

# AMOSTRA

Concurso Público 2018



## Língua Portuguesa

### Conteúdo

1 - Compreensão do texto. 2 - Ortografia oficial. 2.1 - Emprego das letras. 2.2 - Emprego da acentuação gráfica. 3 - Tempos e modos verbais. 4 - Colocação e emprego dos pronomes. 5 - Coordenação e subordinação. 6 - Pontuação. 7 - Concordância verbal e nominal. 8 - Regência verbal e nominal. 8.1 - Emprego do sinal indicativo de crase. 9 - Redação oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). 9.1 - Adequação da linguagem ao tipo de documento.

### Coletâneas de Exercícios pertinentes

Coletânea de Exercícios 1 – Coletânea de Exercícios 2



### Ortografia Oficial

**Ortografia** (orto = correto / grafia = escrita) é a parte da gramática que se preocupa com a correta representação escrita das palavras.

### O alfabeto português

O alfabeto passa a ter **26** letras. Foram reintroduzidas as letras **k, w e y**.

O alfabeto completo passa a ser:

**Letras maiúsculas**

**A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z**

**Letras minúsculas**

**a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z**

As letras k, w e y, que na verdade não tinham desaparecido da maioria dos dicionários da nossa língua, são usadas em várias situações.

**Por exemplo:**

- a) na escrita de símbolos de unidades de medida: km (quilômetro), kg (quilograma), W (watt);
- b) na escrita de palavras e nomes estrangeiros (e seus derivados): show, playboy, playground, windsurf, kung fu, yin, yang, William, kaiser, Kafka, kafkiano.

### Diferença entre letra e fonema

**Fonemas:** unidades sonoras capazes de estabelecer diferenças de significado.

<b>Mato</b>		<b>Pato</b>
/m/		/p/
<b>Fonema</b>		<b>fonema</b>

**Letras:** sinais gráficos criados para a representação escrita das línguas.

### EMPREGO DE ALGUMAS LETRAS

#### X ou CH ? Emprega-se "X"

a) **Após um ditongo:**

caixa - paixão - peixe.

**Exceção:** recauchutar e seus derivados.

b) **Após o grupo inicial en:**

enxada - enxergar - enxame

**Exceção:**

**encher e seus derivados (que vêm de cheio)**

palavras iniciadas por **ch** que receberam o prefixo **en**: encharcar (de charco); enchapelar (de chapéu)

c) **Após o grupo inicial me:**

mexer - México - mexerica

**Exceção:** mecha

d) **Nas palavras de origem indígena ou africana:**

Xingu - Xavante

e) **Nas palavras inglesas aportuguesadas:**

xerife - xampu

#### G ou J? Emprega-se "G"

a) Nos substantivos terminados em:

**agem:** aragem - friagem

**igem:** origem - fuligem

**ugem:** ferrugem

**Exceções:** pajem - lambujem

b) **Nas palavras terminadas em:**

**ágio:** pedágio

**égio:** colégio

**ígio:** prestígio

ógio: relógio  
úgio: refúgio

### **Emprega-se "J"**

- a) **Nas formas verbais terminadas em: jar**  
arranjar (arranjei, arranjamos)  
viajar (viajo, viajaram)
- b) **Nas palavras de origem tupi, africana, árabe:**  
jiboia, pajé, canjica, manjerição, berinjela, moji
- c) **Nas palavras derivadas de outras que se escrevem com j:**  
laranjeira (*de laranja*); lojista, lojinha (*de loja*).

### **S ou Z ? Emprega-se "S"**

- a) **Nas palavras que derivam de outras que se escrevem com s:**  
casebre, casinha, casarão (*de casa*)  
pesquisar (de pesquisa); analisar (*de análise*)  
**Exceção:** catequizar (*catequese*)
- b) **Nos sufixos**  
- **ês - esa:** português - portuguesa / chinês - chinesa  
- **ense, oso, osa** (*que formam adjetivos*): paraense / orgulhoso / caprichosa  
- **isa** (*indicando feminino*): poetisa / profetisa
- c) **Após ditongo: coisa, lousa, pousar**
- d) **Nas formas do verbo pôr (e seus derivados) e querer:**  
pus, puseste, quis, quiseram

### **Emprega-se "Z"**

- a) **Nas palavras derivadas de outras que se escrevem com z:**  
razão - razoável; raiz - enraizado
- b) **Nos sufixos:**  
- **ez, eza** (que formam substantivos abstratos a partir de adjetivos)  
**Adjetivo Substantivo abstrato**  
Surdo ↔ Surdez  
Avaro ↔ Avareza  
Belo ↔ Beleza

izar (que formam verbos): **civilizar, humanizar, escravizar**  
iza - ção (que formam substantivos): **civilização, humanização**

### **S, SS ou Ç ? Emprega-se "S"**

**Verbos com nd- Substantivos com ns**  
Distender ↔ Distensão  
Ascender ↔ Ascensão

### **Emprega-se "SS"**

**Verbos com ced - Substantivos com cess**  
Ceder ↔ Cessão  
Conceder ↔ Concessão

### **Emprega-se "Ç"**

### Verbos com ter- Substantivos com tenção

Conter ⇨ Contenção

Deter ⇨ Detenção

### Atente para a grafia de:

- acrescentar - adolescência - consciência - indisciplina - fascinação - piscina - nascer - obsceno - ressuscitar - seiscentos.

### X

Atente para a grafia de algumas palavras que se escrevem com **X**, mas que têm o som de /s/:

- experiência - Sexta - sintaxe - texto.

Atente para a grafia de algumas palavras que se escrevem com **X**, mas que têm o som de /ks/:

- clímax - intoxicar - nexo - reflexo - sexagésimo - sexo - tóxico.

### XC

Atente para a grafia de algumas palavras que se escrevem com **XC**, mas que têm o som de /s/:

- excesso - exceção - excedente - excepcional.

### E ou I ? Emprega-se "E"

a) Nos ditongos nasais: **mãe, cães, capitães**

b) Nas formas dos verbos com infinitivos terminados em: **oar e uar**

Abençoe - perdoe - continue - efetue

c) Em palavras como: **se, senão, quase, sequer, irrequieto**

### Emprega-se "I"

Somente no ditongo interno: **cãibra (ou câimbra)**

### H

A letra "**H**" não representa nenhum som

É usada nos dígrafos: **nh - lh - ch**

É usada em algumas interjeições: **ah, oh, hem**

Sobrevive por tradição em **Bahia** mas desaparece nos derivados: **baiano, baianismo**

## Palavras homófonas

### Exemplos de palavras homófonas que se distinguem pelo contraste entre x e ch:

Brocha (pequeno prego)	broxa (pincel)
Chá (nome de uma bebida)	xá (título de antigo soberano do Irã)
Chácara (propriedade rural)	xácara (narrativa popular em versos)
Cheque (ordem de pagamento)	xeque (jogada de xadrez)
Cocho (vasilha para alimentar animais)	coxo (manco)
Tacha (pequeno prego)	taxa (imposto)
Tachar (pôr defeito em)	taxar (cobrar imposto)

### Exemplos de palavras homófonas que se distinguem pelo contraste entre z e s e pelo contraste gráfico:

Cozer (cozinhar)	coser (costurar)
Prezar (ter em consideração)	presar (prender, apreender)
Traz (do verbo trazer)	trás (parte posterior)
Acender (iluminar)	ascender (subir)

Acento (sinal gráfico)	assento (onde se senta)
Caçar (perseguir a caça)	cassar (anular)
Cegar (tornar cego)	segar (cortar para colher)
Censo (recenseamento)	senso (juízo)
Cessão (ato de ceder), secção (corte)	seção (departamento - parte ou divisão) sessão (reunião).
Concerto (harmonia musical)	conserto (reparo)
Espiar (ver, espreitar)	expiar (sofrer castigo)
Incipiente (principlante)	insipiente (ignorante)
Intenção (propósito)	intensão (esforço, intensidade)
Paço (palácio)	passo (passada)

### **Algumas palavras parônimas:**

**Área** (superfície) e **ária** (melodia)

**Deferir** (conceder) e **diferir** (adiar ou divergir)

**Delatar** (denunciar) e **dilatar** (estender)

**Descrição** (representação) e **discrição** (reserva)

**Despensa** (compartimento) e **dispensa** (desobriga)

**Emergir** (vir à tona) e **imergir** (mergulhar)

**Emigrante** (o que sai do próprio país) e **imigrante** (o que entra em um país estrangeiro)

**Eminente** (excelente) e **iminente** (imediate)

**Peão** (que anda a pé) e **pião** (brinquedo)

**Recrear** (divertir) e **recriar** (criar de novo)

**Se** (pronomes átono, conjunção) e **si** (pronomes tônicos, nota musical)

**Vultuoso** (atacado de vultuosidade, ou seja, congestão na face) e **vultoso** (volumoso)

## **DICAS DE ORTOGRAFIA**

### **Qual a série certinha?**

- a) civilizar, analisar, pesquisar
- b) civilizar, analisar, pesquisar
- c) civilisar, analisar, pesquisar
- d) civilizar, analisar, pesquisar

A gente usa o sufixo **-izar** para formar verbos derivados de adjetivo:

civil  civilizar

municipal  municipalizar

Há palavras que já têm o **S** no radical delas. Aí a gente tem que respeitar a família. Mantemos o **S**. E acrescentamos-lhe

**-ar,** não **-izar:**

análise  analisar

pesquisa  pesquisar

### **resposta do teste:D**

#### **Que opção está todinha certa?**

- a) Ele quiz fazer a transação, mas não fes.
- b) Ele quiz fazer a transação, mas não fez.
- c) Ele quis fazer a transação, mas não fes.
- d) Ele quis fazer a transação, mas não fez.

É essa mesma. Você acertou em cheio. O verbo querer não tem **Z** no nome. Então não terá **Z nunca**.

Quando soar o som **Z**, não duvide: escreva **S**:

*quis,*

*quisemos,*

*quiseram;*

quiser,  
quisesse,  
quiséssemos,  
quisesse.

O verbo fazer tem **z** no infinitivo. Ele permanece fiel à letrinha. Todas as vezes que soar **z**, escreve-se com **z**:

faz  
fazemos  
fazem  
fiz  
fez  
fizemos  
fizeram  
fizer  
fizermos  
fizerem  
fizesse  
fizéssemos  
fizessem.

 **resposta do teste:D**

**Está certinha a grafia de:**

- a) garçom
- b) garçon
- c) garssom
- d) garsson

 **resposta do teste: A -** Garçom se escreve assim. Com **m** final.

**Estão certinhas as palavras da série:**

- a) maciês, camponês, solidês, frigidês
- b) maciez, camponez, solidez, frigidez
- c) maciez, camponês, solidez, frigidez
- d) maciez, camponês, solidez, frigidês

Com **s** ou **z** ? Se houver um dicionário por perto, consulte-o. Sem o paizão, o jeito é aprender a lição.

**Providência:** saber de onde veio a palavra.

Se do **adjetivo**, é hora do **z**:

macio (maciez)  
embriagado (embriaguez)  
líquido (liquidez)  
sólido (solidez)  
frígido (frigidez)

Se do **substantivo**, o **s** pede passagem:

Portugal (português)  
corte (cortês)  
economia (economês)  
campo (camponês)

 **resposta do teste:C**

**Estão certinhas as palavras:**

- a) rúbrica, previlégio
- b) rubrica, previlégio
- c) rúbrica, privilégio
- d) rubrica, privilégio

Dizer rúbrica? Cruz-credo! Só o ex-ministro Kandir. Ele não deixa por menos. Também diz previlégio. Seguir-lhe o exemplo? Só bobo. Rubrica é paroxítona. A sílaba tônica cai no **bri**. E privilégio se escreve com **i**.

 **resposta do teste: D**

**Estão escritas como manda o figurino as palavras da série:**

- a) eu apóio, o apôio
- b) eu apóio, o apoio
- c) eu apoio, o apoio
- d) eu apoio, o apôio

**Atenção**, ditongo vive junto e não abre. Na separação silábica, mantenha-os coladinhos:

- \* i-dei-a
- \* as-sem-blei-a

 **resposta do teste: C**

### Exercícios pertinentes

**Gabarito:** no final da Coletânea de exercícios

**01) Estão corretamente empregadas as palavras na frase:**

- a) Receba meus cumprimentos pelo seu aniversário.
- b) Ele agiu com muita descrição.
- c) O pião conseguiu o primeiro lugar na competição.
- d) Ele cantou uma área belíssima.
- e) Utilizamos as salas com exatidão.

**2. Todas as alternativas são verdadeiras quanto ao emprego da inicial maiúscula, exceto:**

- a) Nos nomes dos meses quando estiverem nas datas.
- b) No começo de período, verso ou alguma citação direta.
- c) Nos substantivos próprios de qualquer espécie
- d) Nos nomes de fatos históricos dos povos em geral.
- e) Nos nomes de escolas de qualquer natureza.

**3. Indique a única sequência em que todas as palavras estão grafadas corretamente:**

- a) fanatizar - analisar - frizar.
- b) fanatisar - paralizar - frisar.
- c) banalizar - analisar - paralisar.
- d) realisar - analisar - paralizar.
- e) utilizar - canalisar - vasamento.

**4. A forma dual que apresenta o verbo grafado incorretamente é:**

- a) hidrólise - hidrolisar.
- b) comércio - comercializar.
- c) ironia - ironizar.
- d) catequese - catequisar.
- e) análise - analisar.

**5. Quanto ao emprego de iniciais maiúsculas, assinale a alternativa em que não há erro de grafia:**

- a) A Baía de Guanabara é uma grande obra de arte da Natureza.
- b) Na idade média, os povos da América do Sul não tinham laços de amizade com a Europa.
- c) Diz um provérbio árabe: "a agulha veste os outros e vive nua."
- d) "Chegam os magos do Oriente, com suas dádivas: ouro, incensos e mirra " (Manuel Bandeira).
- e) A Avenida Afonso Pena, em Belo Horizonte, foi ornamentada na época de natal.

**6. Marque a opção em que todas as palavras estão grafadas corretamente:**

- a) enxotar - trouxa - chícara.
- b) berinjala - jiló - gipe.
- c) passos - discussão - arremesso.
- d) certeza - empresa - defeza.
- e) nervoso - desafio - atravez.

