e pelas formas protocolares de tratamento.

Está correto o que consta APENAS em:

- A) I
- B) II
- C) III
- D) I e III
- E) II e III

Gabarito: Letra d.

#### **DICA 20**

# REDAÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS OFICIAIS - PRONOMES DE TRATAMENTO

Os pronomes de tratamento são usados para a **comunicação com autoridades**. Em que pese tenham caído em desuso, ainda são utilizados na redação oficial.

Desse modo, vale destacar que os pronomes de tratamento se referem à segunda pessoa (à pessoa com quem se fala), mas levam a concordância para a terceira pessoa. Assim, utilize como base a concordância do "você".

🔑 **Exemplos:** Vossa Excelência designará **seu** secretário.

Vossa Senhoria nomeará seu substituto.

- Importante salientar que os **adjetivos** referentes a esses pronomes concordam com o "sexo" do ouvinte.
- P Exemplos: Vossa excelência está descansado. → Se o interlocutor for homem.

Vossa excelência está descansada. → Se o interlocutor for mulher.

"Vossa Excelência" é utilizado para (os exemplos são meramente exemplificativos): PRESIDENTE E VICE, PREFEITO E GOVERNADOR, MINISTROS DE ESTADO, EMBAIXADORES,





OFICIAIS-GENERAIS, SECRETÁRIOS EXECUTIVOS E DE ESTADO E CARGOS DE NATUREZA ESPECIAL, MINISTROS DO TCU, SENADORES E DEPUTADOS, PRESIDENTE DE CÂMARA LEGISLATIVA MUNICIPAL, MINISTROS DO STF, STJ, STM, TST, TSE.

#### **DICA BÔNUS**

#### **PRONOMES DE TRATAMENTO**

Na redação oficial os pronomes de tratamento serão utilizados em **três** momentos distintos: no vocativo, no endereçamento e no corpo do texto.

#### Vocativo:

O autor dirige-se ao destinatário no início do documento.

3

OBS.: sempre haverá vírgula após o vocativo

**VOCATIVO = "CHAMAMENTO"** 

Exemplos: Senhor Deputado,

Excelentíssimo Senhor Presidente da República,

OBS.: O vocativo "Excelentíssimo" é utilizado para os Presidentes dos 3 Poderes.

O vocativo "Senhor" é utilizado para as outras autoridades.

#### **ENDEREÇAMENTO:**

É o texto usado no envelope que abarca a correspondência oficial.

P Exemplo: A Sua Excelência o Senhor

[Fulano]

Ministro do Estado dos Transportes

Ministério dos Transportes

Esplanada dos Ministérios, Bloco X

70033-903 Brasília, DF

**OBS.:** Veja que o **"Sua Excelência"** deve ser usado quando falamos com outros indivíduos que não a própria autoridade. Assim, como o endereçamento será lido pelo entregador da mensagem e não pela autoridade  $\rightarrow$  é utilizado o **"Sua Excelência"**.

#### **CORPO DO TEXTO:**

É usado para se referir ao destinatário dentro do texto. Importante salientar que pode ser utilizado de forma abreviada ou não.

Ex.: Convido Vossa Excelência a comparecer ao gabinete XXX para...





- ATENTE-SE: "Ilustríssimo" e "Digníssimo" foram abolidos das comunicações oficiais.
- CUIDADO! Presidente da República, do Congresso Nacional e do Supremo Tribunal Federal → para tratamento no corpo do texto→ utilizar "Vossa Excelência" → não podendo abreviar!



#### **MATEMÁTICA**

#### DICA 21

#### **REGRA DE TRÊS COMPOSTA**

Em regras de **três** composta, é importante que você monte uma tabela, colocando em cada coluna as grandezas e, em cada linha, os valores que se correspondem a cada grandeza.

Exemplo: Em 8 horas, 20 caminhões descarregam 160m de areia. Em 5 horas, quantos caminhões serão necessários para descarregar 125m<sup>3</sup>?

Horas	Caminhões	Volume	
8	20	160	
5	x	125	

#### DICA 22

#### **REGRA DE TRÊS COMPOSTA**

Para resolver regras de **três** compostas de qualquer tamanho, basta pegar a fração onde está o X, escrevê-la e igualá-la a todas as outras frações exclusivamente multiplicando todas elas.

Também não **esqueça** de ver quais são diretas (manter do jeito que estão) e as inversas (inverter na hora de escrevê-la).

Exemplo: Em 8 horas, 20 caminhões descarregam 160 mde areia. Em 5 horas, quantos caminhões serão necessários para descarregar 125 m³?

Horas	Caminhões	Volume
8	20	160
5	x	125
	20 160	
	$\frac{1}{x} = \frac{1}{125}$	£ 8

Veja que quanto mais caminhão, mais volume (**diretamente**), a fração do volume ficou como está. Já as horas, quanto mais caminhão, menos tempo (**inversamente**), a fração foi invertida.

#### DICA 23

#### **PORCENTAGEM**

Nunca esqueça que porcentagem é uma fração, com denominador **igual** a **100**, por isso, contas de porcentagem, são contas de fração:

$$(10\%)^2 = (\frac{10}{100})^2 = \frac{100}{10000} = \frac{1}{100} = 1\%$$





#### DICA 24

#### **PORCENTAGEM**

Para resolver qualquer questão de porcentagem, é possível montar apenas uma regra de três simples:

Ex.: Uma bolsa de **100** reais, pode ser comprada com uma entrada de **60%** e o restante parcelado em **2** vezes iguais. Se a entrada for paga à vista, recebe um desconto de **30%**. Qual o valor da entrada paga à vista?

#### 1 - Valor da entrada:

100 reais - 100% 100X = 600

X reais – 60% X = 60 reais de entrada.

#### 2 - Entrada à vista:

60 reais – 100% (da entrada) 100X = 4200

X reais -70% (100% - 30% de desconto = 70%) X = 42 reais

#### DICA 25

#### **QUESTÕES-PROBLEMAS**

Para sua prova é importante destacar que as questões de problemas são questões onde toda a conta está escrita no texto da questão.

É necessário **traduzir todo o texto para símbolos e números**, ou seja, montar a equação, para assim finalmente resolver.





#### RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

#### **DICA 26**

#### DIFERENÇA ENTRE (E) E (OU) NA PROBABILIDADE

Em exercícios de probabilidade, muita atenção se pede uma probabilidade E outra, ou se pede uma probabilidade ou outra, porque:

**E** = x (**multiplicar** as probabilidades)

**OU** = + (**somar** as probabilidades)

#### DICA 27

# DIFERENÇA ENTRA OS CASOS POSSÍVEIS E OS CASOS FAVORÁVEIS

Número de casos possíveis: são todos os casos, os que deseja acertar e os erros também, o que quer dizer **100%**.

Número de casos favoráveis: são apenas os casos que se deseja acertar.

#### **DICA 28**

#### **PROBABILIDADE - ERRO**

Muitos exercícios de probabilidade levam em consideração o erro também.

PEx.: Existem três alvos A, B e C.

Não se esqueça que:

Para acertar só A tem que errar B e C

Para acertar só B tem que erra A e C

Para acertar A e B, tem que erra C, e assim sucessivamente.

Fique atento (a) para isso!

#### **DICA 29**

#### **PROBABILIDADE**

Em se tratando de probabilidade, cuidado com os números de casos favoráveis e possíveis, pois em geral são uma questão de lógica.

Muitas vezes a banca para esconder a informação, ela fornece um raciocínio anterior para que encontre os números de casos.

#### **DICA 30**

#### RESOLVENDO PROBABILIDADE REGRA DE TRÊS

É possível resolver exercícios simples de probabilidade com regras de três simples.

Ex.: Probabilidade de jogar um dado de 6 faces para cima e cair o número 3 ou o número 5.





Probabilidade da face número (3).

6 faces -100% 6X = 100

1 face - X% X = 16,67%

(a face de Número 3)

Probabilidade da face número (5).

6 faces -100% 6X = 100

1 face - X% X = 16,67%

(a face de Número 5)

Probabilidade de cair 3 ou 5: 16,67 + 16,67 = 33,33%



#### **ATUALIDADES**

#### DICA 31

#### **SURTO DE EBOLA EM UGANDA**

Em 2022, um grave surto de Ebola em Uganda, na África, chegando a 60 casos confirmados e 20 prováveis. Foram confirmadas 44 mortes e 25 pessoas se recuperaram da doença no país. Uganda, por meio de seu presidente Yoweri Museveni, declarou um bloqueio imediato de 3 semanas em 2 distritos de alto risco.

**U IMPORTANTE:** O país já sofreu **4** surtos da doença desde 2000.

A transmissão humana é por intermédio de fluidos corporais, sendo os principais sintomas desta patologia a febre, vômitos, hemorragias e diarreias. As pessoas infetadas só se tornam contagiosas após o início dos sintomas, após um período de incubação que varia de dois a **21** dias.

**IMPORTANTE:** Em janeiro de **2023**, Uganda declarou o **término** do surto de Ebola. No total, foram 164 casos (142 confirmados e 22 prováveis), 55 óbitos confirmados e 87 pacientes recuperados.

# **QUESTÃO**

Em 2022, um país africano, liderado pelo presidente Yoweri Museveni, voltou a ser assombrado por um surto do vírus Ebola. Que país é este tratado no enunciado?

- a)Egito
- b)África do Sul
- c)Uganda
- d)Tunísia

Gabarito: Letra c.

#### DICA 32

# CHILE REJEITA NOVA CONSTITUIÇÃO

Os chilenos rejeitaram por ampla margem, mais precisamente falando 62%, a proposta da nova Constituição. Sendo assim, a Carta de 1980, imposta por Augusto Pinochet, permanecerá.

Importante ressaltar que a nova Constituição foi apoiada pelo presidente atual do Chile, Gabriel Boric, e tal projeto rejeitado pela sociedade chilena tinha uma proposta que queria consagrar um novo catálogo de direitos sociais em termos de saúde, aborto, educação e previdência, com ênfase ambiental e "plurinacionalidade" indígena. Alguns desses elementos provocaram divisões no país.

- 🖈 Então vejamos alguns destes pontos:
- Fim do Senado;
- Sistemas de Justiça indígenas;
- Igualdade de gênero;
- Aborto;





Plano de saúde;

Aposentadorias.

#### **DICA** 33

# MUSEU DA ESPANHA DEVOLVE À POLÔNIA PINTURAS ROUBADAS PELOS NAZISTAS DURANTE SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

Recentemente, a Espanha devolveu para a Polônia duas pinturas do século **15** às autoridades da Polônia, depois que foi determinado que as obras haviam sido roubadas pelas forças nazistas alemãs durante a invasão na Polônia, na Segunda Guerra Mundial.

Como foi este roubo? Os nazistas roubaram as obras da coleção Czartoryski em Gołuchów, no centro da Polônia, quando a cidade foi invadida pelos militares alemães na Segunda Guerra Mundial. A **Polônia** foi um dos **países mais castigados da Europa**, durante a Segunda Guerra Mundial, sofrendo horrores nas mãos dos nazistas. Muitos campos de concentração, como Auschwitz, eram localizados na Polônia.