**7. A alternativa que apresenta erro(s) de ortografia é:**

- a) O experto disse que fora óleo em excesso.
- b) O assessor chegou à exaustão.
- c) A fartura e a escassez são problemáticas.
- d) Assintosamente apareceu enxarcado na sala.
- e) Aceso o fogo, uma labareda ascendeu ao céu.

**8. Assinale a opção em que a palavra está incorretamente grafada:**

- a) duquesa.
- b) magestade.
- c) gorjeta.
- d) francês.
- e) estupidez.

**9. Dos pares de palavras abaixo, aquele em que a segunda não se escreve com a mesma letra sublinhada na primeira é:**

- a) vez / reve\_\_ar.
- b) propôs / pu\_\_eram.
- c) atrás / retra\_\_ado.
- d) cafezinho/ blu\_\_inha.
- e) esvaziar / e\_\_tender.

**10. Indique o item em que todas as palavras devem ser preenchidas com x:**

- a) pran\_\_a / en\_\_er / \_\_adrez.
- b) fei\_\_e / pi\_\_ar / bre\_\_a.
- c) \_\_utar / frou\_\_o / mo\_\_ila.
- d) fle\_\_a / en\_\_arcar / li\_\_ar.
- e) me\_\_erico / en\_\_ame / bru\_\_a.

**11. Todas as palavras estão com a grafia correta, exceto:**

- a) dejetto.
- b) ogeriza.
- c) vadear.
- d) iminente.
- e) vadiar.

**12. A alternativa que apresenta palavra grafada incorretamente é:**

- a) fixação - rendição - paralisação.
- b) exceção - discussão - concessão.
- c) seção - admissão - distensão.
- d) presunção - compreensão - submissão.
- e) cessão - cassação - excurção.

**13. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão grafadas corretamente:**

- a) analisar - economizar - civilizar.
- b) receoso - prazerosamente - silvícola.
- c) tábua - privilégio - marquês.
- d) pretencioso - hérnia - majestade.
- e) flecha - jeito - ojeriza.

**14. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão grafadas corretamente:**

- a) atrasado - princesa - paralisia.
- b) poleiro - pagem - descrição.
- c) criação - disenteria - impecilho.
- d) enxergar - passeiar - pesquisar.
- e) batizar - sintetizar - sintonisar.

**15. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão grafadas corretamente:**

- a) tijela - oscilação - ascensão.
- b) richa - bruxa - bucha.



- c) berinjela - lage - majestade.
- d) enxada - mixto - bexiga.
- e) gasolina - vaso - esplêndido.

**16. Marque a única palavra que se escreve sem o h:**

- a) omeopatia.
- b) umidade.
- c) umor.
- d) erdeiro.
- e) iena.

**17. Assinalar o par de palavras parônimas:**

- a) céu - seu
- b) paço - passo
- c) eminente - evidente
- d) descrição – discrição

**18. Assinalar a alternativa em que todas as palavras devem ser escritas com "j".**

- a) \_\_irau, \_\_ibóia, \_\_egue
- b) gor\_\_eio, privilé\_\_io, pa\_\_em
- c) ma\_\_estoso, \_\_esto, \_\_enipapo
- d) here\_\_e, tre\_\_eito, berin\_\_ela

**19. Assinalar a alternativa que preenche corretamente as lacunas do seguinte período:**

"Em \_\_\_\_\_ plenária, estudou-se a \_\_\_\_\_ de terras a \_\_\_\_\_ japoneses."


- a) seção - cessão - emigrantes
- b) cessão - sessão - imigrantes
- c) sessão - secção - emigrantes
- d) sessão - cessão - imigrantes

**ATENÇÃO! ATENÇÃO!**

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**

# MATEMÁTICA

## Conteúdo

 1 - Números inteiros, racionais e reais. 2 - Sistema legal de medidas. 3 - Razões e proporções. 4 – Divisão proporcional. 5 - Regras de três simples e compostas. 6 - Percentagens. 7 - Equações e inequações de 1.º e de 2.º graus. 8 - Sistemas de equações do 1º grau. 9 - Funções e gráficos. 10 - Progressões aritméticas e geométricas. 11 - Funções exponenciais e logarítmicas. 12 - Juros simples e compostos: capitalização e descontos. 13 - Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. 14 - Rendas

uniformes e variáveis. - Planos de amortização de empréstimos e financiamentos. 16 - Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. 17 - Avaliação de alternativas de investimento. 18 - Taxas de retorno, taxa interna de retorno. 19 - Análise e interpretação de tabelas e gráficos estatísticos. 20 - Variância, desvio padrão, média, mediana e moda.

➔ **Coletâneas de Exercícios pertinentes**



## Números Inteiros

Na época do Renascimento, os matemáticos sentiram cada vez mais a necessidade de um novo tipo de número que pudesse ser solução de equações tão simples como,  $x + 2 = 0$ ,  $2x + 10 = 0$ ,  $4y + y = 0$  e as ciências precisavam de símbolos para representar temperaturas acima e abaixo de  $0^{\circ}\text{C}$ .

Mas a tarefa não ficava só por criar um novo número, era necessário encontrar um símbolo que permitisse operar com esse número criado de um modo prático e eficiente.

### O Conjunto dos Números Inteiros

Definimos o conjunto dos números inteiros como a reunião do conjunto dos números naturais, o conjunto dos números opostos dos números naturais e o **zero**. Este conjunto é denotado pela letra  $\mathbb{Z}$  e pode ser escrito por  $\mathbb{Z} = \{ \dots, 4, 3, 2, 1, 0, 1-, 2-, 3-, 4- \dots \}$

Exemplos de subconjuntos do conjunto  $\mathbb{Z}$ :

**Conjunto dos números inteiros não negativos:**  $\mathbb{Z}_+ = \{ \dots, 4, 3, 2, 1, 0 \}$

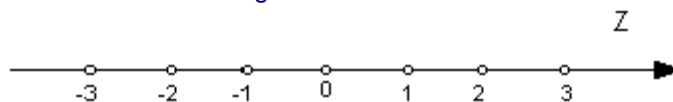
**Conjunto dos números inteiros não positivos:**  $\mathbb{Z}_- = \{ \dots, 1-, 2-, 3-, 4- 0 \}$

Os números inteiros podem ser representados numa reta numerada, pelo que possuem uma determinada ordem. Visto aqui serem apresentados os números negativos, poderemos também discutir o módulo de um número assim como as operações que podemos realizar com eles. As operações que iremos abordar, juntamente com as suas propriedades, são a adição e a multiplicação.

Por fim falaremos também da potenciação dos números inteiros e a radiciação dos mesmos.

### Reta Numerada

Geometricamente, o conjunto  $\mathbb{Z}$ , pode ser representado pela construção de uma reta numerada, considerando o número **zero** como a origem e o número um em algum lugar, tomar a unidade de medida como a distância entre o **0** e o **1** e por os números inteiros da seguinte forma:



Observando a reta numerada, notamos que a ordem que os números inteiros obedecem é crescente da esquerda para a direita, e é por esta razão que indicamos com uma seta para a direita. Esta consideração é adaptada por convenção.

Tendo em conta, ainda, a reta numerada podemos afirmar que todos os números inteiros têm um e somente um **antecessor** e também um e somente um **sucessor**.

### Ordem e Simetria no Conjunto $\mathbb{Z}$

O sucessor de um número inteiro é o número que está imediatamente à sua direita na reta (**em  $\mathbb{Z}$** ) e o antecessor de um número inteiro é o número que está imediatamente à sua esquerda na reta (**em  $\mathbb{Z}$** ).

**Exemplo:**

3 é sucessor de 2 e 2 é antecessor de 3  
- 5 é antecessor de - 4 e - 4 é sucessor de -5

Todo o número inteiro **exceto o zero** possui um elemento denominado de simétrico, cuja característica é encontrar-se à mesma distância da origem que o número considerado.

## Módulo de um número inteiro

O módulo ou valor absoluto de um número inteiro é definido como sendo o maior valor (máximo) entre um número e o seu elemento oposto e pode ser denotado pelo uso de duas barras verticais. Assim:

$$|x| = \max\{-x, x\}$$

**Exemplo:**

$$|0| = 0$$

$$|8| = 8$$

$$|-6| = 6$$

## Adição de números inteiros

Para entendermos melhor esta operação, associaremos aos números positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

**Exemplo:**

perder 3 + perder 4 = perder 7

$$(-3) + (-4) = -7$$

ganhar 8 +perder 5 = ganhar 3

$$(+8) + (-5) = (+3)$$

Tem de se ter em atenção que, o sinal **(+)** antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal **(-)** antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

## Subtração de números inteiros

A operação de subtração é uma operação inversa à da adição

**Exemplo:**

$$a) (+8) - (+4) = (+8) + (-4) = +4$$

$$b) (-6) - (+9) = (-6) + (-9) = -15$$

$$c) (+5) - (-2) = (+5) + (+2) = +7$$

**Conclusão:** Para subtrairmos dois números relativos, basta que adicionemos ao primeiro o oposto do segundo.

**Observação:** A subtração no conjunto Z tem apenas a propriedade do fechamento (a subtração é sempre possível)

### Eliminação de Parênteses precedidos de Sinal Negativo

Para facilitar o cálculo, eliminamos os parênteses usando o significado do oposto. Veja:

$$a) -(+8) = -8 \text{ (significa o oposto de +8 é -8)}$$

$$b) -(-3) = +3 \text{ (significa o oposto de -3 é +3)}$$

**analogicamente:**

$$a) -(+8) - (-3) = -8 + 3 = -5$$

$$b) -(+2) - (+4) = -2 - 4 = -6$$

$$c) (+10) - (-3) - +3 = 10 + 3 - 3 = 10$$

**Conclusão:** podemos eliminar parênteses precedidos de sinal negativo trocando-se o sinal do número que está dentro dos parênteses.

## Multiplicação de números inteiros

A multiplicação funciona, explicando de uma forma muito simplificada, como o adicionar de números iguais. Poderíamos analisar tal situação como o fato de estarmos a ganhar repetidamente alguma quantidade.

**Exemplo:**

Ganhar um objeto 30 vezes consecutivas, significa ganhar 30 objetos e podemos representar esta repetição por um  $x$ , isto é  $1 + 1 + \dots + 1 = 30 \times 1 = 30$

Se trocarmos o número 1, por (-2), ficamos com  $(-2) + (-2) + \dots + (-2) + (-2) = 30 \times (-2) = -60$

Observamos que a multiplicação é um caso particular da adição onde os valores são repetidos. A multiplicação tem, no entanto, algumas regras que têm de ser seguidas. Elas são:

$$(+1) \times (+1) = (+1)$$

$$(+1) \times (-1) = (-1)$$

$$(-1) \times (+1) = (-1)$$

$$(-1) \times (-1) = (+1)$$

Assim podemos concluir que:

**Sinais Iguais:** Somam-se os números prevalecendo o sinal.

**Exemplos:**

$$(+2) + (+3) = +5$$

$$(-2) + (-3) = -5$$

❖ **Sinais Diferentes:** Subtraem-se os números prevalecendo o sinal do maior número em módulo.

**Exemplos:**

$$(-2) + (+3) = +1$$

$$(+2) + (-3) = -1$$

## Propriedades da multiplicação de números inteiros

... ➤ **Associativa**

Para todos  $a, b, c \in \mathbb{Z}$ :  $a \times (b \times c) = (a \times b) \times c$

**Exemplo:**  $3 \times (7 \times 2) = (3 \times 7) \times 2$

... ➤ **Comutativa**

Para todos  $a, b \in \mathbb{Z}$ :  $a \times b = b \times a$

**Exemplo:**  $3 \times 7 = 7 \times 3 = 21$

... ➤ **Existência de elemento neutro**

Existe um elemento em  $\mathbb{Z}$  que multiplicado por qualquer outro número em  $\mathbb{Z}$  o resultado é o próprio número. Este elemento é o 1 e vamos ter  $z \times 1 = z$

**Exemplo:**  $7 \times 1 = 7$

... ➤ **Existência de elemento inverso**

Para todo o inteiro  $z$ , diferente de zero, existe um inverso

$$z^{-1} = \frac{1}{z}$$

tal que

$$z \times z^{-1} = z \times \frac{1}{z} = 1$$

**Exemplo:**

$$9 \times 9^{-1} = 9 \times \frac{1}{9} = 1$$

... ➤ **Propriedade distributiva**

Para todos  $a, b, c$  em  $\mathbb{Z}$ :  $a \times (b + c) = (a \times b) + (a \times c)$

**Exemplo:**  $3 \times (4 + 5) = (3 \times 4) + (3 \times 5)$

## **Divisão** de números inteiros

- A divisão consiste, como o próprio nome diz, dividirmos, por exemplo, temos seis laranjas para serem divididas entre duas pessoas:

- Então temos:

Pessoa 1: 3 laranjas

Pessoa 2: 3 laranjas

Cada pessoa ficou com três laranjas. Agora podemos escrever isto matematicamente:

• Seis laranjas divididas entre duas pessoas:

$$6/2 = 3 \text{ ou } 6 \div 2 = 3$$

Para encontrarmos as três laranjas para cada pessoa podemos pensar também, qual é o número que multiplicado por 2 (divisor) dá as seis laranjas.

$$3 \times 2 = 6$$

- Utilizando o raciocínio acima, podemos agora dividir utilizando números negativos.

**Exemplos:**

•  $\frac{32}{8} = 4$ , pois  $4 \times 8 = 32$

•  $\frac{32}{-8} = -4$ , pois  $(-4) \times (-8) = 32$

•  $\frac{-32}{8} = -4$ , pois  $(-4) \times 8 = -32$

•  $\frac{-32}{-8} = 4$ , pois  $4 \times (-8) = -32$

## **ATENÇÃO**

- Observando os exemplos acima podemos ver que números de **sinais iguais resultam em um número positivo**, não importando se a operação é multiplicação ou divisão e **números de sinais diferentes resultam em um número negativo**. Assim podemos construir uma tabela de sinais para a multiplicação e para a divisão:

(+)	x	(+)	=	(+)		(+)	÷	(+)	=	(+)
(-)	x	(-)	=	(+)		(-)	÷	(-)	=	(+)
(+)	x	(-)	=	(-)		(+)	÷	(-)	=	(-)
(-)	x	(+)	=	(-)		(-)	÷	(+)	=	(-)

- Como no caso de expressões com parênteses ( ), colchetes [ ] e chaves { } onde temos a prioridade nesta sequência; dentro destes resolvemos primeiro as multiplicações e divisões e só depois as adições e subtrações.

**Exemplos:**

•  $\{[(7 - 3) \times 2] + 2\}$   
 $\{[4 \times 2] + 2\}$   
 $\{8 + 2\}$   
**10**

•  $\{[7 - (3 \times 2)] + 2\}$   
 $\{[7 - 6] + 2\}$

- $$\begin{array}{r} \{1 + 2\} \\ 3 \\ \cdot \quad 20 + 30 \div 5 \\ 20 + 6 \\ 26 \\ \cdot \quad (20 + 30) \div 5 \\ 50 \div 5 \\ 10 \end{array}$$

## Exercícios Resolvidos

1) Calcule a soma algébrica:  $-150 - 200 + 100 + 300$

**Resolução:**

$$\begin{array}{r} -150 - 200 + 100 + 300 \\ -350 + 100 + 300 \\ -250 + 300 \\ 50 \end{array}$$

2) Alexandre tinha 20 figurinhas para jogar bafo. Jogou com Marcelo e perdeu 7 figurinhas, jogou com Jorge e ganhou 2, ao jogar com Gregório ganhou 3 e perdeu 8 e com Hudson ganhou 1 e perdeu 11. Com quantas figurinhas ficou Alexandre no final do jogo?

**Resolução:**

Representando em soma algébrica:  
 $20 - 7 + 2 + 3 - 8 + 1 - 11 = 0$

**Resposta:** Nenhuma.

3) Calcule o valor da expressão abaixo:

$$\{(16 - 4) + [3x(-2) - 7x1]\} x [-12 - (-4) x 2 x 2] + (-7) x 2 - 3 x (-1)$$

**Resolução:**

$$\begin{array}{r} \{(16 - 4) + [3x(-2) - 7x1]\} x [-12 - (-4) x 2 x 2] + (-7) x 2 - 3 x (-1) \\ \{12 + [-6 - 7]\} x [-12 - (-16)] + (-14) - (-3) \\ \{12 + [-13]\} x [-12 + 16] - 14 + 3 \\ \{12 - 13\} x 4 - 14 + 3 \\ \{-1\} x 4 - 14 + 3 \\ -4 - 14 + 3 \\ -18 + 3 \\ -15 \end{array}$$

### Curiosidade!

A matemática como todas as ciências têm os seus períodos em que são influenciados pelas línguas em que se fazem as maiores descobertas e existem maiores comunidades de praticantes (com conseqüente maior número de publicações e comunicações).

O Z para os números inteiros é um exemplo disso.

Z vêm de "Zahl" em alemão que significa "inteiro", ou seja se tivesse sido um matemático português ou se a matemática nessa altura tivesse sido predominantemente praticada por portugueses hoje provavelmente chamaríamos o conjunto dos números inteiros de I.

A utilização de Z foi iniciada pelo Sr. Edmund Landau em 1930 no livro "Grundlagen der Analysis", que se tornou um livro popular na época. Como é uma tendência natural do ser humano e da linguagem em particular, de se utilizar os símbolos mais utilizados, foi este o símbolo que ficou...

## Exercícios propostos

### Gabarito no final

01. O produto de  $(-5) \cdot (-8)$  é:

a) -13      b) +3    c) +40      d) +13

**02. O número que somado a 4 dá como resultado -8 é:**

a) -12      b) -4      c) -16      d) +12

**03. O quociente de (-45) : (+9) é:**

a) -36      b) -5      c) 54      d) Impossível

**04. O módulo de (-12) é:**

a) 0      b) -12      c) 12      d) 10

**05. O módulo da soma de (-12) + (-4) + (-8) é:**

a) -24      b) 0      c) -16      d) +24

**06. O simétrico da soma de (-9) + (-2) é:**

a) +11      b) -7      c) -11      d) +7

**07. O valor de (+20) - (+10) é:**

a) 30      b) 10    c) -30      d) -10

**08. O número que eu devo subtrair de 7 para se obter -11 é**

a) 18      b) 4      c) -4      d) -18

**09. O valor de  $[(2)^3]^2$  é:**

a) -8      b) -64      c) -12      d) 64

## Gabarito

01 - C	02 -	03 -	04 -	05 -	06 -	07 -	08 -	09 -	*****
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

## Exercícios propostos

**Gabarito no final**

### BATERIA DE EXERCÍCIOS 1 - ADIÇÃO DE NÚMEROS INTEIROS

- |                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| 1) 65 + 30        | 15) 98 + 1127                       |
| 2) 90 + 50        | 16) 8017 + 89                       |
| 3) 180 + 60       | 17) 87 + 99933                      |
| 4) 30 + 220       | 18) 98487 + 98                      |
| 5) 500 + 200      | 19) 346 + 1204                      |
| 6) 1200 + 800     | 20) 1260 + 498                      |
| 7) 300 + 3700     | 21) 184 + 12084                     |
| 8) 2500 + 2500    | 22) 16815 + 318                     |
| 9) 75 + 98        | 23) 3200 + 56420                    |
| 10) 526 + 708     | 24) 25510 + 4017                    |
| 11) 7218 + 4934   | 25) 1017 + 49 + 918                 |
| 12) 98519 + 37412 | 26) 89 + 34115 + 8 + 997            |
| 13) 74 + 959      | 27) 77 + 7777 + 959 + 95 + 599      |
| 14) 846 + 67      | 28) 1199 + 91 + 617 + 9 + 19 + 168. |

**BATERIA DE EXERCÍCIOS 2 - SUBTRAÇÃO DE NÚMEROS INTEIROS**

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) $(+7) - (+3) =$  | 16) $7 - 13 =$    |
| 2) $(+5) - (-2) =$  | 17) $-1 - 0 =$    |
| 3) $(-3) - (+8) =$  | 18) $16 - 20 =$   |
| 4) $(-1) - (-4) =$  | 19) $-18 - 9 =$   |
| 5) $(+3) - (+8) =$  | 20) $5 - 45 =$    |
| 6) $(+9) - (+9) =$  | 21) $-15 - 7 =$   |
| 7) $(-8) - (+5) =$  | 22) $-8 + 12 =$   |
| 8) $(+5) - (-6) =$  | 23) $-32 - 18 =$  |
| 9) $(-2) - (-4) =$  | 24) $7 - (-2) =$  |
| 10) $(-7) - (-8) =$ | 25) $7 - (+2) =$  |
| 11) $(+4) - (+4) =$ | 26) $2 - (-9) =$  |
| 12) $(-3) - (+2) =$ | 27) $-5 - (-1) =$ |
| 13) $-7 + 6 =$      | 28) $-5 - (+1) =$ |
| 14) $-8 - 7 =$      | 29) $-4 - (+3) =$ |
| 15) $10 - 2 =$      | 30) $8 - (-5) =$  |

**BATERIA DE EXERCÍCIOS 3 - MULTIPLICAÇÃO DE NÚMEROS INTEIROS**

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1) $7200 \times 0$    | 16) $307 \times 54$                     |
| 2) $1 \times 32$      | 17) $42 \times 8187$                    |
| 3) $8 \times 10$      | 18) $94723 \times 43$                   |
| 4) $100 \times 720$   | 19) $719 \times 721$                    |
| 5) $700 \times 1000$  | 20) $6185 \times 497$                   |
| 6) $10000 \times 220$ | 21) $654 \times 14269$                  |
| 7) $85 \times 9$      | 22) $5146 \times 2427$                  |
| 8) $7 \times 456$     | 23) $77852 \times 9874$                 |
| 9) $3132 \times 9$    | 24) $120 \times 420$                    |
| 10) $8 \times 88876$  | 25) $8200 \times 4500$                  |
| 11) $60 \times 60$    | 26) $125 \times 108$                    |
| 12) $800 \times 800$  | 27) $7008 \times 182$                   |
| 13) $1400 \times 90$  | 28) $5008 \times 2003$                  |
| 14) $372 \times 80$   | 29) $85 \times 4 \times 27$             |
| 15) $78 \times 67$    | 30) $5 \times 105 \times 48 \times 300$ |

**BATERIA DE EXERCÍCIOS 4 - DIVISÃO EXATA DE NÚMEROS INTEIROS**

- |                    |                   |                     |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| 1) $0 : 0$         | 29) $72 : 18$     | 57) $39366 : 486$   |
| 2) $0 : 821$       | 30) $90 : 15$     | 58) $30832 : 656$   |
| 3) $79 : 0$        | 31) $246 : 82$    | 59) $427714 : 274$  |
| 4) $28000 : 1$     | 32) $376 : 47$    | 60) $154854 : 126$  |
| 5) $94 : 94$       | 33) $876 : 146$   | 61) $378231 : 581$  |
| 6) $7777 : 7777$   | 34) $906 : 453$   | 62) $985036 : 997$  |
| 7) $200 : 10$      | 35) $1856 : 464$  | 63) $73122 : 5223$  |
| 8) $48000 : 100$   | 36) $4608 : 576$  | 64) $87992 : 1294$  |
| 9) $300000 : 1000$ | 37) $9264 : 2316$ | 65) $254160 : 1765$ |



- |                   |                 |                   |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| 10) 70000 : 10000 | 38) 8984 : 1123 | 66) 832464 : 2214 |
| 11) 96 : 8        | 39) 943 : 41    | 67) 349632 : 9712 |
| 12) 65 : 5        | 40) 828 : 12    | 68) 566566 : 6226 |
| 13) 696 : 6       | 41) 5967 : 39   | 69) 14000 : 200   |
| 14) 770 : 5       | 42) 7735 : 65   | 70) 42000 : 140   |
| 15) 432 : 9       | 43) 6536 : 86   | 71) 535 : 5       |
| 16) 539 : 7       | 44) 7469 : 77   | 72) 707 : 7       |
| 17) 8526 : 7      | 45) 88536 : 56  | 73) 8428 : 7      |
| 18) 8924 : 4      | 46) 77472 : 24  | 74) 31264 : 8     |
| 19) 3312 : 8      | 47) 22764 : 28  | 75) 72804 : 4     |
| 20) 5373 : 9      | 48) 50635 : 65  | 76) 261048 : 3    |
| 21) 84246 : 3     | 49) 486136 : 14 | 77) 8056 : 8      |
| 22) 82584 : 6     | 50) 852096 : 32 | 78) 7021 : 7      |
| 23) 85688 : 8     | 51) 321636 : 49 | 79) 72576 : 72    |
| 24) 10044 : 9     | 52) 725112 : 81 | 80) 47235 : 47    |
| 25) 493668 : 4    | 53) 7686 : 427  | 81) 432432 : 54   |
| 26) 848926 : 2    | 54) 7644 : 147  | 82) 330594 : 66   |
| 27) 342774 : 6    | 55) 41904 : 194 | 83) 70028 : 7     |
| 28) 433332 : 9    | 56) 33264 : 168 | 84) 60042 : 6     |

### BATERIA DE EXERCÍCIOS 5 - DIVISÃO COM RESTO DE NÚMEROS INTEIROS

- |               |                 |                   |
|---------------|-----------------|-------------------|
| 1) 90 : 7     | 7) 539 : 67     | 13) 83231 : 847   |
| 2) 695 : 3    | 8) 3822 : 27    | 14) 712506 : 252  |
| 3) 4683 : 2   | 9) 32958 : 36   | 15) 6187 : 1114   |
| 4) 36162 : 8  | 10) 540270 : 19 | 16) 78275 : 2115  |
| 5) 342775 : 6 | 11) 644 : 268   | 17) 298664 : 8765 |
| 6) 99 : 16    | 12) 2799 : 298  |                   |