#### DICA 34

#### **BALÕES CHINESES**

Recentemente, se acendeu uma forte polêmica acerca de alguns balões, da China, avistados no espaço aéreo dos EUA.

"Se os EUA insistirem em tirar proveito da questão, aumentando o hype e expandindo a situação, a China seguirá até o fim e os EUA arcarão com todas as consequências", disse o porta-voz do Ministério das Relações Exteriores da China, Wang Wenbin, sobre o caso dos balões chineses.

# \* IMPORTANTE:

Os EUA falam que artefatos formam uma frota de veículos de espionagem atuante nos cinco continentes.

A China nega e fala que estes balões são para pesquisa meteorológica.

Recentemente, o Japão afirmou que "suspeita fortemente" que **três** balões espiões chineses entraram em seu espaço aéreo entre 2019 e 2021.

#### DICA 35

# **70 ANOS DA CRIAÇÃO DA PETROBRAS**

A Petrobras foi criada no ano de **1953**, e este ano sua criação completa **70** anos. Sua fundação se deu no dia 03 de outubro de 1953.

O contexto histórico e social da criação da petrolífera está unido à campanha de nacionalização do petróleo brasileiro, dos anos **40** (no qual temos o contexto também da Segunda Guerra Mundial), que nasce depois do combustível ser achado pela 1ª vez em solo brasileiro. Inclusive, foi daí que surgiu o slogan "O Petróleo é nosso".

#### **DICA 36**

#### INTERVENÇÃO NO DISTRITO FEDERAL

O motivo de tal intervenção, feita por intermédio do Decreto 11.377, de 2023, foi a invasão e depredação dos edifícios onde funcionam o Congresso Nacional, a Presidência da República (Palácio do Planalto) e o Supremo Tribunal Federal (STF).

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

Pensar Concursos.





O objetivo desta intervenção foi pôr termo ao grave comprometimento da ordem pública no Distrito Federal, marcado por atos de violência e invasão de prédios públicos.

Segundo o decreto, o Interventor poderia requisitar a quaisquer órgãos, civis e militares, da administração pública federal, os meios necessários para consecução do objetivo da intervenção.

O interventor foi **Ricardo Cappelli**, nomeado pelo ministro da Justiça e Segurança Pública, Flávio Dino. A intervenção durou até o dia 31 de janeiro de 2023.

#### DICA 37

#### **EXCLUSÃO DE 1,5 MILHÃO DE BENEFICIÁRIOS DO BOLSA FAMÍLIA**

O Governo Federal recentemente falou para os meios de comunicação que fará em março, e exclusão de mais de 1,5 milhão de beneficiários irregulares do Bolsa Família.

Segundo o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, são famílias com renda acima do limite legal para atendimento e, entre elas, cerca de **400** mil cadastros unipessoais.

#### E quais são os valores?

Pelo menos R\$ 600 por família;

R\$ 150 adicionais para cada criança de até 6 anos;

R\$ 50 adicionais para crianças com mais de 7 anos e jovens com menos de 18;

R\$ 50 adicionais para gestantes.

IMPORTANTE: O Programa Auxílio Brasil foi substituído pelo Programa Bolsa Família em março de 2023.

O que é o Bolsa Família? O Bolsa Família é voltado para famílias em situação de vulnerabilidade econômica e social. Para serem habilitadas, elas precisam atender critérios de elegibilidade, como apresentar renda per capita classificada como situação de pobreza ou de extrema pobreza, ter os dados atualizados no Cadastro Único e não ter informações divergentes entre as declaradas no cadastro e em outras bases de dados federais.

#### DICA 38

#### **ESPANHA APROVA LICENÇA MENSTRUAL**

O Congresso espanhol aprovou uma nova legislação que permite que as mulheres espanholas se ausentarem do ambiente laboral, em casos de cólicas menstruais fortes. A Espanha passa a ser o 1º país europeu a reconhecer a licença menstrual como um direito feminino. Um ponto importante é que será o governo, e não a empresa, quem pagará pelo direito aqui tratado.

#### **QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA**

Recentemente, a Bélgica foi o primeiro país europeu a aprovar a licença menstrual, no ambiente trabalhista.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: Errado.



#### DICA 39

# MÉXICO PROÍBE CIGARROS EM ESPAÇOS PÚBLICOS

O México recentemente **vedou** o uso de **cigarros** em **espaço públicos**, tendo como intuito proteger os mexicanos, especialmente as crianças, contra a exposição à fumaça. A OMS comemorou a decisão do governo do México, e comentou que se mais países fizessem o mesmo seria possível evitar a morte de oito milhões de pessoas por ano.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) calcula que o cigarro causa mais de 8 milhões de mortes por ano no mundo.

#### DICA 40

# IRÃ E ARÁBIA SAUDITA DECIDEM REATAR RELAÇÕES DIPLOMÁTICAS

Em março de **2023**, Irã e a Arábia Saudita decidiram que retomar suas relações diplomáticas, que foram cortadas em **2016**, e reabrir suas embaixadas, depois de negociações ocorridas na China.

Importante trazer ao seu conhecimento a Arábia Saudita havia cortado relações diplomáticas com Irã a 7 anos, após os iranianos atacarem as missões diplomáticas sauditas, após a execução em Riad (Arábia Saudita) do clérigo xiita Nimr Al Nimr.

Nesta época, outras nações do Golfo juntaram-se à Arábia Saudita na época ao decidirem reduzir suas relações diplomáticas com o Irã, como por exemplo os Emirados Árabes Unidos, Kuwait e Bahrein.

→ "O retorno das relações normais entre Teerã e Riad oferece grandes possibilidades para ambos os países, para a região e para o mundo muçulmano"- Hossein Amir-Abdollahian, chefe da diplomacia iraniana

#### DICA 41

#### CRISE NOS SETORES POLÍTICO E SOCIAL DA NICARÁGUA

A Nicarágua é um país localizado na América Central, que vem passando por um quadro muito triste e preocupante de **crise política e social**. O país é governado pelo sandinista **Daniel Ortega**, acusado por organizações internacionais e por dissidentes da Nicarágua de ser um **ditador**, que usa mão de ferro para governar o país.

O governo de Ortega também é acusado de perseguição contra a Igreja Católica, tendo prendido muitos padres. O próprio Ortega acusou o clero católico de ser "golpista" e os chamou de "demônios de batina".

#### Mas como Ortega chegou ao poder?

Nos anos **60** (contexto histórico da Guerra Fria), um movimento guerrilheiro foi formado no país. A **Frente Sandinista de Libertação Nacional** (FSLN), tinha cunho socialista e apoio do governo revolucionário cubano. Daniel Ortega assume, vindo de muitas reeleições contestadas, mas a partir de 2010, o país passou por uma série de revoltas populares, reprimidas como brutalidade pelo governo.

Uma brasileira foi vítima da brutalidade imposta pelo governo de Ortega: Raynéia Gabrielle Lima, estudante de Medicina na Universidade Americana em Manágua foi baleada na segunda-feira. A morte foi confirmada pelo Itamaraty.





Recentemente, a **ONU** denunciou crimes contra a humanidade na Nicarágua, concluindo que o governo nicaraguense atual cometeu sim violações aos direitos humanos.

#### DICA 42

#### AME E O MEDICAMENTO MAIS CARO DO MUNDO

O que AME? AME (Atrofia Muscular Espinhal) é uma **doença raríssima**, de causa genética, progressiva e degenerativa. Vale a pena lembrar que no caso desta doença a pessoa que a tem vai de forma progressiva perdendo a capacidade de andar, comer, se movimentar e, em último caso, até de respirar. Por causa disto, a **AME** pode levar à morte precoce, quase sempre até os dois anos de idade, se a criança não for tratada.

ightharpoonup O **TIPO 1** é o mais frequente e a forma mais grave da doença.

Como não esquecer o significado da sigla AME?

<b>A</b> TROFIA	
MUSCULAR	
ESPINHAL	

Nos dias de hoje, o remédio para pacientes com AME é considerado o **mais caro do mundo**, ele se chama Zolgensma e custa R\$12 milhões.

O medicamento é administrado da seguinte forma: uma **dose única intravenosa** é aplicada em crianças de até 2 anos, que sejam portadoras da AME tipo 1 e de tal modo, a aplicação provoca uma melhora no movimento músculo e claro, e na sobrevivência da pessoa com AME.

**Qual o motivo do medicamento ser tão caro?** Existem algumas causas: A quantidade de pacientes que precisam do remédio é bem menor, no caso da AME, por se tratar de uma doença rara, existem menos pessoas que necessitam do medicamento em questão. Menos pessoas significa menos venda (OFERTA x DEMANDA) e as empresas farmacêuticas querem o lucro. Além disto, remédios de doenças raras exigem tempo e principalmente investimento financeiro nas pesquisas, e isto também os encarece.

Recentemente, o Ministério da Saúde **incorporou ao SUS** o medicamento Zolgensma, para o tratamento da Atrofia Muscular Espinhal (AME).

#### DICA 43

# **GOVERNO RETIRA AS ESTATAIS DE PLANO DE PRIVATIZAÇÃO**

- Recentemente, o Governo Federal publicou um decreto que tira os Correios, a EBC e outras estatais de programas que tinham por intuito a privatização total ou parcial. No total, foram excluídas 7 empresas do PND (Programa Nacional de Desestatização):
- EBC Empresa Brasil de Comunicação;
- > ABGF Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A.;
- Ceitec Centro Nacional de Tecnologia Eletrônica Avançada S.A.
- ECT Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;
- Dataprev Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência;





- Nuclep Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.;
- Serpro Serviço Federal de Processamento de Dados;

#### **DICA 44**

#### **PACIENTE CURADO DO VÍRUS HIV**

Um paciente soropositivo para o HIV foi **curado** depois de fazer um transplante de célulastronco, e sendo documentado como a **5ª pessoa** a ser curada em todo o mundo, deixando de demonstrar sinais do vírus por um longo período.

Embora esses casos tragam a esperança de encontrar uma cura para a AIDS, o transplante de células-tronco é um tratamento arriscado e não adaptado à situação da maioria dos pacientes com HIV.

- A 1ª pessoa a ser curada do HIV foi Timothy Ray Brown, conhecido como "o paciente de Berlim" em descobertas publicadas em 2009.
- 3 outras pessoas também foram curadas, incluindo "o paciente de Londres" em 2019, o paciente "The City of Hope" e "pacientes de New York" em 2022.

#### DICA 45

#### **RISHI SUNAK**

Rishi Sunak é o **novo primeiro-ministro do Reino Unido**, que assumiu depois da renúncia de Liz Truss. De origem indiana, Rishi é casado com Akshata Murty, é pai de dois filhos e foi ministro das Finanças durante o mandato de Boris Johnson. Importante falar que Boris Johnson também renuncio anteriormente à Liz.

Recentemente, Rishi publicou suas declarações de rendimentos pessoais nos últimos 3 anos, depois de pedidos de transparência sobre suas finanças.