### BATERIA DE EXERCÍCIOS 6 - EXPRESSÃO ARITMÉTICA.

- |   |  |
|---|--|
| 1) $38 + 20 - 16$   | 25) $3^2 \times 5 - 6^2 + 2^3 + 14$                                    |
| 2) $15 - 5 - 2 + 6 - 1$   | 26) $10^2 : 5^2 + 3^0 \cdot 2^2 - 2^3$                                 |
| 3) $42 - 20 - 10 + 3$   | 27) $6 + (2 \times 5 - 3^2) \cdot 2$                                   |
| 4) $12 + 8 + 20 - 30 - 8$   | 28) $20 - 5 \times (2^2 - 1) + 2^2 - 3 \cdot (3 - 2)$                  |
| 5) $40 - 8 \times 2 - 6 \times 3$   | 29) $(3^2 + 1) : 5 + (5 - 3)^2 - (4^2 - 3 \cdot 5)$                    |
| 6) $7 + 3 \times 9 - 5 \times 5$  | 30) $(4^2 - 4 \times 3) \cdot 2 + 3^2 \times 2 - 40 : 4$               |
| 7) $5 \cdot 3 + 16 : 4 - 19$  | 31) $9^2 : (5^2 + 2) + (3 + 1)^2 : 2^3 - 10^0$                         |
| 8) $16 + 3 \times 4 - 10 : 5$   | 32) $53 - (3 \cdot 2 + 1)^2 + (3^2 + 4^2) : 5^2 - 15$                  |
| 9) $15 - 5 - (2 + 6) - 1$   | 33) $80 - [2^5 - 3 \cdot (2^2 - 1)]$                                   |
| 10) $15 - (5 - 2 + 6) - 1$  | 34) $[12 : 2^2 + 10 \cdot (11 - 3^2) + 2] : (3 \times 2 - 1)^2$        |
| 11) $5 + 6 \cdot (2 + 5) - 10$  | 35) $12^2 - [4^2 + 3 \cdot (10^2 - 8^2)] + (3^2 + 2^3 - 1) : 4^2$      |
| 12) $7 \cdot (10 - 8) + (5 - 3)$  | 36) $10 + 2 \cdot [3^3 + (5^2 - 3 \cdot 8) + 4] - (6^2 : 9 + 2)$       |
| 13) $8 - 3 : (2 + 1) + 2 \cdot 4$   | 37) $\{5 + 2 \cdot [15 - (2^4 : 8) + 3 \cdot (2^3 - 7)] - 3^3\}$       |
| 14) $(6 \times 8) : 24 + 5 - 2 \cdot (3 - 2)$                             | 38) $\{3^2 : [(9 - 16 : 2)]\} : \{15 : (2^2 + 1)\}$                    |
| 15) $3 + 2 \cdot (18 : 6 + 4) - 10$                                       | 39) $(1)^2 : \{3 + 2 \cdot [5 - 2 : 2] + 5(3 - 1^2)\}^0$               |
| 16) $3 + [5 + 3 \cdot 4 - (8 + 4)]$                                       | 40) $30 : \{2^3 \cdot [5^2 - 2^3 \cdot (4 - 3)^2 - (3 \cdot 5)]\} : 5$ |
| 17) $2 + [(5 \times 2) : 2 - (4 \cdot 0 \times 2)]$                       | 41) $(3 \cdot 2)^2 : 9 - 2 \cdot \sqrt{4}$                             |
| 18) $[25 - (4 \cdot 2)] + [1 + 27]$                                       | 42) $5^2 : 5 + 6 : (5 - 2) - \sqrt{9}$                                 |
| 19) $36 + 2 \times [16 - 2 \cdot (8 - 3 \times 1)] - 9 \cdot 5$           | 43) $10 : (3^2 - 4) - 5 \cdot (\sqrt{16} - 4)$                         |
| 20) $\{32 - [5 + (3 \cdot 7 - 4)]\} : 5 + 9 \times 2 - (64 - 60) \cdot 5$ | 44) $6 + \sqrt{81} \cdot 2(9 : 9) - 2^3$                               |
| 21) $33 + \{2 \cdot 7 - [6 + (10 - 2 \times 4) + 1] + 16\} - 49 + 1$      | 45) $50 - 3 \cdot (10 : 5 + 1)^2 - (\sqrt{25} - \sqrt{16})^2$          |
| 22) $\{21 + [7 \times (33 - 22) - 50] : (9 \cdot 3)\} : 11 + 8$           | 46) $[100 : 25 + 3 \cdot (\sqrt{9} + 2^2)]$                            |
| 23) $2^3 + 5 \cdot 3 - 4^2$   | 47) $\sqrt{49} - [4^3 - 3 \cdot (1 + 50 : 5 \cdot 7^0 + 10)]$          |
| 24) $3^2 : 9 + 5 \cdot 16 - 4^0$  | 48) $61 - [1 - (2 + 5 \cdot 3^2)^0 + \sqrt{64} : 2^2]$                 |

## ATENÇÃO! ATENÇÃO!

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**

# Conhecimentos Específicos

## Conteúdo



**1** - Estrutura do Sistema Financeiro Nacional. 1.1 - Conselho Monetário Nacional. 1.2 - Banco Central do Brasil. 1.3 - Comissão de Valores Mobiliários. 1.4 - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional. 1.5 - Bancos comerciais. 1.6 – Caixa Econômica Federal. 1.7 - Cooperativas de crédito. 1.8 - Bancos de investimento. 1.9 - Bancos de desenvolvimento. 1.10 – Sociedades de crédito, financiamento e investimento (Financeiras). 1.11 - Sociedades de arrendamento mercantil. 1.12 – Sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários. 1.13 – Sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários. 1.14 - BM&FBOVESPA. 1.15 - Sistema especial de liquidação e custódia (SELIC). 1.16 - CETIP S.A. 1.17 - Sociedades de crédito imobiliário. 1.18 - Associações de poupança e empréstimo. **2** - Sociedades de fomento mercantil (factoring) e sociedades administradoras de cartões de crédito. **3** - Produtos e serviços financeiros. 3.1 - Depósitos à vista, depósitos a prazo (CDB e RDB) e letras de câmbio. 3.2 - Cobrança e pagamento de títulos e carnês. 3.3 - Transferências automáticas de fundos. 3.4 - Commercialpapers. 3.5 - Arrecadação de tributos e tarifas públicas. 3.6 - Home/office banking, remote banking. 3.7 – Corporate finance. 3.8 - Fundos mútuos de investimento. 3.9 - Hot money. 3.10 - Contas garantidas. 3.11 - Crédito rotativo. 3.12 Descontos de títulos. 3.13 - Financiamento de capital de giro. 3.14 - Vendorfinance/comprofinance. 3.15 - Leasing (tipos, funcionamento, bens). 3.16 - Financiamento de capital fixo. 3.17 - Crédito direto ao consumidor. 3.18 - Crédito rural. 3.19 - Cadernetas de poupança. 3.20 - Financiamento à importação e à exportação: repasses de recursos do BNDES. 3.21 - Cartões de crédito. 3.22 - Títulos de capitalização. 3.23 - Planos de aposentadoria e pensão privados. 3.24 - Planos de seguros. **4** - Mercado de capitais. 4.1 - Ações: características e direitos. 4.2 - Debêntures. 4.3 - Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas. 4.4 - Operações de underwriting. 4.5 - Funcionamento do mercado à vista de ações. 4.6 - Mercado de balcão. 4.7 - Operações com ouro. **5** - Mercado de câmbio. 5.1 - Instituições autorizadas a operar. 5.2 - Operações básicas. 5.3 - Contratos de câmbio: características. 5.4 - Taxas de câmbio. 5.5 - Remessas. 5.6 - SISCOMEX. **6** - Operações com derivativos: características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap. **7** - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval, fiança, penhor mercantil, alienação fiduciária, hipoteca, fianças bancárias, fundo garantidor de crédito (FGC). **8** - Crime de lavagem de dinheiro. 8.1 - Conceito e etapas. 8.2 - Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro. 8.2.1. Lei n.º 9.613/1998 e suas alterações. 8.2.2 - Carta Circular Bacen 3.409/2009. 8.2.3 - Circular Bacen 3.461/2009. 8.2.4 - Carta Circular Bacen 3.542/2012.

## 5 Coletâneas de Exercícios de fixação



## Estrutura do Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional - SFN - é formado pelo conjunto de instituições dedicadas a propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores no País.

Podemos ainda destacar alguns pontos importantes:

### Função

O principal objetivo do SFN é valorizar a intermediação entre poupança e investimento, possibilitando ao setor

produtivo maior eficiência. Lembre-se sempre disto, é um princípio básico: intermediar dinheiro de quem tem "sobrando" para os que tem "faltando", é uma analogia simplista, mas é a essência de todo o processo.

## Estrutura

O Sistema Financeiro Nacional está dividido em dois grandes subsistemas, o normativo e o de intermediação e instituições auxiliares.

Vamos começar falando um pouco do **Subsistema Normativo**:

O Subsistema Normativo regulamenta e fiscaliza o mercado financeiro. Fazem parte desse subsistema:

- **O Conselho Monetário Nacional - CMN**
- **O Banco Central - BACEN**
- **Comissão de Valores Mobiliários - CVM**
- **Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP** (Superintendência de Seguros Privados - SUSEP)
- **Conselho de Gestão da Previdência Complementar - CGPC** (Secretaria de Previdência Complementar - SPC)

**ATENÇÃO!!** É importante ter esses setores/órgãos em mente, pois concursos geralmente cobram questões ligadas a eles.

Integram também esse subsistema, na condição de agentes especiais responsáveis por algumas atribuições de interesse do Governo Federal:

- **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES,**
- **Caixa Econômica Federal - CEF**
- **Banco do Brasil - BB.**

Como agentes do Governo Federal, essas instituições atuam como instrumentos de política monetária e integram o Subsistema Normativo.

Como Bancos comerciais e de desenvolvimento fazem parte do **subsistema de intermediação**, de caráter operativo (atendimento ao público, atendem normas do CMN, por exemplo).

Fazem parte desse subsistema:

- **Os Bancos Comerciais**
- **Os Bancos de Desenvolvimento**
- **As Cooperativas de Crédito**
- **Os Bancos de Investimentos**
- **Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimentos**
- **Sociedade Corretoras**
- **Sociedades Distribuidoras**
- **Sociedade de Arrendamento Mercantil**
- **Associações de Poupança e Empréstimo**
- **Sociedades de Crédito Imobiliário**
- **Investidores Institucionais:** os principais investidores institucionais são:

**Fundos Mútuos de Investimentos:** são condomínios abertos que aplicam seus recursos em títulos e valores mobiliários objetivando oferecer aos condomínios maiores retornos e menores riscos. **Entidades Fechadas de Previdência Privada:** são instituições mantidas por contribuições de um grupo de trabalhadores e da mantenedora. Por determinação legal, parte de seus recursos devem ser destinados ao mercado acionário. **Seguradoras:** são enquadradas como instituições financeiras segundo determinação legal. O BACEN orienta o percentual limite a ser destinado aos mercados de renda fixa e variável.

- **Companhias Hipotecárias:** dependendo de autorização do BACEN para funcionarem, tem objetivos de financiamento imobiliário, administração de crédito hipotecário e de fundos de investimento imobiliário, dentre outros.
- **Agências de Fomento:** sob supervisão do BACEN, as agências de fomento captam recursos através dos Orçamentos públicos e de linhas de créditos de LP de bancos de desenvolvimento, destinando-os a financiamentos privados de capital fixo e de giro.
- **Bancos Múltiplos**

- **Bancos Cooperativos**

### **Rede do Sistema Financeiro Nacional - RSFN**

A RSFN é a estrutura de comunicação de dados, implementada por meio de tecnologia de rede, criada com a finalidade de suportar o tráfego de mensagens entre as instituições financeiras titulares de conta Reservas Bancárias, as câmaras e os prestadores de serviços de compensação e de liquidação, a Secretaria do Tesouro Nacional - STN e o Banco Central do Brasil, no âmbito do Sistema de Pagamentos Brasileiro - SPB. Essa plataforma tecnológica é utilizada principalmente para acesso ao Sistema de Transferência de Reservas - STR e ao Sistema de Transferência de Fundos - Sitraf, o primeiro operado pelo Banco Central do Brasil e o segundo pela Câmara Interbancária de Pagamentos - CIP.

Sob o ponto de vista operacional, a RSFN é formada por duas redes de telecomunicação independentes. Cada participante, obrigatoriamente, é usuário das duas redes, podendo sempre utilizar uma delas no caso de falha da outra. A rede utiliza XML (Extensible Markup Language) no formato padrão de mensagem, sendo que seu funcionamento é regulado por manuais próprios, nomeadamente o Manual Técnico da Rede do Sistema Financeiro Nacional, que estabelece as condições de acesso, o Manual de Segurança de Mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiro e o Catálogo de Mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiro.

Para acompanhar o funcionamento da rede e promover seu contínuo desenvolvimento, foram constituídos três grupos técnicos (rede, mensagens e segurança), sendo que a coordenação de cada um deles é privativa do Banco Central do Brasil.



## **Conselho Monetário Nacional**

Criado pela lei 4.595/64, o Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional, é responsável por expedir diretrizes gerais para seu bom funcionamento.

### **É composto pelos seguintes membros:**

- Ministro da Fazenda como Presidente do Conselho;
- Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- Presidente do Banco Central do Brasil (Bacen).

Membros estes, que se reúnem uma vez por mês para deliberarem sobre assuntos relacionados com as competências do CMN. Em casos extraordinários pode acontecer mais de uma reunião por mês. As matérias aprovadas são regulamentadas por meio de Resoluções, normativo de caráter público, sempre divulgado no Diário Oficial da União e na página de normativos do Banco Central do Brasil.

Junto à CMN, funciona a Comissão Técnica da Moeda e do Crédito (COMOC)

As matérias aprovadas são regulamentadas por meio de Resoluções, normativo de caráter público, sempre divulgado no Diário Oficial da União e na página de normativos do Banco Central do Brasil.

De todas as reuniões são lavradas atas.

### **Entre suas principais atribuições podemos destacar as seguintes:**

- adaptar o volume de meios de pagamento às reais necessidades da economia e de seu processo de desenvolvimento;
- regular o valor interno da moeda, prevenindo ou corrigindo os surtos inflacionários ou deflacionários de origem interna ou externa, as depressões econômicas e outros desequilíbrios oriundos de fenômenos conjunturais;
- regular o valor externo da moeda e o equilíbrio da balança de pagamentos do país, tendo em vista a melhor utilização dos recursos em moeda estrangeira;
- orientar a melhor aplicação dos recursos das instituições financeiras públicas e privadas nas diferentes regiões do país, gerando condições

- favoráveis ao desenvolvimento da economia nacional;
- propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficácia do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos;
- zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;
- coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública interna e externa, em conjunto com o Congresso Nacional;
- autorizar as emissões de papel-moeda pelo BACEN e as normas reguladoras do meio circulante;
- determinar as características gerais das cédulas e das moedas;
- aprovar os orçamentos monetários preparados pelo BACEN;
- fixar diretrizes e normas da política cambial;
- disciplinar o crédito em suas modalidades e as formas das operações creditícias;
- estabelecer limites para a remuneração das operações e serviços bancários ou financeiros;
- determinar as taxas do recolhimento compulsório das instituições financeiras;
- outorgar ao BACEN o monopólio de operações de câmbio quando o balanço de pagamento o exigir;
- estabelecer normas a serem seguidas pelo BACEN nas transações com títulos públicos;
- regular a constituição, o funcionamento e a fiscalização de todas as instituições financeiras que operam no país;
- aplicar as penalidades previstas e limitar sempre que necessário as taxas de juros, descontos, comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações, inclusive as prestadas pelo BACEN.

### **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.**

Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências

#### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### **Capítulo I Do Sistema Financeiro Nacional**

**Art. 1º** O sistema Financeiro Nacional, estruturado e regulado pela presente Lei, será constituído:

I - do Conselho Monetário Nacional;

II - do Banco Central do Brasil; (*Redação dada pelo Del nº 278, de 28/02/67*)

III - do Banco do Brasil S. A.;

IV - do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;

V - das demais instituições financeiras públicas e privadas.

#### **Capítulo II Do Conselho Monetário Nacional**

**Art. 2º** Fica extinto o Conselho da atual Superintendência da Moeda e do Crédito, e criado em substituição, o Conselho Monetário Nacional, com a finalidade de formular a política da moeda e do crédito como previsto nesta lei, objetivando o progresso econômico e social do País.

**Art. 3º** A política do Conselho Monetário Nacional objetivará:

- I - Adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia nacional e seu processo de desenvolvimento;
- II - Regular o valor interno da moeda, para tanto prevenindo ou corrigindo os surtos inflacionários ou deflacionários de origem interna ou externa, as depressões econômicas e outros desequilíbrios oriundos de fenômenos conjunturais;
- III - Regular o valor externo da moeda e o equilíbrio no balanço de pagamento do País, tendo em vista a melhor utilização dos recursos em moeda estrangeira;
- IV - Orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras, quer públicas, quer privadas; tendo em vista propiciar, nas diferentes regiões do País, condições favoráveis ao desenvolvimento harmônico da economia nacional;
- V - Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos;
- VI - Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;
- VII - Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa.

**Art. 4º** Compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República: *(Redação dada pela Lei nº 6.045, de 15/05/74)*

I - Autorizar as emissões de papel-moeda (Vetado) as quais ficarão na prévia dependência de autorização legislativa quando se destinarem ao financiamento direto pelo Banco Central da República do Brasil, das operações de crédito com o Tesouro Nacional, nos termos do artigo 49 desta Lei. *(Vide Lei nº 8.392, de 30.12.91)*

O Conselho Monetário Nacional pode, ainda, autorizar o Banco Central da República do Brasil a emitir, anualmente, até o limite de 10% (dez por cento) dos meios de pagamentos existentes a 31 de dezembro do ano anterior, para atender as exigências das atividades produtivas e da circulação da riqueza do País, devendo, porém, solicitar autorização do Poder Legislativo, mediante Mensagem do Presidente da República, para as emissões que, justificadamente, se tornarem necessárias além daquele limite.

Quando necessidades urgentes e imprevistas para o financiamento dessas atividades o determinarem, pode o Conselho Monetário Nacional autorizar as emissões que se fizerem indispensáveis, solicitando imediatamente, através de Mensagem do Presidente da República, homologação do Poder Legislativo para as emissões assim realizadas:

II - Estabelecer condições para que o Banco Central da República do Brasil emita moeda-papel (Vetado) de curso forçado, nos termos e limites decorrentes desta Lei, bem como as normas reguladoras do meio circulante;

III - Aprovar os orçamentos monetários, preparados pelo Banco Central da República do Brasil, por meio dos quais se estimarão as necessidades globais de moeda e crédito;

IV - Determinar as características gerais (Vetado) das cédulas e das moedas;

V - Fixar as diretrizes e normas da política cambial, inclusive quanto a compra e venda de ouro e quaisquer operações em Direitos Especiais de Saque e em moeda estrangeira; *(Redação dada pelo Del nº 581, de 14/05/69)*

VI - Disciplinar o crédito em todas as suas modalidades e as operações creditícias em todas as suas formas, inclusive aceites, avais e prestações de quaisquer garantias por parte das instituições financeiras;

VII - Coordenar a política de que trata o art. 3º desta Lei com a de investimentos do Governo Federal;

VIII - Regular a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta lei, bem como a aplicação das penalidades previstas;

IX - Limitar, sempre que necessário, as taxas de juros, descontos comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros, inclusive os prestados pelo Banco Central da República do Brasil, assegurando taxas favorecidas aos financiamentos que se destinem a promover:

- recuperação e fertilização do solo;
- reflorestamento;
- combate a epizootias e pragas, nas atividades rurais;
- eletrificação rural;
- mecanização;
- irrigação;
- investimento indispensáveis às atividades agropecuárias;

X - Determinar a percentagem máxima dos recursos que as instituições financeiras poderão emprestar a um mesmo cliente ou grupo de empresas;

XI - Estipular índices e outras condições técnicas sobre encaixes, mobilizações e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas instituições financeiras;

XII - Expedir normas gerais de contabilidade e estatística a serem observadas pelas instituições financeiras;

XIII - Delimitar, com periodicidade não inferior a dois anos o capital mínimo das instituições financeiras privadas, levando em conta sua natureza, bem como a localização de suas sedes e agências ou filiais;

XIV - Determinar recolhimento de até 60% (sessenta por cento) do total dos depósitos e/ou outros títulos contábeis das instituições financeiras, seja na forma de subscrição de letras ou obrigações do Tesouro Nacional

ou compra de títulos da Dívida Pública Federal, seja através de recolhimento em espécie, em ambos os casos entregues ao Banco Central do Brasil, na forma e condições que o Conselho Monetário Nacional determinar, podendo este: *(Redação dada pelo Del nº 1.959, de 14/09/82)*

a) adotar percentagens diferentes em função;

- das regiões geoeconômicas;
- das prioridades que atribuir às aplicações;
- da natureza das instituições financeiras;

b) determinar percentuais que não serão recolhidos, desde que tenham sido reaplicados em financiamentos à agricultura, sob juros favorecidos e outras condições fixadas pelo Conselho Monetário Nacional. *(Vide art 10, inciso III)*

XV - Estabelecer para as instituições financeiras públicas, a dedução dos depósitos de pessoas jurídicas de direito público que lhes detenham o controle acionário, bem como dos das respectivas autarquias e sociedades de economia mista, no cálculo a que se refere o inciso anterior;

XVI - Enviar obrigatoriamente ao Congresso Nacional, até o último dia do mês subsequente, relatório e mapas demonstrativos da aplicação dos recolhimentos compulsórios, (Vetado).

XVII - Regulamentar, fixando limites, prazos e outras condições, as operações de redesconto e de empréstimo, efetuadas com quaisquer instituições financeiras públicas e privadas de natureza bancária;

XVIII - Outorgar ao Banco Central da República do Brasil o monopólio das operações de câmbio quando ocorrer grave desequilíbrio no balanço de pagamentos ou houver sérias razões para prever a iminência de tal situação;

XIX - Estabelecer normas a serem observadas pelo Banco Central da República do Brasil em suas transações com títulos públicos e de entidades de que participe o Estado;

XX - Autoriza o Banco Central da República do Brasil e as instituições financeiras públicas federais a efetuar a subscrição, compra e venda de ações e outros papéis emitidos ou de responsabilidade das sociedades de economia mista e empresas do Estado;

XXI - Disciplinar as atividades das Bolsas de Valores e dos corretores de fundos públicos;

XXII - Estatuir normas para as operações das instituições financeiras públicas, para preservar sua solidez e adequar seu funcionamento aos objetivos desta lei;

XXIII - Fixar, até quinze (15) vezes a soma do capital realizado e reservas livres, o limite além do qual os excedentes dos depósitos das instituições financeiras serão recolhidos ao Banco Central da República do Brasil ou aplicados de acordo com as normas que o Conselho estabelecer;

XXIV - Decidir de sua própria organização; elaborando seu regimento interno no prazo máximo de trinta (30) dias;

XXV - Decidir da estrutura técnica e administrativa do Banco Central da República do Brasil e fixar seu quadro de pessoal, bem como estabelecer os vencimentos e vantagens de seus funcionários, servidores e diretores, cabendo ao Presidente deste apresentar as respectivas propostas; *(Vide Lei nº 9.650, 27.5.1998)*

XXVI - Conhecer dos recursos de decisões do Banco Central da República do Brasil; *(Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995)*

XXVII - aprovar o regimento interno e as contas do Banco Central do Brasil e decidir sobre seu orçamento e sobre seus sistemas de contabilidade, bem como sobre a forma e prazo de transferência de seus resultados para o Tesouro Nacional, sem prejuízo da competência do Tribunal de Contas da União. *(Redação dada pelo Decreto Lei nº 2.376, de 25.11.1987) (Vide art 10, inciso III)*

XXVIII - Aplicar aos bancos estrangeiros que funcionem no País as mesmas vedações ou restrições equivalentes, que vigorem nas praças de suas matrizes, em relação a bancos brasileiros ali instalados ou que nelas desejem estabelecer - se;

XXIX - Colaborar com o Senado Federal, na instrução dos processos de empréstimos externos dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, para cumprimento do disposto no art. 63, nº II, da Constituição Federal;

XXX - Expedir normas e regulamentação para as designações e demais efeitos do art. 7º, desta lei. *(Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995) (Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995)*

XXXI - Baixar normas que regulem as operações de câmbio, inclusive swaps, fixando limites, taxas, prazos e outras condições.

XXXII - regular os depósitos a prazo de instituições financeiras e demais sociedades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, inclusive entre aquelas sujeitas ao mesmo controle acionário ou coligadas. *(Redação dada pelo Del nº 2.290, de 21/11/86)*

§ 1º O Conselho Monetário Nacional, no exercício das atribuições previstas no inciso VIII deste artigo, poderá determinar que o Banco Central da República do Brasil recuse autorização para o funcionamento de novas instituições financeiras, em função de conveniências de ordem geral.

§ 2º Competirá ao Banco Central da República do Brasil acompanhar a execução dos orçamentos monetários e relatar a matéria ao Conselho Monetário Nacional, apresentando as sugestões que considerar convenientes.

§ 3º As emissões de moeda metálica serão feitas sempre contra recolhimento (Vetado) de igual montante em cédulas.

§ 4º O Conselho Monetário nacional poderá convidar autoridades, pessoas ou entidades para prestar esclarecimentos considerados necessários.

§ 5º Nas hipóteses do art. 4º, inciso I, e do § 6º, do art. 49, desta lei, se o Congresso Nacional negar homologação à emissão extraordinária efetuada, as autoridades responsáveis serão responsabilizadas nos termos da Lei nº 1059, de 10/04/1950.

§ 6º O Conselho Monetário Nacional encaminhará ao Congresso Nacional, até 31 de março de cada ano, relatório da evolução da situação monetária e creditícia do País no ano anterior, no qual descreverá, minudentemente as providências adotadas para cumprimento dos objetivos estabelecidos nesta lei, justificando destacadamente os montantes das emissões de papel-moeda que tenham sido feitas para atendimento das atividades produtivas.

§ 7º O Banco Nacional da Habitação é o principal instrumento de execução da política habitacional do Governo Federal e integra o sistema financeiro nacional, juntamente com as sociedades de crédito imobiliário, sob orientação, autorização, coordenação e fiscalização do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central da República do Brasil, quanto à execução, nos termos desta lei, revogadas as disposições especiais em contrário. *(Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995)*

**Art. 5º** As deliberações do Conselho Monetário Nacional entendem-se de responsabilidade de seu Presidente para os efeitos do art. 104, nº I, letra "b", da Constituição Federal e obrigam também os órgãos oficiais, inclusive autarquias e sociedades de economia mista, nas atividades que afetem o mercado financeiro e o de capitais.

**Art. 6º** O Conselho Monetário Nacional será integrado pelos seguintes membros: *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967)* *(Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995)*

I - Ministro da Fazenda que será o Presidente; *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967)*

II - Presidente do Banco do Brasil S. A.; *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967)*

III - Presidente do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico; *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967)*

IV - Sete (7) membros nomeados pelo Presidente da República, após aprovação do Senado Federal, escolhidos entre brasileiros de ilibada reputação e notória capacidade em assuntos econômico-financeiros, com mandato de sete (7) anos, podendo ser reconduzidos. *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967)*

§ 1º O Conselho Monetário Nacional deliberará por maioria de votos, com a presença, no mínimo, de 6 (seis) membros, cabendo ao Presidente também o voto de qualidade.

§ 2º Poderão participar das reuniões do Conselho Monetário Nacional (VETADO) o Ministro da Indústria e do Comércio e o Ministro para Assuntos de Planejamento e Economia, cujos pronunciamentos constarão obrigatoriamente da ata das reuniões.

§ 3º Em suas faltas ou impedimentos, o Ministro da Fazenda será substituído, na Presidência do Conselho Monetário Nacional, pelo Ministro da Indústria e do Comércio, ou, na falta deste, pelo Ministro para Assuntos de Planejamento e Economia.

§ 4º Exclusivamente motivos relevantes, expostos em representação fundamentada do Conselho Monetário Nacional, poderão determinar a exoneração de seus membros referidos no inciso IV, deste artigo.

§ 5º Vagando-se cargo com mandato o substituto será nomeado com observância do disposto no inciso IV deste artigo, para completar o tempo do substituído.

§ 6º Os membros do Conselho Monetário Nacional, a que se refere o inciso IV deste artigo, devem ser escolhidos levando-se em atenção, o quanto possível, as diferentes regiões geoeconômicas do País.

**Art. 7º** Junto ao Conselho Monetário Nacional funcionarão as seguintes Comissões Consultivas: *(Vide Lei nº 9.069, de 29.6.1995)*

I - Bancária, constituída de representantes:

1 - do Conselho Nacional de Economia;

2 - do Banco Central da República do Brasil;

3 - do Banco do Brasil S.A.;

4 - do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;

5 - do Conselho Superior das Caixas Econômicas Federais;

6 - do Banco Nacional de Crédito Cooperativo;

7 - do Banco do Nordeste do Brasil S. A.;

8 - do Banco de Crédito da Amazônia S. A.;

9 - dos Bancos e Caixas Econômicas Estaduais;

10 - dos Bancos Privados;

11 - das Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimentos;

12 - das Bolsas de Valores;

13 - do Comércio;

14 - da Indústria;

15 - da Agropecuária;

16 - das Cooperativas que operam em crédito.



II - de Mercado de Capitais, constituída de representantes:

- 1 - do Ministério da Indústria e do Comércio;
- 2 - do Conselho Nacional da Economia.
- 3 - do Banco Central da República do Brasil;
- 4 - do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;
- 5 - dos Bancos Privados;
- 6 - das Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimentos;
- 7 - das Bolsas de Valores;
- 8 - das Companhias de Seguros Privados e Capitalização;
- 9 - da Caixa de Amortização;

III - de Crédito Rural, constituída de representantes:

- 1 - do Ministério da Agricultura;
- 2 - da Superintendência da Reforma Agrária;
- 3 - da Superintendência Nacional de Abastecimento;
- 4 - do Banco Central da República do Brasil;
- 5 - da Carteira de Crédito Agrícola e Industrial do Banco do Brasil S. A.;
- 6 - da Carteira de Colonização de Banco do Brasil S.A.;
- 7 - do Banco Nacional de Crédito Cooperativo;
- 8 - do Banco do Nordeste do Brasil S.A.;
- 9 - do Banco de Crédito da Amazônia S.A.;
- 10 - do Instituto Brasileiro do Café;
- 11 - do Instituto do Açúcar e do Alcool;
- 12 - dos Banco privados;
- 13 - da Confederação Rural Brasileira;
- 14 - das Instituições Financeiras Públicas Estaduais ou Municipais, que operem em crédito rural;
- 15 - das Cooperativas de Crédito Agrícola.