#### ÉTICA

#### DICA 46

#### **ÉTICA EMPRESARIAL - CULTURA ORGANIZACIONAL**

Por se tratar de um assunto que engloba tanto pessoas como o ambiente corporativo, é de suma importância que se saiba o que é uma cultura organizacional.

- De uma forma muito resumida, podemos dizer que a cultura organizacional tem 3 elementos basilares:
- Artefatos: Resumidamente, é aquilo que se pode ver, escutar, sentir e se perceber à primeira vista.
- Ex.: Símbolos, histórias dos fundadores e das pessoas que trabalham ou trabalharam na empresa.
- > Pressuposições básicas: São os sentimentos, as percepções e as crenças que dominam a forma das pessoas realizarem as coisas.
- → Valores compartilhados: São as causas aceitas pela empresa, em suma, as causas consideradas aceitáveis como justificativas para se fazer as coisas. De uma maneira geral, são formadas pelos seus fundadores.
- PEx.: segurança dos funcionários.

#### **DICA 47**

#### ÉTICA EMPRESARIAL - REPUTAÇÃO

Quando falamos de reputação, antes de tudo, precisamos ter em mente que a reputação possui duas características: Ela depende da percepção alheia e é subjetiva.



Dependência da percepção do outro + subjetividade = reputação

Sabendo disto, perguntamos: Uma conduta antiética causa impacto sobre a imagem da organização em que ele trabalha? Bom, a resposta é **sim**.

E isso é bem fácil de constatar. Não é raro observarmos matérias de jornais onde é associada a conduta antiética de um indivíduo à marca da organização em que ele trabalha.

🔑 **Exemplo legislativo:** A criação da chamada Lei anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

#### **DICA 48**

# ÉTICA EMPRESARIAL - IDENTIFICANDO UM COMPORTAMENTO ANTIÉTICO NO AMBIENTE LABORAL

É de suma importância que se saiba **identificar estes desvios de caráter** que podem afetar a conduta do que a prática e também das pessoas.

PExemplo de comportamentos no ambiente labora:

Ofender a pessoa em questão a respeito da religião, gênero, etnia, orientação sexual, origem entre outros;





- Espalhar informações de caráter mentiroso ou difamatório sobre um colega;
- > Trocar influência por favores de cunho sexual ou financeiro;
- Fazer a procrastinação na realização e na entrega das tarefas.

#### DICA 49

# ÉTICA EMPRESARIAL: IDENTIFICANDO UM COMPORTAMENTO ANTIÉTICO NO AMBIENTE LABORAL - COMPLIANCE

A prevenção é sempre importante, e no caso do combate de comportamento antiético, não seria diferente.

É de extrema importância que sejam feitos treinamentos periódicos, que visem coibir práticas antiéticas, demonstrando como elas são nocivas para todos. Daí se pode observar a **importância do compliance**.

Programa de compliance efetivo: Um bom programa de compliance deve ter a capacidade de **prevenir**, **detectar** e **coibir** comportamentos antiéticos.

E quando houver um novo colaborador? É essencial que se mostre ao novo colaborador os valores da empresa, as atitudes de cunho antiético, entre outros fatores.

#### DICA 50

#### **ÉTICA EMPRESARIAL - TOMANDO DECISÕES**

A decisão de realizar mudanças na organização pelo fato, por exemplo, do seu presidente estar em causas sociais ou ambientais e ter uma opinião voltada para as chamadas ações socialmente responsáveis.

A razão do presidente, proprietário ou fundador da empresa ter uma ligação com um movimento em favor de causas sociais ou ambientais costuma direcionar a cultura da organização para o respeito às pessoas e ao meio ambiente. Desta forma, esta causa, com a qual ele está engajado, irá fazer parte das pressuposições básicas (que foram estudadas em dica anterior).

#### DICA 51

#### **ÉTICA EMPRESARIAL- GORDOFOBIA**

Falamos comportamentos antiéticos em um ambiente laboral. E aqui nesta dica falaremos da gordofobia. A **gordofobia** é a repulsa ou o **preconceito** contra as pessoas gordas, que pode ser demonstrado por atitudes ou palavras, por exemplo. Sendo assim, a pessoa que é vítima da gordofobia é discriminada e estigmatizada.

# **UIMPORTANTE:**

A vítima de gordofobia possui direito à indenização por danos morais, visto que está prática repugnante fere os chamados direitos da personalidade.

Sabendo disto, para que se tenha um ambiente laborativo saudável, é preciso que exista uma cultura laboral, que tenha por intuito proibir e combater esse tipo de preconceito na corporação.





★ Um estudo feito pela Pesquisa Mapeamento da Gordofobia no Brasil descobriu o seguinte:

> 50,1% dos brasileiros precisam lidar com colegas do ambiente de trabalho que fazem piadas com o próprio corpo ou com foco em outras pessoas gordas;

>6,5% não foram aprovados no exame admissional por conta do peso;

>50,4% lidam com a falta de cadeiras e mobiliários adequados;

> 56,1% enfrentam o desafio com uniformes que ocasionam constrangimento e falta de disponibilidade de tamanho;

É importante ainda trazer ao seu conhecimento que, infelizmente, muitas pessoas gordas escutam comentários ofensivos no ambiente corporativo, que são erroneamente considerados "apenas brincadeira", mas na verdade são gordofobia.

#### DICA 52

#### ÉTICA EMPRESARIAL- CAPACITISMO

O capacitismo é o **preconceito** ou **discriminação** contra pessoas com deficiência.

O capacitismo no ambiente de trabalho acontece, na maior parte das vezes, de maneira sutil. Ele pode vir em forma de comentários, **disfarçado** em brincadeiras que terminam mostrando o capacitismo estrutural que ocorre nestes lugares.

Outra forma de discriminação é a ausência de oportunidades que o mercado oferta para as pessoas com deficiência, muito embora hajam medidas como a criação da **Lei de Cotas**, na prática a inclusão ainda encontra muitos desafios.

"A lei não trabalha empregabilidade para pessoas com deficiências mais graves. A situação mais difícil é de pessoas com deficiência intelectual. É o caso, por exemplo, de quem tem autismo e Síndrome de Down. Nesses casos, o preconceito é quase impeditivo para que eles integrem o quadro de funcionários das empresas" - superintendente do Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD), Teresa Amaral à Agência Brasil.

Logo, é responsabilidade de toda a sociedade coibir esta prática discriminatória em todos os setores, inclusive no laboral.

#### **DICA 53**

#### ÉTICA EMPRESARIAL- ETARISMO

Também conhecido como **discriminação etária**, discriminação geracional, etaísmo, idadismo ou ainda etarismo é um tipo de discriminação contra pessoas ou grupos baseado na idade. Caso você já tenha estudado todas as rodadas de atualidades, viu a dica onde falamos do lastimável caso em que algumas universitárias mais jovens fizeram comentários jocosos sobre uma colega de **40** anos.

Umportante pontuar que este tipo de preconceito é muito evidente na sociedade moderna, como por exemplo: A colocação no mercado de trabalho de pessoas com idade avançadas. É de suma importância que no ambiente laboral seja coibido qualquer comportamento de tenha um teor de etarismo.

Em uma cultura "jovem-cêntrica" como a nossa, onde os mais jovens são exaltados e os mais velhos são esquecidos, é preciso repensar urgentemente os valores que nos levam a esse comportamento. Isso porque a população mundial está envelhecendo de forma acelerada. No Brasil, segundo o IBGE, em 2020, a parcela da população com mais de 50





**anos** ultrapassou **53** milhões de pessoas, representando essa faixa etária mais de **25%** da nossa população.

#### DICA 54

#### **DIVERSIDADE CULTURAL**

Representa o conjunto das distintas culturas que existem no planeta, ou seja, o conjunto de costumes e tradições de um povo os quais são transmitidos de geração em geração.

- Elementos culturais representativos de um determinado povo destacam-se:
  Idioma;
  Crenças;
  Comportamentos;
- > Valores;
- > Costumes;
- Religião;
- > Folclore;
- 🧡 Dança;
- 💙 Culinária;
- Arte;
- > Dentre outros.
- Figure de la relevância, a temática da diversidade cultural tem previsão e proteção constitucional, vejamos:
  - **Art. 215 da CF**. O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais.
  - § 1º O Estado protegerá as manifestações das culturas populares, indígenas e afrobrasileiras, e das de outros grupos participantes do processo civilizatório nacional.

#### **Art. 216 da CF.** (...)

- § 5º Ficam tombados todos os documentos e os sítios detentores de reminiscências históricas dos antigos quilombos.
- **Art. 231.** São reconhecidos aos índios sua organização social, costumes, línguas, crenças e tradições, e os direitos originários sobre as terras que tradicionalmente ocupam competindo à União demarcá-las, proteger e fazer respeitar todos os seus bens.





#### DICA 55

#### **CONDUTAS ANTIÉTICAS EM SERVIÇOS**

- Hoffman e Bateson (2003, p. 122) nos mostram algumas fontes que originam esta conduta antiética:
- Reduzido número de atributos para que o consumidor analise;
- Especialização dos serviços;
- Tempo decorrido entre o serviço prestado e a avaliação do consumidor;
- Falta de garantia;
- Prestação do serviço fora do ambiente físico com o qual profissionais mantêm vínculo;
- > Falta de padronização no desempenho na prestação de serviços;
- > Recompensas oferecidas aos funcionários com base no resultado e não na qualidade;
- Necessidade da participação do consumidor no serviço prestado.

#### DICA 56

# DISTINÇÃO ENTRE PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO

Preconceito: Se constitui no julgamento previamente negativo de pessoas estigmatizadas por determinados estereótipos. Existindo preconceitos de diversas ordens, como por exemplo: os preconceitos de gênero, étnico, racial, geracional, de orientação sexual e de diversidade cultural.

→ **Discriminação:** Pode ser positiva ou negativa.

A **discriminação negativa** consiste em um tratamento injusto, que viola de direitos, segundo critérios a raça, o gênero, nacionalidade, religião entre outros. Em síntese, a discriminação negativa nada mais é do que o preconceito ou racismo em forma de ação ou omissão.

A **discriminação positiva** é a oferta de políticas públicas e oportunidades que promovam a equidade de determinados agrupamentos ou populações, por critérios étnicos (v.g. negros), etários (v.g. crianças, adolescentes e idosos), econômicos etc.

#### DICA 57

#### **HOMOFOBIA**

Termo usado para se referir ao preconceito, intolerância e à discriminação em razão da orientação sexual.

Não há legislação específica que puna atos de preconceito, intolerância e discriminação em razão de identidade de gênero e orientação sexual.

Supremo Tribunal Federal, permitiu **aplicação da Lei n. 7.716/1989** (que define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor) às condutas de discriminação por orientação sexual ou identidade de gênero, com efeitos prospectivos e mediante subsunção, ou seja, atos de homofobia e transfobia são considerados **racismo social**, devendo, as condutas serem enquadrados na Lei n. 7.716/1989.





#### **DICA 58**

#### **DIVERSIDADE SEXUAL**

Conceito amplo que envolve expressões de sexualidade, sexo biológico, identidade de gênero e orientação sexual.