IV - (Vetado).

- 1 - (Vetado).
- 2 - (Vetado).
- 3 - (Vetado).
- 4 - (Vetado).
- 5 - (Vetado).
- 6 - (Vetado).
- 7 - (Vetado).
- 8 - (Vetado).
- 9 - (Vetado).
- 10 - (Vetado).
- 11 - (Vetado).
- 12 - (Vetado).
- 13 - (Vetado).
- 14 - (Vetado).
- 15 - (Vetado).

V - de Crédito Industrial, constituída de representantes:

- 1 - do Ministério da Indústria e do Comércio;
- 2 - do Ministério Extraordinário para os Assuntos de Planejamento e Economia;
- 3 - do Banco Central da República do Brasil;
- 4 - do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;
- 5 - da Carteira de Crédito Agrícola e Industrial do Banco do Brasil S.A.;
- 6 - dos Banco privados;
- 7 - das Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimentos;
- 8 - da Indústria.

§ 1º A organização e o funcionamento das Comissões Consultivas serão regulados pelo Conselho Monetário Nacional, inclusive prescrevendo normas que:

- a) lhes concedam iniciativa própria junto ao MESMO CONSELHO;
- b) estabeleçam prazos para o obrigatório preenchimento dos cargos nas referidas Comissões;
- c) tornem obrigatória a audiência das Comissões Consultivas, pelo Conselho Monetário Nacional, no trato das matérias atinentes às finalidades específicas das referidas Comissões, ressalvado os casos em que se impuser sigilo.

§ 2º Os representantes a que se refere este artigo serão indicados pelas entidades nele referidas e designados pelo Conselho Monetário Nacional.

§ 3º O Conselho Monetário Nacional, pelo voto de 2/3 (dois terços) de seus membros, poderá ampliar a competência das Comissões Consultivas, bem como admitir a participação de representantes de entidades não mencionadas neste artigo, desde que tenham funções diretamente relacionadas com suas atribuições.

### CAPÍTULO III Do Banco Central da República do Brasil

**Art. 8º** A atual Superintendência da Moeda e do Crédito é transformada em autarquia federal, tendo sede e foro na Capital da República, sob a denominação de Banco Central da República do Brasil, com personalidade jurídica e patrimônio próprios este constituído dos bens, direitos e valores que lhe são transferidos na forma desta Lei e ainda da apropriação dos juros e rendas resultantes, na data da vigência desta lei, do disposto no art. 9º do Decreto-Lei número 8495, de 28/12/1945, dispositivo que ora é expressamente revogado.

**Parágrafo único.** Os resultados obtidos pelo Banco Central do Brasil, consideradas as receitas e despesas de todas as suas operações, serão, a partir de 1º de janeiro de 1988, apurados pelo regime de competência e transferidos para o Tesouro Nacional, após compensados eventuais prejuízos de exercícios anteriores. *(Redação dada pelo Del nº 2.376, de 25/11/87)*

**Art. 9º** Compete ao Banco Central da República do Brasil cumprir e fazer cumprir as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional.

**Art. 10.** Compete privativamente ao Banco Central da República do Brasil:

I - Emitir moeda-papel e moeda metálica, nas condições e limites autorizados pelo Conselho Monetário Nacional (Vetado).

II - Executar os serviços do meio-circulante;

III - determinar o recolhimento de até cem por cento do total dos depósitos à vista e de até sessenta por cento de outros títulos contábeis das instituições financeiras, seja na forma de subscrição de Letras ou Obrigações do Tesouro Nacional ou compra de títulos da Dívida Pública Federal, seja através de recolhimento em espécie, em ambos os casos entregues ao Banco Central do Brasil, a forma e condições por ele determinadas, podendo: *(Incluído pela Lei nº 7.730, de 31.1.1989, renumerando-se os demais incisos)*

a) adotar percentagens diferentes em função:

1. das regiões geoeconômicas;

2. das prioridades que atribuir às aplicações;

3. da natureza das instituições financeiras;

b) determinar percentuais que não serão recolhidos, desde que tenham sido reaplicados em financiamentos à agricultura, sob juros favorecidos e outras condições por ele fixadas.

IV - Receber os recolhimentos compulsórios de que trata o inciso anterior e, ainda, os depósitos voluntários à vista das instituições financeiras, nos termos do inciso III e § 2º do art. 19. *(Renumerado com redação dada pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

V - Realizar operações de redesconto e empréstimos a instituições financeiras bancárias e as referidas no Art. 4º, inciso XIV, letra " b ", e no § 4º do Art. 49 desta lei; *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

VI - Exercer o controle do crédito sob todas as suas formas; *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

VII - Efetuar o controle dos capitais estrangeiros, nos termos da lei; *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

VIII - Ser depositário das reservas oficiais de ouro e moeda estrangeira e de Direitos Especiais de Saque e fazer com estas últimas todas e quaisquer operações previstas no Convênio Constitutivo do Fundo Monetário Internacional; *(Redação dada pelo Del nº 581, de 14/05/69) (Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

IX - Exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas; *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

X - Conceder autorização às instituições financeiras, a fim de que possam: *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

a) funcionar no País;

b) instalar ou transferir suas sedes, ou dependências, inclusive no exterior;

c) ser transformadas, fundidas, incorporadas ou encampadas;

d) praticar operações de câmbio, crédito real e venda habitual de títulos da dívida pública federal, estadual ou municipal, ações Debêntures, letras hipotecárias e outros títulos de crédito ou mobiliários;

e) ter prorrogados os prazos concedidos para funcionamento;

f) alterar seus estatutos.

g) alienar ou, por qualquer outra forma, transferir o seu controle acionário. *(Incluído pelo Del nº 2.321, de 25/02/87)*

XI - Estabelecer condições para a posse e para o exercício de quaisquer cargos de administração de instituições financeiras privadas, assim como para o exercício de quaisquer funções em órgãos consultivos, fiscais e semelhantes, segundo normas que forem expedidas pelo Conselho Monetário Nacional; *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

XII - Efetuar, como instrumento de política monetária, operações de compra e venda de títulos públicos federais;

*(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

XIII - Determinar que as matrizes das instituições financeiras registrem os cadastros das firmas que operam com suas agências há mais de um ano. *(Renumerado pela Lei nº 7.730, de 31/01/89)*

§ 1º No exercício das atribuições a que se refere o inciso IX deste artigo, com base nas normas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, o Banco Central da República do Brasil, estudará os pedidos que lhe sejam formulados e resolverá conceder ou recusar a autorização pleiteada, podendo (Vetado) incluir as cláusulas que reputar convenientes ao interesse público.

§ 2º Observado o disposto no parágrafo anterior, as instituições financeiras estrangeiras dependem de autorização do Poder Executivo, mediante decreto, para que possam funcionar no País (Vetado).

**Art. 11.** Compete ainda ao Banco Central da República do Brasil;

I - Entender-se, em nome do Governo Brasileiro, com as instituições financeiras estrangeiras e internacionais;  
II - Promover, como agente do Governo Federal, a colocação de empréstimos internos ou externos, podendo, também, encarregar-se dos respectivos serviços;

III - Atuar no sentido do funcionamento regular do mercado cambial, da estabilidade relativa das taxas de câmbio e do equilíbrio no balanço de pagamentos, podendo para esse fim comprar e vender ouro e moeda estrangeira, bem como realizar operações de crédito no exterior, inclusive as referentes aos Direitos Especiais de Saque, e separar os mercados de câmbio financeiro e comercial; *(Redação dada pelo Del nº 581, de 14/05/69)*

IV - Efetuar compra e venda de títulos de sociedades de economia mista e empresas do Estado;

V - Emitir títulos de responsabilidade própria, de acordo com as condições estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional;

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

VII - Exercer permanente vigilância nos mercados financeiros e de capitais sobre empresas que, direta ou indiretamente, interfiram nesses mercados e em relação às modalidades ou processos operacionais que utilizem;

VIII - Prover, sob controle do Conselho Monetário Nacional, os serviços de sua Secretaria.

§ 1º No exercício das atribuições a que se refere o inciso VIII do artigo 10 desta lei, o Banco Central do Brasil poderá examinar os livros e documentos das pessoas naturais ou jurídicas que detenham o controle acionário de instituição financeira, ficando essas pessoas sujeitas ao disposto no artigo 44, § 8º, desta lei. *(Incluído pelo Del nº 2.321, de 25/02/87)*

§ 2º O Banco Central da República do Brasil instalará delegacias, com autorização do Conselho Monetário Nacional, nas diferentes regiões geoeconômicas do País, tendo em vista a descentralização administrativa para distribuição e recolhimento da moeda e o cumprimento das decisões adotadas pelo mesmo Conselho ou prescritas em lei. *(Renumerado pelo Del nº 2.321, de 25/02/87)*

**Art. 12.** O Banco Central da República do Brasil operará exclusivamente com instituições financeiras públicas e privadas, vedadas operações bancárias de qualquer natureza com outras pessoas de direito público ou privado, salvo as expressamente autorizadas por lei.

**Art. 13.** Os encargos e serviços de competência do Banco Central, quando por ele não executados diretamente, serão contratados de preferência com o Banco do Brasil S. A., exceto nos casos especialmente autorizados pelo Conselho Monetário Nacional. *(Redação dada pelo Del nº 278, de 28/02/67)*

**Art. 14.** O Banco Central do Brasil será administrado por uma Diretoria de cinco (5) membros, um dos quais será o Presidente, escolhidos pelo Conselho Monetário Nacional dentre seus membros mencionados no inciso IV do art. 6º desta Lei. *(Redação dada pela Lei nº 5.362, de 30.11.1967) (Vide Decreto nº 91.961, de 19.11.1985)*

**ATENÇÃO! ATENÇÃO!**

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**

**LEGISLAÇÃO**

## Conteúdo

1 - Estatuto Social do Banco da Amazônia; 2 - Código de Ética do Banco da Amazônia; 3 - Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e suas alterações.

## Coletânea de Exercícios.



# Estatuto Social do Banco da Amazônia

## CAPÍTULO I

### Da denominação, da duração, da sede, do foro e das demais disposições preliminares

**Art. 1º.** O Banco da Amazônia S.A., instituição financeira pública federal, constituída sob a forma de sociedade anônima aberta, de economia mista, e prazo de duração indeterminado, é regido por este Estatuto, especialmente, pela lei de criação nº 5.122, de 28 de setembro de 1966, pelas Leis nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

**Parágrafo Único.** O Banco da Amazônia tem domicílio, sede e foro em Belém, capital do Estado do Pará, podendo manter representação em todas as capitais da Região Amazônica, bem como agências, escritórios de representação e correspondentes em outras praças do País, observados os requisitos legais.

## CAPÍTULO II

### Do objetivo social e das vedações

**Art. 2º.** O Banco da Amazônia tem por objetivo:

- I. executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social;
- II. prestar serviços e realizar todas as operações inerentes à atividade bancária; e
- III. exercer as funções de agente financeiro dos órgãos regionais federais de desenvolvimento.

**Art. 3º.** Ao Banco da Amazônia é vedado, além das proibições estabelecidas por lei:

- I. realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras;
- II. abrir crédito, emprestar, comprar ou vender bens de qualquer natureza a membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria; e
- III. emitir debêntures ou partes beneficiárias.

## CAPÍTULO III

### Do capital e das ações

**Art. 4º.** O Capital Social do Banco da Amazônia é de R\$1.623.251.785,69 (um bilhão, seiscentos e vinte e três milhões, duzentos e cinquenta e um mil, setecentos e oitenta e cinco reais e sessenta e nove centavos),

dividido em 29.645.967 (vinte e nove milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, novecentos e sessenta e sete) ações ordinárias nominativas escriturais e sem valor nominal.

§ 1º A União é o acionista controlador e, nessa condição, deterá sempre a maioria absoluta das ações com direito a voto.

§ 2º Sobre os recursos transferidos pela União ou depositados por acionistas minoritários, para fins de aumento do capital, incidirão encargos financeiros, na forma da legislação vigente, desde o dia da transferência até a data da capitalização.

## **CAPÍTULO IV**

### **Da Assembleia Geral de Acionistas**

**Art. 5º.** A convocação da Assembleia Geral de acionistas incumbe ao Conselho de Administração, competindo, também, nos casos expressamente previstos em lei, à Diretoria Executiva, ao Conselho Fiscal, a qualquer acionista ou a grupo de acionistas que represente, no mínimo, cinco por cento do capital votante.

§1º. Atendidas as exigências de quórum, legitimação e representação dos acionistas, a Assembleia Geral de acionistas será presidida pelo Presidente do Conselho de Administração ou, na sua ausência ou impedimentos, por um dos administradores do Banco ou por um dos acionistas escolhido pelos demais acionistas. O presidente da mesa convidará dois acionistas ou administradores do Banco para atuarem como Secretários da Assembleia Geral.

§2º. Nas Assembleias Gerais de acionistas tratar-se-á, exclusivamente, do objeto declarado nos editais de convocação, não se admitindo a inclusão, na pauta da Assembleia, de assuntos gerais.

§3º. A Assembleia Geral Ordinária de acionistas reunir-se-á anualmente, até o final do mês de abril, para os fins previstos em lei.

§4º. O edital de convocação da Assembleia Geral de acionistas será publicado com, no mínimo, quinze dias de antecedência.

§5º. A partir da data da publicação do edital respectivo, se maior prazo não for previsto em lei, o Banco da Amazônia colocará documentação adequada à disposição dos acionistas para que esses possam se posicionar a respeito das matérias objeto das Assembleias Gerais de acionistas.

§6º. As atas da Assembleia Geral de acionistas poderão ser lavradas de forma sumária dos fatos ocorridos, inclusive dissidências e protestos, e conterão a transcrição apenas das deliberações tomadas, observadas as disposições legais.