**Sexo biológico** é entendido como um **elemento da natureza**, sendo um conjunto de informações cromossômicas, órgãos genitais e reprodutores, com características fisiológicas secundárias distinguidas pela medicina, diferenciando os corpos entre "machos" e "fêmeas".

No caso em que seres humanos nascem com fatores biológicos e características anatômicas de ambos os sexos, são chamados de **intersexos/intersexuais**.



**OBS.:** termo hermafrodita não é mais utilizado.

#### DICA 59

#### **DIVERSIDADE SEXUAL**

**Orientação Sexual** trata-se de uma atração afetiva e/ou sexual que uma pessoa se manifesta em relação à outra.

- Vejamos:
- Heterossexual: pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do sexo/gênero oposto.
- Homossexual (Gays e Lésbicas): pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do mesmo sexo/gênero.
- Bissexual: pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas de ambos os sexos/gêneros.
- Assexual: É um indivíduo que não sente nenhuma atração sexual, seja pelo sexo/gênero oposto ou pelo sexo/gênero iqual.
- → **Pansexual**: O prefixo PAN vem do grego e se traduz como "tudo". Significa que as pessoas pansexuais podem desenvolver atração física, amor e desejo sexual por outras pessoas, independentemente de sua identidade de gênero ou sexo biológico, ou seja, rejeita a nocão de dois gêneros e até de orientação sexual específica.
- Gênero: é uma construção social, é uma forma que os indivíduos se identificam, podendo estar ou não de acordo com seu sexo.

#### DICA 60

#### ÉTICA EMPRESARIAL: UMA STARTUP PODE TER UM CÓDIGO DE ÉTICA?

#### O que é uma startup?

São enquadradas como startups as organizações empresariais ou societárias, nascentes ou em operação recente, cuja atuação caracteriza-se pela inovação aplicada a modelo de negócios ou a produtos ou serviços ofertados.

Uma startup **poderá sim** ter um código de ética e conduta, com valores que sejam inegociáveis para ela. A presença de um código de ética é o fator essencial para mostrar estes valores na empresa e ser também um referencial para todos da equipe. O código também pode ser usado como instrumento de compliance. Sendo assim, a startup pode sim ter um Código de Ética.





#### LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

#### **DICA 61**

# **BOLSA FAMÍLIA: MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.164, DE 2 DE MARÇO DE 2023**

Os critérios, os parâmetros, os mecanismos e os procedimentos para adequação dos benefícios do Programa Auxílio Brasil ao Programa Bolsa Família serão estabelecidos nesta Medida Provisória e em seus regulamentos.

Resumindo: O Programa Auxílio Brasil foi substituído pelo Programa Bolsa Família.

**①IMPORTANTE:** O Ato do Poder Executivo federal **regulamentará** o disposto nesta Medida Provisória.

#### DICA 62

# O QUE É O BOLSA FAMÍLIA?

O Programa Bolsa Família, destinado à **transferência direta e condicionada de renda**, será implementado na forma estabelecida nesta Medida Provisória e em seus regulamentos.

- 🖈 São objetivos do Programa Bolsa Família:
- > Combater a fome, por meio da transferência direta de renda às famílias beneficiárias;
- > Contribuir para a interrupção do ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações;
- → **Promover** o desenvolvimento e a proteção social das famílias, especialmente das crianças, dos adolescentes e dos jovens em situação de pobreza.

#### DICA 63

# CONSIDERAÇÕES SOBRE OS OBJETIVOS DO BOLSA FAMÍLIA

- 🖈 Os objetivos do Programa Bolsa Família serão obtidos por meio de:
- Articulação entre o Programa e as ações de saúde, de educação, de assistência social e de outras áreas que atendam o público beneficiário, executadas pelos Governos federal, estaduais, municipais e distrital;
- Vinculação ao **SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SUAS**, de que trata a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, permitida a utilização de sua rede de serviços socioassistenciais;
- Coordenação e compartilhamento da gestão e da execução com os entes federativos que venham a aderir ao Programa, na forma estabelecida nesta Medida Provisória e em seus regulamentos:
- Participação social, por meio dos procedimentos estabelecidos nesta Medida Provisória e em seus regulamentos;
- Utilização do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal Cadúnico, instituído pelo art. 6º-F da Lei nº 8.742, de 1993, e sua promoção como plataforma de integração do Programa a ações executadas pelos Governos federal, estaduais, municipais e distrital; e
- Respeito à privacidade das famílias beneficiárias, na forma estabelecida na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.





#### **DICA 64**

#### TERMOS IMPORTANTES DO BOLSA FAMÍLIA

- Família núcleo composto por uma ou mais pessoas que formem um grupo doméstico, com residência no mesmo domicílio, e que contribuam para o rendimento ou que dele dependam para atendimento de suas despesas.
- Renda familiar mensal soma dos rendimentos auferidos por todos os integrantes da família, excluídos aqueles rendimentos indicados em regulamento;
- Renda familiar per capita mensal razão entre a renda familiar mensal e o total de integrantes da família;
- Domicílio local que serve de moradia à família.

#### DICA 65

#### **BOLSA FAMÍLIA - ELEGIBILIDADE**

- 🖈 São elegíveis ao Programa Bolsa Família as famílias:
- > Inscritas no CadÚnico; e
- Cuja renda familiar per capita mensal seja igual ou inferior a R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais).

As famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família cuja renda per capita mensal seja superior ao valor de **R\$ 218,00** serão mantidas no Programa pelo período de até vinte e quatro meses, observados os parâmetros estabelecidos no artigo 5° e em regulamento.

#### DICA 66

#### PRIORIDADE PARA REINGRESSAR NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

- \* Terão prioridade para reingressar no Programa Bolsa Família:
- 💙 as famílias que voluntariamente se desligarem do Programa; e
- → as famílias que forem desligadas do Programa em decorrência do término do período de vinte e quatro meses.

Nesta hipótese aqui tratada, a família deverá cumprir os requisitos para ingresso no Programa Bolsa Família estabelecidos nesta Medida Provisória (MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.164, DE 2 DE MARÇO DE 2023) e em regulamento.

#### **DICA 67**

# **BOLSA FAMÍLIA E OS BENEFÍCIOS FINANCEIROS**

- A transferência de renda do Programa Bolsa Família é composta de benefícios financeiros disponibilizados às famílias e calculados na forma estabelecida neste artigo e em regulamento. Assim sendo, constituem benefícios financeiros do Programa Bolsa Família:
- Benefício de Renda de Cidadania, no valor de R\$ 142,00 (cento e quarenta e dois reais) por integrante, destinado a todas as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família;





- Benefício Complementar, destinado às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família cuja soma dos valores relativos aos benefícios financeiros de que trata o inciso I do art. 7º da MP que seja inferior a R\$ 600,00 (seiscentos reais), que será calculado pela diferença entre este valor e a referida soma;
- Benefício Primeira Infância, no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por criança, destinado às famílias beneficiárias que possuírem, em sua composição, crianças com idade entre zero e sete anos incompletos;
- Benefício Variável Familiar, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), destinado às famílias beneficiárias que possuírem, em sua composição:
  - → gestantes;
  - → crianças com idade entre sete anos e doze anos incompletos; ou
  - → adolescentes, com idade entre doze anos e dezoito anos incompletos;
- Benefício Extraordinário de Transição, destinado exclusivamente às famílias que constarem como beneficiárias do Programa Auxílio Brasil na data de entrada em vigor deste inciso (art. 7°, § 1°, inciso V, desta MP), que será calculado pela diferença entre o valor recebido pela família em maio de 2023 e o que vier a receber em junho de 2023.

#### **DICA 68**

#### **BOLSA FAMÍLIA: ATUALIZANDO DO CADASTRO ÚNICO**

Segundo informações de meios oficiais, o Governo Federal tem trabalhado na revisão do **Cadastro Único**, com intuito de identificar possíveis irregularidades e, desta forma, garantir que o benefício chegue a quem realmente tem direito.

A pactuação com a rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e a transferência de recursos via cofinanciamento também são fundamentais para o trabalho de busca ativa das famílias que mais precisam e que ainda estão fora do programa.

**INFORMAÇÃO BÔNUS:** Recentemente, está sendo muito divulgado que famílias unipessoais estão perdendo o benefício, o que **falso**. O que está ocorrendo é que, segundo o Governo Federal, há **400** mil famílias unipessoais irregulares.

Desta forma, segundo o ministro do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, Wellington Dias, as chamadas famílias unipessoais deverão apresentar "boa justificativa para permanecer no programa".

#### **DICA 69**

#### **BOLSA FAMÍLIA: IDENTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DAS FAMÍLIAS**

A identificação dos integrantes das famílias que se inscreverem no CadÚnico será realizada, **preferencialmente**, por meio do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Fazenda.

O Ato do Poder Executivo federal disporá sobre a utilização de documentos alternativos ao CPF, como o Número de Identificação Social - NIS e o Registro Administrativo de Nascimento de Indígena - RANI, para fins de identificação dos integrantes das famílias registradas no CadÚnico.





#### QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA.

Sobre o Bolsa Família, podemos afirmar corretamente que a identificação dos integrantes das famílias que se inscreverem no CadÚnico será feita, preferencialmente, por meio do número de RG.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: Errado

#### DICA 70

#### **BOLSA FAMÍLIA: AGENTE OPERADOR E PAGADOR- FOCO NA CEF**

Fica atribuída à Caixa Econômica Federal a função de agente operador e pagador do **programa bolsa família**, dispensada a licitação para sua contratação, mediante condições a serem pactuadas com o Governo federal, na forma estabelecida em regulamento.

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

#### **QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA.**

No que se refere à Caixa Econômica Federal e o Bolsa Família, é correto dizermos que atribuída à Caixa Econômica Federal a função de agente operador e pagador do programa bolsa família, não sendo dispensada a licitação para sua contratação.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: Errado

Comentário: Cuidado com a pegadinha: É sim dispensada a licitação.

#### **DICA 71**

#### **BOLSA FAMÍLIA: AGENTE OPERADOR E PAGADOR- FOCO NA CEF**

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

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

#### O que é uma subcontratação, no âmbito administrativo?

De uma forma muito resumida, podemos dizer que o é quando uma empresa é contratada, com o intuito de executar um serviço, entretanto ela não tem o conhecimento técnico para a fazer de todas as etapas do processo. Deste modo, a empresa em questão **usa os serviços de um terceiro**, fazendo assim a subcontratação.





Inclusive, é bem importante darmos uma lida no art. 122, parágrafo 1º e 2º, da Nova Lei de Licitações:

Art. 122. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração.

§1º O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

§ 2º Regulamento ou edital de licitação poderão vedar, restringir ou estabelecer condições para a subcontratação.

#### DICA 72

#### BOLSA FAMÍLIA: AGENTE OPERADOR E PAGADOR- FOCO NA CEF

- O Governo federal poderá firmar apenas **um** instrumento contratual com a Caixa Econômica Federal para a execução das atividades:
- 💙 de agente operador e pagador do Programa Bolsa Família;
- de fornecimento da infraestrutura necessária à organização e à manutenção do CadÚnico; e
- de desenvolvimento dos sistemas de processamento de dados.

#### **DICA 73**

# CONTROLE E DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O controle e a participação social no Programa Bolsa Família serão realizados, em âmbito local, pelo Conselho de Assistência Social.

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

#### **OUESTÃO INÉDITA E SIMULADA.**

O controle e a participação social no Programa Bolsa Família serão realizados, em âmbito local, pela Prefeitura Municipal, em parceria com o Conselho Tutelar.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: errado.

#### DICA 74

### **BOLSA FAMÍLIA: RESSARCIMENTO DE RECURSOS FINANCEIROS**

Sem prejuízo das sanções penais e cíveis cabíveis, e observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, o responsável familiar que **dolosamente** prestar informação **falsa** no CadÚnico, ao registrar seus dados ou dos integrantes de sua família, que resulte no ingresso ou na permanência como beneficiário do Programa Bolsa Família,

.



deverá ressarcir ao erário os valores recebidos a título de benefícios financeiros do Programa.

#### QUESTÃO INÉDITA E SIMULADA.

João, que é um responsável familiar, de forma dolosa, prestou uma informação falsa no CadUnico, ao registrar seus dados, e isto resultou no seu ingresso enquanto beneficiário do Programa Bolsa Família. Mas tal informação falsa foi descoberta, e sendo assim, João sofrerá as sanções penal e cíveis, sem que sejam observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

() CERTO

() ERRADO

Gabarito: Errado

Comentário: Os princípios do contraditório e da ampla defesa devem ser observados.

#### DICA 75

#### **BOLSA FAMÍLIA - RESSARCIMENTO DE RECURSOS FINANCEIROS**

Nas hipóteses de denúncia ou de constatação de indício de **fraude** cometida por agente público durante a inscrição da família no CadÚnico, as informações serão enviadas para apuração da autoridade policial competente.

Os valores não restituídos, na forma e nos prazos estabelecidos em regulamento, serão inscritos em **dívida ativa da União**, na forma prevista na legislação aplicável.





#### **ATENDIMENTO**

#### **DICA 76**

#### **TÉCNICAS DE VENDAS - VENDA**

As técnicas de vendas são de grande importância. E nesta fase em que haverá a apresentação, propriamente dita, do produto ou serviço ao cliente.

É aqui que ocorre a necessidade de se descobrir os aspectos e fatores determinantes que podem levar o cliente a fechar negócio.

Existem certos pontos que visam **estimular** o cliente a comprar. É o caso do custo, dos serviços que será prestado, resultado esperado, tecnologia, segurança e até mesmo responsabilidade social e ambiental.

#### **DICA 77**

#### PRÉ- ABORDAGEM NAS VENDAS

Neste ponto, infelizmente muitos alunos se esquecem de estudar a **pré-abordagem**, mas isso não acontecerá com você.

Nesta dica estaremos observando a importância da pré- abordagem. Esta é a hora de fazer o refinamento das suas informações.

Ex.: identificar quem é o responsável pela compra, a hora de visitar cliente, saber o que ele quer, entre outros.

Após esta referida etapa, teremos a abordagem do cliente, de fato. Em outras palavaras, iniciar a venda.

Segundo Kotler, temos 7 etapas das vendas, que são as seguintes:						
Prospecção ou qualificação.						
Pré-abordagem.						
Abordagem.						
Demonstração do produto ou serviço.						
Superação das objeções.						
Fechamento.						
Acompanhamento ou avaliação.						

#### **DICA 78**

# **VENDAS: PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO**

★ São 7 etapas para o processo de negociação:

Preparação.

Abertura.

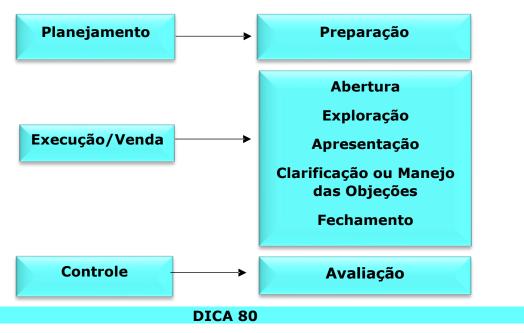




- Exploração.
- 🧡 Apresentação.
- Clarificação ou manejo das objeções.
- > Fechamento.
- Avaliação.

#### **DICA 79**

## **VENDAS: PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO**



## VENDA PROPRIAMENTE DITA- A IMPORTÂNCIA DE ESCUTAR O CLIENTE

Escutar o cliente, lhe fazer as indagações e começar a apresentação do produto são pontos essenciais na venda propriamente dita.

Sendo assim, fica mais do que claro que a escuta aos desejos e expectativas do cliente. Pois bem, se o cliente deseja o serviço X, não faz sentido lhe dar um serviço Y.

**IMPORTANTE:** Ouvir é **diferente** de escutar! Isto mesmo: Quando você ouve algo, não necessariamente está escutando o que aquilo quer dizer. O significado de ouvir remete ao sentido da audição, é aquilo que o ouvido capta. O ato de escutar é **ouvir com atenção** o que está sendo dito, entender e assimilar a informação que foi passada.

Uma técnica importante nessa fase é a maneira como fazer as indagações, sendo importante distinções entre as perguntas abertas e as perguntas fechadas.

#### **DICA 81**

#### **FÓRMULA AIDA**

De uma forma bem simplificada, AIDA (atenção, interesse, desejo e ação) é um método que tem por intuito compreender o comportamento do consumidor e, desta forma, orienta-lo pelo **funil de vendas** – levando em consideração os seus pensamentos, anseios e necessidades.





PARA FIXAR:
<b>A</b> TENÇÃO
INTERESSE
<b>D</b> ESEJO
<b>A</b> ÇÃO

#### **DICA 82**

#### FÓRMULA AIDA- FOCO NO INTERESSE

Muito mais do que chamar a atenção, é necessário fazer com que se desperte o interesse do cliente.

Como assim? Bom, informações em destaque, como por exemplo títulos e subtítulos ou os textos em formato de banners, deverão demonstrar para o visitante que sua empresa tem algo que ele procura, que vale a pena.

Quando estamos nesta fase, o consumidor encontra-se já no **funil de vendas** e, muito provavelmente, está interessado em saber mais sobre o produto (ou serviço) e as vantagens da sua solução.

## **DICA 83**

#### FÓRMULA AIDA- FOCO NO DESEJO

Nesta fase da fórmula, o cliente irá olhar, com atenção, se a oferta e a empresa possuem a capacidade de atender as expectativas que ele tem.

É importante que nesta fase se exponha as vantagens e as benesses do seu produto/serviço.

Indicadores de confiabilidade tem por costume ser responsáveis por mudar, de forma significa, a taxa de conversão.

Exemplos de indicadores de confiabilidade: Depoimentos de clientes validando o produto ou serviço, formas de garantia, entre outros.

#### **DICA 84**

# FÓRMULA AIDA- FOCO NA AÇÃO

Nesta etapa, é preciso que se crie um **senso de urgência** no cliente e que se incentive a uma atitude. Ou seja, deve-se persuadir os potenciais clientes a agir de forma imediata.

A ação é justamente fechar a compra.

## Mas como assim, um senso de urgência?

Imagine um exemplo hipotético onde se tem uma oferta de um produto, que habitualmente custa R\$ 500,00, mas somente hoje ele custa R\$ 250,00, e o cliente ainda levará um brinde inédito. Percebeu o senso de urgência? Somente hoje o produto custará apenas R\$ 250,00. Amanhã ele estará custando os mesmos R\$ 500,00.





#### **DICA 85**

# FÓRMULA AIDA- FOCO NA ATENÇÃO

Aqui temos a construção da consciência da marca.

Ex.: O chamado e-mail marketing é um exemplo de estratégia para essa fase, já que se atraindo um público que objetiva conhecer o produto ou serviço em questão.

**UIMPORTANTE**: Nesta fase, é importante se fazer a **pesquisa de audiência**.

#### **DICA 86**

## **PÓS-VENDAS**

Pós Vendas: É chegado o momento de cumprir aquilo que foi prometido na apresentação do produto ou serviço

Acompanhamento: Faz importante e isso inclui fazer pesquisas de satisfação para obter um feedback e assim melhor todo o processo

Processo: Cíclico, contínuo e dinâmico

#### **DICA 87**

#### **PÓS VENDA: FOLLOW UP**

De uma forma bem resumida, é um acompanhamento, na fase do pós venda, demonstrando a importância de construir um relacionamento com o cliente, mesmo depois da venda.

IMPORTANTE: Quando o cliente deixar claro que não deseja manter contato com a empresa, ou que não quer ser mais abordado, respeite.

**E NÃO SE ESQUEÇA:** Como já estudamos, a **Lei Geral de Proteção de Dados** já está no nosso ordenamento jurídico. Quando o cliente não quiser mais ter o contato, exclua o contato dele da sua base de dados.

#### **DICA 88**

# GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS - FERRAMENTA PARA MELHORIA DA QUALIDADE

Ciclo PDCA – ferramenta de gestão também conhecida como **Ciclo de Deming**, pois faz alusão ao teórico William Edwards Deming, estatístico que fez muito sucesso após a segunda guerra mundial no Japão por ter contribuído com a retomada daquele país em vários sentidos. Ele (Deming) frisava a necessidade de produção de alta qualidade e esse pensamento estava em consonância com a filosofia japonesa, aliás faz jus à filosofia Kaizen que tem como significado a melhoria constante e sendo o PDCA um ciclo, logo é contínuo/constante.

#### **DICA 89**

## **GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

🖈 Fatores que influenciam na experiência do cliente:

Qualidade no local – Veja como o item é importante, você chegar ao destino/local e reparar como todas as coisas estão no seu devido lugar. A organização é um fator determinante, assim como a limpeza e o ambiente arejado. É um fator tão importante que





podemos pegar como exemplo as agências bancárias, normalmente bem organizadas, arejadas e limpas. Isso fará com que você se **sinta bem no ambiente**.

- Experiência dos colaboradores é outro fator importante dento dos aspectos que influenciam os clientes, reparamos muito e é perceptível também.
- Desempenho Nem sempre o colaborador terá a experiência, mas você perceberá se ele está procurando ter o melhor desempenho possível e assim entregar um atendimento de qualidade.
- Organização no atendimento Não tem coisa pior você se deparar com um atendimento desorganizado. Imagine a situação de chegar a uma agência bancária e não saber ao certo quando será atendido ou simplesmente perceber situações de pessoas sendo atendidas primeiro, mesmo que tenham chegado à agência depois de você.
- Opinião de outros clientes Considero o item mais relevante sobre a experiência que o cliente terá com a organização. Normalmente compramos ou deixamos de comprar pelo simples fato de ouvir o que os outros têm a dizer sobre a organização.

#### **DICA 90**

#### **FIDELIZANDO OS CLIENTES**

A fidelização quer dizer aumentar a taxa de retenção de clientes, evitando que eles migrem para a concorrência, bem como o valor total de negócios com cada um deles.