**Art. 6º.** Além das previstas na Lei das Sociedades por Ações, deverá, também, ser convocada Assembleia Geral de acionistas para deliberar sobre as seguintes matérias:

- I. alienação, no todo ou em parte, de ações do capital social;
- II. aumento do capital social por subscrição de novas ações;
- III. emissão de títulos ou valores mobiliários, no País ou no Exterior;
- IV. transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação do Banco;
- V. permuta de ações de sua emissão e outros valores mobiliários;
- VI. promoção de práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a B3 S.A – Brasil Bolsa Balcão;
- VII. alteração do estatuto social
- VIII. eleição e destituição, a qualquer tempo, dos membros do Conselho de Administração;
- IX. eleição e destituição, a qualquer tempo, dos membros do Conselho Fiscal e respectivos suplentes;
- X. fixação da remuneração dos administradores, do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria e dos demais Comitês remunerados;
- XI. aprovação das demonstrações financeiras, da destinação do resultado do exercício e da distribuição de dividendos;
- XII. autorização para o Banco da Amazônia mover ação de responsabilidade civil contra os administradores pelos prejuízos causados ao seu patrimônio;
- XIII. alienação de bens imóveis diretamente vinculados à prestação de serviços e à constituição de ônus reais sobre eles;
- XIV. eleição e destituição, a qualquer tempo, de liquidantes, julgando-lhes as contas.

## **CAPÍTULO V**

### **Da Administração**

#### **Seção I**

#### **Das normas comuns aos órgãos de administração**

#### **Subseção I**

## Dos requisitos

**Art. 7º.** A Administração do Banco da Amazônia é exercida por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva, cujos integrantes deverão atender os seguintes requisitos obrigatórios:

- I. ser cidadão de reputação ilibada;
- II. ter notório conhecimento compatível com o cargo para o qual foi indicado;
- III. ter formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado; e
- IV. ter, no mínimo, uma das experiências profissionais abaixo:
  - a) dez anos, no setor público ou privado, na área de atuação do Banco ou em área conexas àquela para a qual forem indicados em função de direção superior;
  - b) quatro anos em cargo de Diretor, de Conselheiro de Administração, de membro de comitê de auditoria ou de chefia superior em empresa de porte ou objeto social semelhante ao do Banco, entendendo-se como cargo de chefia superior aquele situado nos dois níveis hierárquicos não estatutários mais altos da empresa;
  - c) quatro anos em cargo em comissão ou função de confiança equivalente a nível 4, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, em pessoa jurídica de direito público interno;
  - d) quatro anos em cargo de docente ou de pesquisador, de nível superior na área de atuação do Banco; ou
  - e) quatro anos como profissional liberal em atividade vinculada à área de atuação do Banco.

§1º. A formação acadêmica deverá contemplar curso de graduação ou pós-graduação reconhecido ou credenciado pelo Ministério da Educação.

§2º. As experiências mencionadas em alíneas distintas do inciso IV do caput não poderão ser somadas para a apuração do tempo requerido.

§3º. As experiências mencionadas em uma mesma alínea do inciso IV do caput poderão ser somadas para a apuração do tempo requerido, desde que relativas a períodos distintos.

§4º. Somente pessoas naturais poderão ser eleitas para o cargo de administrador do Banco;

§5º. Os Diretores deverão residir no País

§6º. Aplica-se o disposto neste artigo aos administradores do Banco, inclusive aos representantes dos empregados e dos acionistas minoritários, e também às indicações da União ou das empresas estatais para o cargo de administrador em suas participações minoritárias em empresas estatais de outros entes federativos.

§7º. Os requisitos previstos nas alíneas "a", "b", "c", "d" e "e" do inciso IV do caput poderão ser dispensados no caso de indicação de empregado da empresa para cargo de administrador ou como membro de comitê, desde que atendidos os seguintes quesitos mínimos:

- a) o empregado tenha ingressado na empresa por meio de concurso público de provas ou de provas e títulos;
- b) o empregado tenha mais de 10 (dez) anos de trabalho efetivo na empresa;
- c) o empregado tenha ocupado cargo na gestão superior da empresa, comprovando sua capacidade para assumir as responsabilidades dos cargos de que trata o caput.

§8º. Os administradores eleitos, inclusive o representante dos empregados e minoritários, devem participar, na posse e anualmente, de treinamentos específicos sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), e demais temas relacionados às atividades do Banco.

§9º. Os requisitos e as vedações exigíveis para os administradores deverão ser respeitados por todas as nomeações e eleições realizadas, inclusive em caso de recondução.

**Art. 8º.** Além dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, a administração do Banco da Amazônia obedecerá, ainda, aos princípios de boa governança corporativa e de gestão de negócios direcionada pelo controle dos riscos.

## Subseção II Da investidura

**Art. 9º.** Os eleitos para o Conselho de Administração e Diretoria Executiva serão investidos nos seus cargos no prazo de até 30 (trinta) dias seguintes à eleição, mediante assinatura de termo de posse no livro de atas do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva, conforme o caso.

§1º O voto da União na Assembleia Geral ou manifestação do Conselho de Administração em sua reunião que eleger membro estatutário deverá conter a qualificação, o prazo de gestão de cada um dos eleitos e a comprovação do cumprimento dos requisitos e impedimentos para investidura no cargo.

§2º. Descumprido o prazo, a eleição tornar-se-á sem efeito, salvo justificativa aceita pelo órgão da administração para o qual tiver sido eleito.

§3º. O termo de posse de que trata o "caput" deverá conter a indicação de pelo menos um domicílio no qual o membro do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva receberá as citações e intimações em

processos administrativos e judiciais, relativos a atos de sua gestão; esse domicílio somente poderá ser alterado mediante comunicação por escrito ao Banco.

§4º. A investidura em cargo estatutário observará os requisitos e as vedações vigentes na data da posse ou da eleição, no caso de Conselheiro Fiscal.

§5º. A recondução ou a troca de Diretoria enseja novo ato de posse ou nova eleição, devendo ser considerados os requisitos vigentes no momento da nova posse ou da nova eleição.

§6º. As indicações de administradores e de Conselheiros fiscais considerarão:

I. compatível formação acadêmica preferencialmente em:

- a) Administração ou Administração Pública;
- b) Ciências Atuariais;
- c) Ciências Econômicas;
- d) Comércio Internacional;
- e) Contabilidade ou Auditoria;
- f) Direito;
- g) Engenharia;
- h) Estatística;
- i) Finanças;
- j) Matemática; e
- k) curso aderente à área de atuação da empresa.

### **Subseção III Dos impedimentos e das vedações**

**Art. 10.** É vedada a indicação para o Conselho de Administração e para a Diretoria Executiva:

I. os condenados, por decisão transitada em julgado, por crime falimentar, de sonegação fiscal, de prevaricação, de corrupção ativa ou passiva, de concussão, de peculato, contra a economia popular, contra a fé pública, contra a propriedade, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, ou os condenados a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos;

II. os declarados inabilitados para cargos de administração em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, ou em outras instituições sujeitas à autorização, controle e fiscalização de órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, incluídas as entidades de previdência privada, as sociedades seguradoras, as sociedades de capitalização e as companhias abertas;

III. sócio, ascendente, descendente ou parente colateral ou afim, até o terceiro grau, de membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva;

IV. os que estiverem em mora com o Banco da Amazônia ou que lhe tenham causado prejuízo ainda não ressarcido;

V. os que detiverem controle ou parcela substancial do capital social de pessoa jurídica em mora com o Banco da Amazônia ou que lhe tenham causado prejuízo ainda não ressarcido, estendendo-se esse impedimento aos que tenham ocupado cargo de administração em pessoa jurídica nessa situação, no exercício social imediatamente anterior à data da eleição ou nomeação;

VI. os que estiverem respondendo pessoalmente, ou como controlador ou como administrador de pessoa jurídica, por pendências relativas a protestos de títulos, cobranças judiciais, emissão de cheques sem fundos, inadimplemento de obrigações e outras ocorrências ou circunstâncias análogas;

VII. os declarados falidos ou insolventes enquanto perdurar essa situação;

VIII. os que detiverem o controle ou participaram de pessoa jurídica concordatária, em recuperação judicial, falida ou insolvente, no período de cinco anos anteriores à data da eleição ou nomeação, salvo na condição de síndico, comissário ou administrador judicial;

IX. os que exercem cargos de administração, direção, fiscalização ou gerência, ou detenham controle ou parcela superior a dez por cento do capital social de instituição, financeira ou não, cujos interesses sejam conflitantes com os do Banco da Amazônia;

X. os que tenham causado dano ainda não reparado a entidade da administração pública, em decorrência da prática de ato ilícito;

XI. os que estejam em litígio judicial não trabalhista com a estatal, inclusive em ações coletivas, ressalvados os casos em que figurar como substituído processual e os caso de dispensa justificada e aprovada em assembleia geral;

XII. Os que tiverem interesse conflitante com o Banco da Amazônia, inclusive aqueles que ocuparem cargos, em especial, em Conselhos Consultivos, de Administração, ou Fiscal, em empresas que sejam fornecedoras ou clientes ou que possam ser consideradas concorrentes no mercado, salvo nesse último caso por dispensa da assembleia geral;

XIII. representantes do órgão regulador a qual o Banco da Amazônia esteja sujeito;

- XIV. de Ministro de Estado, de Secretário Estadual e de Secretário Municipal;
- XV. de titular de cargo em comissão na administração pública federal, direta ou indireta, sem vínculo permanente com o serviço público;
- XVI. de dirigente estatutário de partido político e de titular de mandato no Poder Legislativo de qualquer ente federativo, ainda que licenciado;
- XVII. de parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau das pessoas mencionadas nos incisos XIII a XVI;
- XVIII. de pessoa que atuou, nos últimos trinta e seis meses, como participante de estrutura decisória de partido político;
- XIX. de pessoa que atuou, nos últimos trinta e seis meses, em trabalho vinculado a organização, estruturação e realização de campanha eleitoral;
- XX. de pessoa que exerça cargo em organização sindical;
- XXI. de pessoa física que tenha firmado contrato ou parceria, como fornecedor ou comprador, demandante ou ofertante, de bens ou serviços de qualquer natureza, com a União, com o Banco da Amazônia, nos três anos anteriores à data de sua nomeação;
- XXII. de pessoa que tenha ou possa ter qualquer forma de conflito de interesse com a União ou com o Banco da Amazônia; e
- XXIII. de pessoa que se enquadre em qualquer uma das hipóteses de inelegibilidade previstas nas alíneas do inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64/1990, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar nº 135/2010.
- §1º. É incompatível com a participação dos órgãos de administração do Banco a candidatura a mandato público eletivo, devendo o interessado requerer seu afastamento, sob pena de perda do cargo, a partir do momento em que tornar pública sua pretensão à candidatura. Durante o período de afastamento não será devida qualquer remuneração ao membro do órgão de administração, o qual perderá o cargo a partir da data do registro da candidatura.
- §2º. Aplica-se a vedação do inciso XV do caput ao servidor ou ao empregado público aposentado que seja titular de cargo em comissão da administração pública federal direta ou indireta.
- §3º. Aplica-se o disposto neste artigo a todos os administradores do Banco da Amazônia, inclusive aos representantes dos empregados e dos minoritários;
- §4º. É vedada a recondução do administrador que não participar de nenhum treinamento anual disponibilizado pela Instituição nos últimos dois anos.

**Art. 11.** Aos integrantes dos órgãos de Administração é vedado intervir no estudo, deferimento, controle ou liquidação de qualquer operação em que:

- a) direta ou indiretamente, sejam interessadas sociedades de que detenham o controle ou participação superior a 10% (dez por cento) do capital social; e
- b) quando se tratar de empresa na qual tenham ocupado cargo de gestão em período imediatamente anterior à investidura no Banco.

#### **Subseção IV** **Da perda do cargo**

**Art. 12.** Perderá o cargo:

- I. o membro do Conselho de Administração, do Fiscal ou do Comitê de Auditoria que deixar de comparecer a duas reuniões consecutivas ou três intercaladas, nas últimas doze reuniões, sem justificativa;
- II. o membro da Diretoria Executiva que se afastar, sem autorização, por mais de trinta dias.
- III. o representante dos empregados no Conselho de Administração cujo contrato de trabalho seja encerrado durante o prazo de gestão.

**Parágrafo Único.** A perda do cargo não elide a responsabilidade civil e penal a que estejam sujeitos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, em virtude do descumprimento de suas obrigações.

#### **Subseção V** **Da remuneração**

**Art. 13.** A remuneração dos integrantes dos Órgãos de Administração será fixada pela Assembleia Geral de acionistas, observadas as prescrições legais.

**Parágrafo único.** A remuneração mensal devida aos membros dos Conselhos de Administração não excederá a dez por cento da remuneração mensal média dos Diretores, excluídos os valores relativos a adicional de férias e benefícios, sendo vedado o pagamento de participação, de qualquer espécie, nos lucros da empresa.



## **Subseção VI**

### **Do dever de informar e outras obrigações**

**Art. 14.** Sem prejuízo dos procedimentos de autorregulação, os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva do Banco da Amazônia deverão:

I. comunicar ao Banco da Amazônia e à bolsa de valores:

a) a quantidade e as características dos valores mobiliários ou derivativos de emissão do Banco da Amazônia de que sejam titulares, direta ou indiretamente, bem como seus respectivos cônjuges, companheiros e dependentes incluídos na declaração anual do imposto de renda, até o décimo dia após a data da posse;

b) os seus planos de negociação periódica dos valores mobiliários e derivativos referidos na alínea “a” deste inciso, inclusive suas subseqüentes alterações, até o décimo dia após a data da posse ou das alterações dos planos; e

c) as negociações com os valores mobiliários e derivativos de que trata a alínea “a” deste inciso, inclusive o preço, até o décimo dia do mês seguinte ao que se verificar a negociação;

II. abster-se de negociar com os valores mobiliários ou derivativos de que trata a alínea “a” do inciso I deste artigo:

a) no período de um mês que antecede o encerramento do exercício social, até a publicação do anúncio que colocar à disposição dos acionistas a respectiva documentação; e

b) no período compreendido entre a decisão do órgão social competente de aumentar o capital social do Banco da Amazônia ou distribuir dividendos, bonificação em ações ou seus derivativos e a publicação dos respectivos editais ou anúncios.