E segundo o Sebrae, custa cinco vezes mais caro conquistar um novo cliente do que manter um cliente excelente. Estima-se que 65% dos negócios vêm de clientes já existentes (e não de clientes novos). Logo, o cliente fidelizado ajuda a divulgar a boa reputação de seus produtos/serviços.

#### **DICA 91**

# ATENDIMENTO BANCÁRIO







#### **DICA 92**

#### **UTILIDADES DO ATENDIMENTO**

**Recepcionar** – é o primeiro momento com o cliente e, portanto, deve causar uma boa impressão. Nesse quesito é importante o cumprimento adequado, como: bom dia, boa tarde, boa noite. Trate-o pelo nome e usando as expressões de senhor ou senhora (independentemente da idade).

**Informar** – todos nós esperamos receber informações claras e concisas de forma correta. Se você não souber uma determinada informação, peça um instante para obter a informação e repasse ao cliente.

**Orientação** – um dos papéis da linha de atendimento é **orientar o cliente**, seja nos próximos passos ou nas situações do momento.

**Amenizar** – é de responsabilidade também do pessoal da linha de frente **acalmar o cliente num momento de tensão**, e preciso saber lidar com uma situação de conflitos e "destemperos".

**Agilidade** – o cliente tem pressa e a depender do tipo de serviço de que necessita será menos flexível ainda. Então, a rapidez no atendimento é imprescindível.

**Comunicação** – a comunicação **é o elo entre as partes**, é preciso reduzir os possíveis ruídos para que haja entendimento no que está sendo repassado.

#### **DICA 93**

#### **CLIENTES NEUTROS**

Os clientes neutros são os que marcaram as notas 7 e 8 no decorrer da **pesquisa NPS**. Estes clientes não tem a tendência a realizar queixas sobre a marca. Importante salientar estes clientes comprarão somente um produto ou contratarão um serviço quando de fato precisarem deste produto ou serviço.

## O que é uma pesquisa NPS?

NPS é a sigla para a expressão **Net Promoter Score**. O Net Promoter Score (NPS) pesquisa o índice de satisfação dos clientes por intermédio da seguinte pergunta: Você indicaria a empresa para um familiar ou amigo?

- Por meio dessa ferramenta, os clientes são classificados em 3 grupos:
- >> Detratores;
- > Neutros;
- Promotores;

#### **DICA 94**

#### **CLIENTES NEUTROS**

Como já estudamos, na opinião deste tipo de cliente em geral, não ficou **100% insatisfeito** com o produto ou serviço, contudo ele considera que há pontos a serem melhorados.





Eles não têm a tendência de realizar queixas publicamente (por exemplo, em sites como o Reclame Aqui).

Ou seja, no caso de uma marca da concorrência realizar uma oferta com um preço melhor, os clientes neutros irão escolher ela. Sendo assim, é correto dizermos que este cliente considerou o atendimento regular.

#### **DICA 95**

#### **CLIENTES PROMOTORES**

Podemos afirmar que estes são os verdadeiros embaixadores da marca, pois estes clientes marcaram de 9 a 10 para na pesquisa NPS.

Estes clientes são **essenciais**, já que eles aumentam a pontuação da empresa, e esse sentimento de experiência ímpar tem muito a ver com atendimento. Um atendimento empático, por exemplo, gera uma experiência singular, de modo que o cliente se sente encantado e plenamente satisfeito.

#### **DICA 96**

#### **CLIENTES DETRATORES**

Estes clientes não divulgam a empresa de maneira positiva. Assim sendo, eles possuem certa tendência a se queixarem, em outras palavras, o consumidor **detrator** teve uma experiência **negativa** com a empresa e, por causa desta experiência, ele deseja dividir o que aconteceu com outras pessoas, chegando ao ponto de aconselhar as pessoas a não fazer negócio com a marca. Eles realizam as reivindicações publicamente em lugares como o Procon ou Reclame Aqui.

Fum ponto que merece sua atenção é que a empresa compreenda que se este cliente chegou a realizar reclamação pública, é preciso que esta mesma empresa crie estratégias e, claro, planos de melhoria.

#### **DICA 97**

#### **TORNANDO CLIENTES NEUTROS EM CLIENTES PROMOTORES**

É perfeitamente possível fazer um cliente neutro se tornar um cliente promotor. Algumas ações são essenciais, como por exemplo:

Capacitação dos funcionários

Investimento em marketing, em especial o de relacionamento para majorar a satisfação em geral.

#### **DICA 98**

#### **METAS E ESTRATÉGIAS**

► **Metas:** Também pode ser entendida como algo que se pretende alcançar, mas é mais minuciosa e detalhada em comparação ao objetivo.

Ex.: ser aprovado em primeiro lugar no concurso da CEF. Reparou uma mudança aí? O termo "primeiro lugar", qualificou o meu objetivo. Essa é a ideia da meta, ser mais minuciosa ou detalhada. Quantificação e qualificação do objetivo.





Estratégias: São os caminhos, os meios, os métodos para se chegar no objetivo ou meta e para isso a organização necessitará fazer uma análise antes e aí sim escolher a melhor estratégia.

#### **DICA 99**

# **COMUNICAÇÃO**

Inicialmente, a comunicação organizacional no Brasil se resumia à veiculação de boletins, jornais e revistas aos funcionários. Mas a partir da década de 50, este cenário passou a mudar com o processo da industrialização.

Com a evolução da comunicação organizacional, ao chegarmos até a **era digital**, foi fácil entender que o contato entre a empresa e seu público também mudou, está mais próximo e individualizado. Entendemos então que a comunicação não é mais só aquela que repassa informações, mas assumiu um papel de conectar, de dialogar.



Lembre-se: A comunicação precisa ser ágil e motivadora.

- Yantagens de investir na qualidade da comunicação organizacional:
- > Ajuda o ambiente profissional
- Coloca todos na mesma direção
- > Auxilia na gestão de conflitos
- > Integra toda a comunicação

#### **DICA 100**

# UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS DE VENDAS - CANAIS DIGITAIS

#### **Marketplace**

- •Reúne produtos de várias marcas
- Site ou aplicativo

#### **E-Commerce**

- •Site de venda de uma marca
- Produto ou serviço

#### **Redes Sociais**

- Social Selling
- Engajar leads
- Relacionamento
- Venda de produtos ou serviços





## **CONHECIMENTOS BANCÁRIOS**

#### **DICA 100**

#### CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

A Caixa Econômica Federal figura como empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado e autonomia administrativa, com patrimônio próprio, e vinculada ao Ministério da Economia.

Sua atual constituição foi autorizada pelo **Decreto-lei nº 759/1969**, que estabelece também sua finalidade e outras diretrizes gerais que deverão ser observadas na sua criação:

**Art. 1º** Fica o Poder Executivo autorizado a constituir a Caixa Econômica Federal - CEF, instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda.

A CEF, ou simplesmente Caixa, como também é conhecida, possui uma gama de funções bem específicas, por figurar como instituição auxiliar do Governo Federal na execução de políticas públicas. Apesar disso, ainda é classificada como **instituição financeira monetária** (ou seja, dotada de capacidade de captação de recursos mediante depósitos à vista e de operar o multiplicador monetário) integrante do Sistema Financeiro Nacional, e assim, também sujeita-se à normatização e fiscalização a que todas as instituições que lhes são pares estão sujeitas (**Decreto nº 7.973/2013**):

**Art. 3º** A CEF é instituição integrante do sistema financeiro nacional e auxiliar da execução da política de crédito do Governo federal, e sujeita-se às normas e decisões dos órgãos competentes e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

## QUESTÃO.

Um servidor público federal deseja mudar os rumos de sua carreira para integrar instituição financeira pública. Sabedor dos rígidos critérios de seleção, inicia seu preparo estudando as características das instituições. Nos termos das normas em vigor, a Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob a forma de

- a) sociedade de economia mista com capital público
- b) empresa pública, de natureza jurídica de direito privado
- c) autarquia sob regime de sociedade anônima
- d) fundação especial para prestação de serviços financeiros
- e) organização social para implementação de políticas públicas

Gabarito: B.

#### **DICA 101**

#### **CONTA POUPANÇA**

A conta poupança é um tipo de conta bancária considerada de baixo risco.

A remuneração da aplicação é mensal e não há incidência de imposto de renda (IR) sobre ganhos de capital para pessoas físicas e jurídicas sem fins lucrativos.





De fato, a conta poupança é marcada pela remuneração mensal (para pessoas físicas e pessoas jurídicas sem fins lucrativos). Apesar de ser classificada como conta de depósito, assim como a conta corrente, a conta poupança remunera seus aplicadores segundo as regras estabelecidas pela Lei nº 12.703/2012, nos seguintes termos:

Poupanças **velhas** (depósitos realizados anterior à vigência da Lei nº 12.703/2012): rendimento de 0,5% ao mês + TR;

Poupanças **novas** (depósitos realizados após à vigência da Lei nº 12.703/2012): o rendimento da poupança passa a ser atrelado à Taxa Selic, servindo esta como parâmetro para o estabelecimento da forma de remuneração da Conta Poupança:

Taxa Selic menor ou igual a 8,5% ao ano: rendimento de 70% da Taxa Selic observada + TR;

Taxa Selic maior que 8,5% ao ano: rendimento de 0,5% ao mês + TR.

#### **DICA 102**

#### **DEPÓSITOS A PRAZO - CONCEITO**

Diferença entre os conceitos de renda fixa e renda variável.

Nos investimentos em **renda fixa**, a remuneração, ou sua forma de cálculo, é previamente definida no momento da aplicação. Ao investir seus recursos em um título de renda fixa, seja ele emitido pelo governo ou por uma empresa privada, você está emprestando a quantia investida ao emissor do título para, em troca, depois de um certo período, receber o valor aplicado (denominado "principal"), acrescido de juros pagos como forma de remuneração de seu empréstimo. (...)

🖈 Os investimentos mais populares em renda fixa são:

Caderneta de Poupança e os Fundos DI.

Mas há também outras aplicações, tais como: Fundos de Renda Fixa, CDBs e debêntures, entre outras.

Nos investimentos em títulos de **renda variável**, o investidor não tem como saber, previamente, qual será a rentabilidade da aplicação. Porém, se a escolha for feita com critério, diante de opções bem avaliadas e com diversificação dos investimentos, a aplicação em renda variável poderá proporcionar ao investidor um retorno maior do que o obtido em aplicações de renda fixa. (...)

Os investimentos mais tradicionais e populares em renda variável são as ações, os fundos de ações e os clubes de investimento.

#### **DICA 103**

#### **MODELO BLACK E SCHOLES - CONCEITOS**

O Modelo Black e Scholes é um instrumento que serve à **precificação** de opções no mercado de derivativos que calcula seu valor teórico com base numa série de variáveis, e foi desenvolvido na década de **1970** por Fischer Black, Myron Scholes e Robert Merton.





- Dentre suas **premissas básicas**, podemos destacar as seguintes:
- O preço do ativo subjacente corresponde a um evento estocástico (sequência de observações aleatórias que seguem funções de probabilidade que podem ser modificadas ao longo do tempo);
- O preço do ativo segue um movimento browniano;
- Não há custos de transação;
- Ausência de arbitragem;
- Negociação contínua de títulos;
- Os investidores possuem a mesma taxa livre de risco (no Brasil, a Selic);
- Não há pagamento de dividendos no período de vida do derivativo.

#### **DICA 104**

#### **CETIP - CONCEITO**

A Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP) foi criada pelas instituições financeiras em parceria com o Banco Central com o objetivo de garantir mais segurança e agilidade às operações do mercado financeiro nacional.

A finalidade é registrar e liquidar a custódia de títulos privados.

A CETIP é a integradora do mercado financeiro. É uma companhia de capital aberto que oferece serviços de registro, central depositária, negociação e liquidação de ativos e títulos.

Por meio de soluções de tecnologia e infraestrutura, proporciona liquidez, segurança e transparência para as operações financeiras, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do mercado e da sociedade brasileira. A empresa é, também, a maior depositária de títulos privados de renda fixa da América Latina e a maior câmara de ativos privados do país.

CETIP realiza o mesmo serviço da SELIC, porém com títulos privados, títulos públicos estaduais e municipais e alguns títulos públicos federais relacionados com empresas estatais extintas.

Os principais títulos de renda fixa privados negociados são os Certificados de Depósito Bancário - CDB, Recibos de Depósito Bancário - RDB, Depósitos Interfinanceiros - DI, Letras de Câmbio-LC, Letras Hipotecárias - LH, debêntures e commercial papers, entre outros.

#### **DICA 105**

# **ENTIDADES DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**



#### Memorize!

Entidades abertas de previdência complementar são entidades constituídas unicamente sob a forma de **sociedades anônimas** e têm por **objetivo** instituir e operar planos de benefícios de caráter previdenciário concedidos em forma de renda continuada ou pagamento único, acessíveis a quaisquer pessoas físicas.

São regidas pelo **Decreto-Lei 73**, de 21 de novembro de 1966, e pela **Lei Complementar 109**, de 29 de maio de 2001. As funções do órgão regulador e do órgão fiscalizador são





exercidas pelo Ministério da Fazenda, por intermédio do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

os planos previdenciários podem ser contratados de forma individual ou coletiva (averbados ou instituídos); e podem oferecer, juntos ou separadamente, os sequintes tipos básicos de benefício:

RENDA POR SOBREVIVÊNCIA: Renda a ser paga ao participante do plano que sobreviver ao prazo de diferimento contratado, geralmente denominada de aposentadoria.

RENDA POR INVALIDEZ: Renda a ser paga ao participante em decorrência de sua invalidez total e permanente ocorrida durante o período de cobertura e depois de cumprido o período de carência estabelecido no plano.

PENSÃO POR MORTE: Renda a ser paga ao(s) beneficiário(s) indicado(s) na proposta de inscrição em decorrência da morte do participante ocorrida durante o período de cobertura e depois de cumprido o período de carência estabelecido no plano.

PECÚLIO POR MORTE: Importância em dinheiro, pagável de uma só vez ao(s) beneficiário(s) indicado(s) na proposta de inscrição, em decorrência da morte do participante ocorrida durante o período de cobertura e depois de cumprido o período de carência estabelecido no plano.

PECÚLIO POR INVALIDEZ: Importância em dinheiro, pagável de uma só vez ao próprio participante, em decorrência de sua invalidez total e permanente ocorrida durante o período de cobertura e depois de cumprido o período de carência estabelecido no plano.

#### **DICA 106**

# BANCO DE DESENVOLVIMENTO E AGÊNCIA DE FOMENTO



## Memorize!

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 (Resolução CMN nº 394/1976):

Art. 1º Os Bancos de Desenvolvimento são instituições financeiras públicas não federais. constituídas sob a forma de sociedade anônima, com sede na Capital do Estado da Federação que detiver seu controle acionário.

Parágrafo único. As instituições financeiras de que trata este artigo adotam, obrigatória e privativamente, em sua denominação, a expressão "Banco de Desenvolvimento", seguida do nome do Estado em que tenham sede.





# QUESTÃO.

Um engenheiro pretende enveredar pela carreira bancária, sendo seu foco bancos de desenvolvimento. Nos termos das normas aplicáveis ao tema, originadas do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, os Bancos de Desenvolvimento são instituições financeiras

- a) internacionais
- b) mistas
- c) privadas
- d) públicas
- e) sociais

Gabarito: Letra d.

#### **DICA 107**

## CLASSIFICAÇÕES E SUBSISTEMAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL - BANCO COMERCIAL

A captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica de banco comercial, o qual pode também captar depósitos a prazo (CDB e RDB). Ademais, a única entidade das elencadas na questão que opera com empréstimos é também o banco comercial.

Corretoras de títulos e valores mobiliários, fundos de investimento; sociedades de arrendamento mercantil e distribuidoras de títulos e valores mobiliários não podem oferecer empréstimos.

#### **DICA 108**

## CLASSIFICAÇÕES E SUBSISTEMAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL **MERCADO DE CÂMBIO!**

As questões que envolvem a Lei nº 4.595/64, Lei do Sistema Financeiro Nacional são recorrentes em provas de concursos. Por isso, nos editais de concursos em que consta a disciplina conhecimentos bancários, é fundamental a sua leitura. Por vezes, as questões são cópias literais de artigos da Lei.

O BACEN tem competência para regulamentar, autorizar o funcionamento e supervisionar os sistemas de compensação e de liquidação, atividades que, no caso de sistemas de liquidação de operações com valores mobiliários, exceto títulos públicos e títulos privados emitidos por bancos, são compartilhadas com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

🗡 A confirmação disso está no inciso VI do artigo 11:

VI - Regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;

A Lei nº 6.385 de 1976, atribui competência à CVM para editar normas, conceder autorizações e registros e supervisionar as entidades de compensação e liquidação de operações com valores mobiliários.





Há convênio de cooperação entre as duas entidades para permitir a troca de informações, devendo as competências da CVM e Bacen serem exercidas de forma coordenada, inclusive prévia manifestação recíproca sobre a edição de normas que tenham efeito reflexo.

Então cada entidade atua de acordo com a sua especialidade, mas de forma coordenada ou compartilhada para garantir o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.

#### **DICA 109**

#### **OPEN BANKING E OPEN FINANCE - CONCEITOS**

O Open Finance, ou sistema financeiro aberto, é a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros permitirem o **compartilhamento de suas informações** entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central e a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou site do banco, de forma segura, ágil e conveniente.

Renefícios do Open Finance:

Mais competição: com acesso aos dados dos usuários, instituições participantes poderão fazer ofertas de produtos e serviços para clientes de seus concorrentes, com benefícios para o consumidor, que poderá obter tarifas mais baixas e condições mais vantajosas.

Melhor experiência no uso de produtos e serviços financeiros: torna possível, ainda, que as instituições participantes ofereçam soluções que facilitam às pessoas controlarem suas vidas financeiras. Quem, por exemplo, possui mais de uma conta bancária ou tem conta em um banco e empréstimo em outro, poderá ver todas as suas informações em um único local.









#### **DICA 110**

# **COMPOSIÇÃO GERAL DO SFN - CONCEITOS**

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL							
Órgãos normativos	Entidades supervisoras	Operadores					
	BACEN	Instituições Financeiras Captadoras de Depósitos a vista	Demais instituições financeiras e bancos de câmbio	Outros In	ako wao a di é via a		
Conselho Monetário Nacional (CMN)	CVM	Bolsas de Mercadorias e Futuros	Bolsas de valores	Outros Intermediários Financeiros e Administradores de Recursos de Terceiros			
Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)	SUSEP	Ressegurador- es	Sociedades seguradoras	Sociedade s de capitalizaç ão	abertas de		
Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC)	PREVIC	Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Fundos de Pensão)					

Fonte: site do Banco Central do Brasil

# **DICA 111**

# **FOMENTO (FACTORING) - CONCEITO!**

O factoring, também denominado **fomento mercantil** ou fomento comercial, é atividade desempenhada por uma sociedade mercantil constituída como sociedade de responsabilidade limitada ou sociedade anônima e resume-se, fundamentalmente, à aquisição a preço certo de duplicatas e outras espécies de direitos de crédito (como cheques, por exemplo) de outras empresas.

Neste processo, ocorre a transferência do risco do título negociado da empresa titular do direito ao crédito para a empresa de *factoring*, eximindo a primeira da responsabilidade sobre a cobrança, do risco da operação e, consequentemente, do recebimento do valor do título. Para isso, as empresas de *factoring* cobram juros, taxas de serviços e outros encargos inerentes à operação.

O factoring, portanto, corresponde a uma **cessão do direito creditório** de uma empresa comercial a outra, através da aquisição plena e definitiva dos recebíveis, do risco da operação, da responsabilidade sobre a cobrança e dos frutos da liquidação da dívida.





#### **DICA 112**

# SUSEP (SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS) - POLÍTICA DE PREÇOS, POLÍTICA DE RENDAS E METAS DE INFLAÇÃO!

A SUSEP é o órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, foi criada pelo Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966.

A Autarquia é membro do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, órgão responsável por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados, juntamente com representantes do Ministério da Economia, do Ministério da Justiça, da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários.

- rincipais finalidades e competências da SUSEP:
- Promover o desenvolvimento e concorrência dos mercados de seguro, resseguro, capitalização e previdência complementar aberta;
- Promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o fortalecimento das entidades que neles operem;
- > Zelar pela liquidez e solvência das sociedades que integram o mercado;
- Fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação das Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades de Previdência Privada Aberta, Resseguradores e corretores, na qualidade de executora da política traçada pelo CNSP;
- Atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro;
- Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
- Promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a eles vinculados, com vistas à maior eficiência do Sistema Nacional de Seguros Privados e do Sistema Nacional de Capitalização, e
- Disciplinar e acompanhar os investimentos daquelas entidades, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas.

#### **DICA 113**

#### **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS E OUTROS**



## **MEMORIZE!**

O Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP é o órgão colegiado do Sistema Nacional de Seguros Privados, integrante da estrutura do Ministério da Economia, **responsável** pela fixação das normas e regulamentação da política de seguros privados, resseguros, previdência complementar aberta e, ainda, capitalização. Figura como órgão máximo do Sistema Nacional de Seguros Privados - SNSP.

O Instituto de Resseguros do Brasil - IRB é uma entidade privada, constituída sob a forma de sociedade anônima e de capital aberto, que opera no mercado de resseguros.

A **CNSeg** é a Confederação Nacional de Seguradoras, uma associação civil que congrega as Federações que **representam as empresas integrantes** dos segmentos de Seguros, Previdência Privada Complementar Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

.



A **FENACOR** é a Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros, uma entidade sindical que tem por objetivo proteger e defender os interesses da categoria econômica que ela representa, judicial e extrajudicialmente.

#### **DICA 114**

## CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN)

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) é um órgão colegiado que possui a atribuição de atuar como **segunda e última instância administrativa** de recursos interposto contra as penalidades aplicadas pelo Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários e Secretaria de Comércio Exterior.

#### **DICA 115**

#### **COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

As cooperativas de crédito são instituições financeiras monetárias (ou seja, **captadoras de depósitos à vista**) formadas pela associação de pessoas e destinadas à prestação de serviços financeiros a seus associados. Essa associação pode derivar de contextos diversos, como de um grupo de funcionários de uma empresa, de uma classe profissional, de um grupo de empresários ou mesmo da livre admissão de associados de uma região específica (Lei Complementar nº 130/2009):

**Art. 2º** As cooperativas de crédito destinam-se, precipuamente, a prover, por meio da mutualidade, a prestação de serviços financeiros a seus associados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro.

Como instituições financeiras, as cooperativas de crédito são reguladas pelo Conselho Monetário Nacional, tendo suas **atividades autorizadas e fiscalizadas** pelo Banco Central do Brasil (**Lei Complementar nº 130/2009**):

**Art. 1º, § 1º** As competências legais do Conselho Monetário Nacional - CMN e do Banco Central do Brasil em relação às instituições financeiras aplicam-se às cooperativas de crédito.

#### **DICA 116**

#### **BANCOS DE INVESTIMENTO FUTURO E A TERMO**



#### **MEMORIZE!**

Os bancos de investimento são instituições financeiras não monetárias, de **caráter privado**, voltadas a operações de crédito de médio e longo prazos. Não trabalham com a oferta dos produtos mais convencionais do mercado financeiro, como conta corrente, conta poupança, cartões (de crédito ou débito) e serviços correlatos, porque não opera com a captação de recursos mediante depósitos à vista.

Seus recursos derivam de operações de depósito a prazo, dentre outras operações passivas de captação (Resolução CMN nº 2.624/999):

**Art. 2º** Os bancos de investimento podem empregar em suas atividades, além de recursos próprios, os provenientes de:





- I depósitos a prazo, com ou sem emissão de certificado;
- II recursos oriundos do exterior, inclusive por meio de repasses interbancários;
- III repasse de recursos oficiais;
- IV depósitos interfinanceiros;
- V outras formas de captação autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

Os bancos de investimento deverão ser instituições privadas, unicamente (**Resolução CMN nº 2.624/999**):

**Art. 1º** Estabelecer que os bancos de investimento, instituições financeiras de natureza privada, especializadas em operações de participação societária de caráter temporário, de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo e de giro e de administração de recursos de terceiros, devem ser constituídos sob a forma de sociedade anônima.

#### **DICA 117**

#### **CHEQUES**

O Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), operacionalizado pelo Banco do Brasil, é um banco de dados que contém informações sobre os emitentes de cheque que tenham sido devolvidos pelos motivos 12 ("Cheque sem Fundos - 2ª Apresentação"), 13 ("Conta Encerrada") e 14 ("Prática Espúria"), sendo a inclusão no CCF do nome do emitente de cheque devolvido de responsabilidade das instituições financeiras, devendo tal inclusão ser comunicada por escrito ao emitente.

Em relação à exclusão do referido cadastro, o banco que empreendeu a inclusão deverá comandar a exclusão do nome do cliente do CCF dentro do prazo de cinco dias úteis, contados da data da entrega do pedido do cliente que comprove o cumprimento da obrigação ao credor, conforme determina o item 16 da Circular nº 1.528/1989:

**16.** O estabelecimento sacado não poderá deixar de examinar e comandar ao serviço de compensação de cheques e outros papéis, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da entrega do pedido do cliente, a exclusão do nome do correntista que comprovar o pagamento do cheque que deu origem à ocorrência, [...]

Assim, a **solicitação da exclusão** do nome do cliente do CCF deve ser **feita ao banco sacado** (que comandou a inserção do nome do cliente no CCF, e que também comandará a respectiva exclusão) e não ao administrador do cadastro.

#### **DICA 118**

#### **BOLSA DE VALORES**



# LEVE PARA PROVA!

A principal bolsa de valores brasileira é a B3 ([B]³). Em **2008** houve a **fusão** da Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa) com a Bolsa de Mercadorias e Futuros (BM&F). Mais recentemente a BM&F Bovespa se fundiu com a Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos (CETIP), dando origem à [B]³. Com isso, tornou-se uma das **principais empresas** de serviços de infraestrutura para **mercado financeiro** do mundo capaz de oferecer diversos serviços, inclusive de compensação, liquidação e custodia de títulos.





No **Brasil**, o setor de bolsas é verticalmente integrado. A B3 realiza todas as atividades de negociação e pós-negociação de ações, derivativos e outros valores mobiliários. Isso quer dizer que a Companhia presta todos os serviços necessários para os participantes do mercado (investidores, corretoras), desde transações de compra e venda, passando por compensação e controle do risco, liquidação, até custódia completa dos títulos (B3, 2019).

A integração vertical é o processo pelo qual uma organização possui sob seu controle outras organizações que desenvolvem atividades relativas a outras etapas, sejam elas anteriores ou subsequentes, da cadeia de produção de um determinado produto ou serviço. É exatamente o que vem acontecendo nos últimos anos nesse setor.

Quando uma empresa atuante nesse segmento concentra todas as etapas do mercado de capitais ao oferecer serviços de listagem, negociação, registro, liquidação, custódia e outros serviços de pré e pós-negociação pode-se dizer que ela é integrada verticalmente.

#### **DICA 119**

# SISTEMA FINANCEIRO DE HABITAÇÃO

O Sistema Financeiro de Habitação – SFH é um sistema de financiamento imobiliário, instituído pela Lei nº 4.380/1964, como forma de promover a construção e a aquisição de moradias pela camada de menor renda da população. Este sistema é integrado pelas seguintes instituições financeiras, instituições não financeiras e agentes de apoio, especialmente no tocante ao seguinte:

- Bancos múltiplos;
- Bancos comerciais;
- Caixas econômicas;
- Sociedades de crédito imobiliário;
- Associações de poupança e empréstimo;
- Companhias hipotecárias;
- Pelos órgãos federais, estaduais e municipais, inclusive sociedades de economia mista em que haja participação majoritária do poder público, que operem, de acordo com o disposto nesta Lei, no financiamento de habitações e obras conexas;
- > Fundações, cooperativas e outras formas associativas para construção ou aquisição da casa própria sem finalidade de lucro, que se constituirão de acordo com as diretrizes desta Lei;
- Caixas militares:
- Entidades abertas de previdência complementar;
- Companhias securitizadoras de crédito imobiliário; e
- Por outras instituições que venham a ser consideradas pelo Conselho Monetário Nacional como integrantes do Sistema Financeiro da Habitação.





#### **DICA 120**

#### **BANCOS MÚLTIPLOS**

São instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras.

**Difere** dos bancos comerciais porque um banco múltiplo opera em **todos** os segmentos do mercado financeiro. Deve ser constituído com no mínimo duas carteiras (carteira pode ser entendido como um segmento), sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento, e ser organizado sob a forma de sociedade anônima.



Fonte: https://www.linkedin.com/pulse/cpa-20-o-que-s%C3%A3o-bancos-m%C3%BAltiplos-e-qual-%C3%A9-entre-marcheti-fiorin/?trk=public\_profile\_article\_view

#### **DICA 121**

#### **DINHEIRO DE PLÁSTICO**

A modalidade do mercado de derivativo, na qual, por meio de um contrato, as partes envolvidas trocam um índice de rentabilidade por outro é denominada:

#### **DICA 122**

#### **SWAP - TAXA DE JUROS E CAMBIO!**

A modalidade do mercado de derivativo, na qual, por meio de um contrato, as partes envolvidas **trocam um índice de rentabilidade por outro** é denominada swap, que nada mais é que uma operação em que há troca de posições quanto ao risco e à rentabilidade, entre investidores. O contrato de troca pode ter como objeto moedas, commodities ou ativos financeiros. As swaps mais comuns no mercado brasileiro são:

Swap de taxa de juros: troca da taxa de juros prefixados por juros pós-fixados (conforme a variação dos CDIs, por exemplo, que é um ativo financeiro corrigido pela taxa diária de juros) ou o inverso, para quem quer evitar o risco de uma futura alta nos juros.

> Swap cambial: troca de taxa de variação cambial (variação do preço do dólar americano) por taxa de juros pós-fixados.





#### **DICA 123**

#### SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

Cartão de Crédito: As sociedades de arrendamento mercantil são constituídas sob a forma de sociedade anônima, devendo constar obrigatoriamente na sua denominação social a expressão "Arrendamento Mercantil". As operações passivas dessas sociedades são emissão de debêntures, dívida externa, empréstimos e financiamentos de instituições financeiras. Suas operações ativas são constituídas por títulos da dívida pública, cessão de direitos creditórios e, principalmente, por operações de arrendamento mercantil de bens móveis, de produção nacional ou estrangeira, e bens imóveis adquiridos pela entidade arrendadora para fins de uso próprio do arrendatário. São supervisionadas pelo Banco Central do Brasil (Resolução CMN 2.309, de 1996).

O arrendamento mercantil (português brasileiro), ou leasing, é um contrato através do qual a arrendadora ou locadora (a empresa que se dedica à exploração de leasing) adquire um bem escolhido por seu cliente (o arrendatário, ou locatário) para, em seguida, alugá-lo a este último, por um prazo determinado. Ao **término do contrato** o arrendatário pode optar por renová-lo por mais um período, por devolver o bem arrendado à arrendadora (que pode exigir do arrendatário, no contrato, a garantia de um valor residual) ou dela adquirir o bem, pelo valor de mercado ou por um valor residual previamente definido no contrato.

#### **DICA 124**

#### **SHADOW BANKING**

São instituições que **atuam à margem do SFN**, daí a expressão "sistema bancário de sombra". Atuam de forma legal, mas sem participarem da constituição do Sistema Financeiro Nacional por desenvolverem atividades ou formas de operações que, a princípio, não são realizadas pelos processos tradicionais. Tal fato decorre principalmente do maior acesso à informação, da evolução do próprio mercado e do uso intensivo de novas tecnologias.

De acordo com o entendimento proposto pelo Banco Central no Relatório de Estabilidade Financeira de março de **2015**:

Por um lado, tais atividades podem ser **complementares ou concorrentes** às desempenhadas pelo sistema bancário tradicional, ampliando o acesso ao crédito e provendo fontes alternativas de investimento, contribuindo, dessa forma, para uma maior eficiência do mercado financeiro. Por outro lado, o **shadow banking** pode ser fonte de risco sistêmico, por envolver, sem a devida supervisão e regulação, riscos tipicamente bancários, tais como alavancagem, transformações de maturidade e de liquidez e transferência de risco de crédito. Além disso, suas conexões com os bancos podem implicar na transferência de riscos desse setor para o sistema bancário tradicional, razão pela qual os organismos internacionais têm desenvolvido estudos e recomendações com o objetivo de reduzir as oportunidades de arbitragem regulatória e de mitigar a disseminação de riscos entre os diversos setores do sistema financeiro.