## **Seção II**

### **Do Conselho de Administração**

#### **Subseção I**

#### **Da composição e do prazo de gestão**

**Art. 15.** O Conselho de Administração, órgão de orientação superior do Banco da Amazônia, é composto por sete membros, todos eleitos pela Assembleia Geral de acionistas, observados os requisitos previstos no §1º do art. 25 deste Estatuto, sendo:

I. três indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda;

II. um indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

III. um representante dos empregados, nos moldes da Lei nº 12.353/2010; e

IV. um representante dos acionistas minoritários, eleito nos termos da Lei nº 6.404/1976.

§1º. A Presidência do Colegiado caberá a um dos membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda;

§2º. O Presidente do Banco integrará, também, o Conselho de Administração e não poderá exercer, mesmo que interinamente, a Presidência do Colegiado;

§3º. O Presidente do Conselho de Administração do Banco, em seus impedimentos eventuais ou falta temporária, será substituído pelo outro conselheiro indicado pelo Ministro de Estado da Fazenda;

§4º. Os membros do Conselho de Administração cumprem prazo de gestão coincidente de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas, que se estenderá até a investidura de novos membros;

§5º. No prazo do parágrafo anterior serão considerados os períodos anteriores de gestão ocorridos há menos de dois anos;

§6º. Atingido o limite a que se referem os parágrafos anteriores, o retorno de membros do Conselho de Administração só poderá ser efetuado após decorrido período equivalente a um prazo de gestão;

§7º. O representante dos empregados no Conselho de Administração será escolhido dentre os empregados ativos, pelo voto direto de seus pares, em eleição organizada pelo Banco em conjunto com as entidades sindicais que os representem;

§8º. O Conselheiro representante dos empregados estará sujeito a todos os critérios e exigências para o cargo de conselheiro de administração, previstos em lei e no Estatuto Social do Banco;

§9º. O empregado designado como representante dos empregados no Conselho de Administração não poderá ser dispensado sem justa causa, desde o registro de sua candidatura até um ano após o fim de sua gestão;

§10. O conselheiro de administração representante dos empregados, cujo contrato de trabalho seja rescindido durante o prazo de gestão, será destituído pela Assembleia geral de acionistas, na forma do art. 140 da Lei nº 6.404/1976;

§11. Sem prejuízo da vedação aos administradores de intervirem em qualquer operação social em que tenha interesse conflitante com o do Banco, o conselheiro de administração representante dos empregados não participará das discussões e deliberações sobre assuntos que envolvam relações sindicais, remuneração,

benefícios e vantagens, inclusive matérias de previdência complementar e assistenciais, hipóteses em que fica configurado o conflito de interesses;

§12. É vedada a existência de membro suplente do Conselho de Administração, inclusive para representante dos empregados.

**Art. 16.** A composição do Conselho de Administração deve ter, no mínimo, vinte e cinco por cento de membros independentes.

§1º. O Conselheiro de Administração independente caracteriza-se por:

I. não ter vínculo com o Banco da Amazônia, exceto quanto à participação em Conselho de Administração da empresa controladora ou à participação em seu capital social;

II. não ser cônjuge ou parente consanguíneo ou afim ou por adoção, até o terceiro grau, de chefe do Poder Executivo, de Ministro de Estado, de Secretário de Estado, do Distrito Federal ou de Município ou de administrador do Banco da Amazônia;

III. não ter mantido, nos últimos três anos, vínculo de qualquer natureza com o Banco da Amazônia ou com a União, que possa vir a comprometer a sua independência;

IV. não ser ou não ter sido, nos últimos três anos, empregado ou Diretor do Banco da Amazônia;

V. não ser fornecedor ou comprador, direto ou indireto, de serviços ou produtos do Banco da Amazônia;

VI. não ser empregado ou administrador de empresa ou entidade que ofereça ou demande serviços ou produtos ao Banco da Amazônia; e

VII. não receber outra remuneração do Banco da Amazônia além daquela relativa ao cargo de Conselheiro, exceto a remuneração decorrente de participação no capital do Banco.

§2º. Na hipótese de o cálculo do número de Conselheiros independentes não resultar em número inteiro, será feito o arredondamento:

I. para mais, quando a fração for igual ou superior a cinco décimos; e

II. para menos, quando a fração for inferior a cinco décimos.

§3º. Para os fins deste artigo, serão considerados independentes os Conselheiros eleitos por acionistas minoritários, mas não aqueles eleitos pelos empregados.

§4º. O Ministério da Fazenda deverá indicar os membros independentes do Conselho de Administração de que trata o caput, caso os demais acionistas não o façam.

## **Subseção II Do funcionamento**

**Art. 17.** O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo seu Presidente ou pela maioria dos seus membros.

§1º. O Conselho somente deliberará com a presença de, no mínimo, quatro de seus membros.

§2º. As deliberações do Conselho serão tomadas por maioria de votos e registradas em ata, cabendo ao Presidente, além do voto ordinário, o voto de qualidade;

§3º. Para aprovação do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) e do Relatório Anual das Atividades de Auditoria Interna (RAINT), o Conselho de Administração reunir-se-á ao menos uma vez no ano, sem a presença do Presidente do Banco;

§4º. Nas matérias em que fique configurado conflito de interesses do conselheiro de administração representante dos empregados, nos termos do disposto no §11 do art. 15, a deliberação ocorrerá em reunião especial exclusivamente convocada para essa finalidade, da qual não participará o referido conselheiro;

§5º. Será assegurado ao representante dos empregados no conselho de administração, no prazo de até trinta dias, o acesso à ata de reunião e aos documentos anexos referentes às deliberações tomadas na reunião especial de que trata o § 4º deste artigo;

§6º. Fica facultada, mediante justificativa, eventual participação dos conselheiros na reunião, por telefone, videoconferência, ou outro meio de comunicação que possa assegurar a participação efetiva e a autenticidade do seu voto, que será considerado válido para todos os efeitos legais e incorporado à ata da referida reunião.

## **Subseção III Da vacância e das substituições**

**Art. 18.** Em caso de vacância de algum Conselheiro, à exceção da vaga ocupada pelo Presidente do Banco, os Conselheiros remanescentes nomearão um membro para substituí-lo e completar o seu prazo de gestão, que será eleito na primeira Assembleia Geral subsequente, devendo-se observar, quanto à competência para indicação do respectivo nome a ser nomeado pelo Colegiado, o disposto no art. 15 deste Estatuto.

**Art. 19.** Se ocorrer vacância da maioria dos cargos, competirá ao Presidente do Conselho convocar a Assembleia Geral de acionistas, no prazo de trinta dias, para a eleição de novos membros.

**Art. 20.** Se a vacância abranger todos os cargos, competirá à Diretoria Executiva convocar a Assembleia Geral de acionistas, no prazo de trinta dias, para a eleição de novos membros.

#### **Subseção IV** **Das atribuições e das competências**

**Art. 21.** O Conselho de Administração tem, na forma prevista em lei e neste Estatuto, atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

**Art. 22.** Sem prejuízo das competências previstas no art. 142 da Lei nº 6.404/1976, e das demais atribuições previstas na Lei nº 13.303/2016, compete ao Conselho de Administração:

I. aprovar as políticas, as estratégias corporativas, o plano geral de negócios, o plano de expansão de agências, o plano diretor e o orçamento global do Banco da Amazônia, em harmonia com a política econômico-financeira do Governo Federal;

II. discutir, aprovar e monitorar decisões envolvendo práticas de governança corporativa, relacionamento com partes interessadas e código de conduta dos agentes;

III. implementar e supervisionar os sistemas de gestão de riscos e de controle interno estabelecidos para a prevenção e mitigação dos principais riscos a que está e posta o Banco inclusive os riscos relacionados integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados ocorrência de corrupção e fraude;

IV. estabelecer política de divulgação de informações para mitigar risco de contradição entre as diversas áreas e os executivos do Banco da Amazônia;

V. avaliar formalmente, com periodicidade anual, o desempenho da Diretoria Executiva, do Presidente e dos Diretores do Banco da Amazônia, podendo contar com apoio metodológico e procedimental do comitê de elegibilidade;

VI. deliberar, por proposta da Diretoria Executiva, sobre:

a) a distribuição de dividendos intermediários, inclusive à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral; e

b) pagamento de juros sobre o capital próprio;

VII. eleger e destituir os Diretores e fixar-lhes as atribuições mediante proposta do Presidente do Banco da Amazônia, sendo que um deles responderá pela função de controle, observado sempre o princípio de segregação de funções e evitada qualquer possibilidade de conflito de interesses;

VIII. fiscalizar a execução da política geral dos negócios e serviços do Banco da Amazônia, acompanhar e fiscalizar a gestão dos membros da Diretoria Executiva;

IX. convocar, nos casos previstos em lei e neste Estatuto, a Assembleia Geral de acionistas, apresentando propostas para sua deliberação;

X. manifestar-se sobre o relatório da administração e as contas da Diretoria Executiva;

XI. autorizar a contratação de auditores independentes e a rescisão destes contratos;

XII. autorizar a constituição de ônus reais e a alienação de bens, ressalvado o disposto no inciso I do art. 6º e inciso VIII do art. 35 deste Estatuto;

XIII. conceder licença aos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, exclusive aos Presidentes do Conselho de Administração e do Banco da Amazônia;

XIV. autorizar a Diretoria Executiva a fazer doações, na hipótese prevista no inciso XIII do art. 35 deste Estatuto;

XV. autorizar o desempenho de atividades estranhas ao cargo, mas de interesse do Banco da Amazônia, por membros da Diretoria Executiva do Banco da Amazônia, salvo quando decorrentes de designação do Presidente da República;

XVI. deliberar sobre a designação e dispensa do titular da Unidade de Auditoria Interna por proposta da Diretoria Executiva;

XVII. aprovar as alterações das normas e regulamentos de pessoal;

XVIII. disciplinar a concessão de férias aos membros da Diretoria Executiva, observada a legislação vigente;

XIX. aprovar o seu regimento interno;

XX. avaliar os relatórios do Sistema de Controles Internos e da Ouvidoria do Banco da Amazônia;

XXI. nomear e destituir os membros do Comitê de Auditoria, bem como aprovar o respectivo Regimento Interno.

XXII. aprovar a estrutura de gerenciamento de Risco Operacional, as políticas sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e suas alterações;

XXIII. apreciar e manifestar-se sobre os Relatórios de Risco Operacional do Banco da Amazônia;

XXIV. nomear e destituir os membros do Comitê de Remuneração, que não serão remunerados, bem como aprovar o respectivo regimento interno;

- XXV. designar o ocupante de cada Diretoria, alterando as designações quando julgar conveniente;
- XXVI. subscrever carta anual com explicitação dos compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas pela Instituição, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou a autorização de sua criação, com a definição clara dos recursos a serem empregados para esse fim e dos impactos econômicos-financeiros da consecução desses objetivos, mensuráveis por meio de indicadores objetivos;
- XXVII. aprovar e fiscalizar o compromisso assumido pelos membros da Diretoria Executiva por ocasião da sua investidura no cargo, com metas e resultados específicos a serem alcançados;
- XXVIII. promover anualmente análise quanto ao atendimento das metas e dos resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, devendo publicar suas conclusões e informá-las ao Congresso Nacional e ao Tribunal de Contas da União, sob pena de seus integrantes responderem por omissão;
- XXIX. cumprir e fazer cumprir as normas emanadas dos órgãos reguladores;
- XXX. aprovar a prática de atos que importem em renúncia, transação ou compromisso arbitral;
- XXXI. deliberar sobre os casos omissos do estatuto social, em conformidade com o disposto na Lei nº 6.404/1976;
- XXXII. definir as estratégias e políticas de controle, bem como o nível de exposição a riscos, do Banco da Amazônia; e
- XXXIII. definir o regime de alçadas operacionais e administrativas.

§1º. Excluem-se da obrigação de publicação a que se refere o inciso XXVIII as informações de natureza estratégica cuja divulgação possa ser comprovadamente prejudicial ao interesse do Banco da Amazônia.

§2º. O atendimento das metas e dos resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo deverá gerar reflexo financeiro para os Diretores do Banco da Amazônia, sob a forma de remuneração variável, nos termos estabelecidos pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

§3º. A fiscalização de que trata o inciso VIII deste artigo poderá ser exercida isoladamente por qualquer conselheiro, o qual terá acesso aos livros e papéis do Banco da Amazônia e às informações sobre os contratos celebrados ou em via de celebração e quaisquer outros atos que considere necessários ao desempenho de suas funções, podendo requisitá-los, diretamente, a qualquer membro da Diretoria Executiva. As providências daí decorrentes, inclusive propostas para contratação de profissionais externos, serão submetidas à deliberação do Conselho de Administração.

#### **Subseção V Da avaliação.**

**Art. 23.** O Conselho de Administração realizará anualmente uma avaliação formal do seu desempenho.

§1º. O processo de avaliação citado no caput será realizado conforme procedimentos previamente definidos pelo próprio Conselho de Administração;

§2º. Caberá ao Presidente do Conselho conduzir o processo de avaliação.

### **Seção III Da Diretoria Executiva Subseção I**

#### **Da composição e do prazo de gestão**

**Art. 24.** A Diretoria Executiva é o órgão da administração integrado pelo Presidente e cinco Diretores, dos quais, pelo menos dois, profissionais da atividade bancária.

**Parágrafo único.** A Diretoria Executiva é o órgão executivo de administração e representação, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular do Banco, em conformidade com a orientação geral traçada pelo Conselho de Administração.

**Art. 25.** O Presidente do Banco da Amazônia é nomeado pelo Presidente da República e por ele demissível “ad nutum”. Ocorrendo substituição definitiva poderá o novo titular até sessenta dias após assumir as funções, solicitar a convocação do Conselho de Administração para decidir sobre o mandato dos Diretores em exercício.

§1º. Além dos requisitos previstos no art. 7º deste Estatuto, devem ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições para o exercício de cargos na Diretoria Executiva do Banco da Amazônia:

I. ter graduação em curso superior; e

II. ter exercido, nos últimos cinco anos, por pelo menos três anos, uma das seguintes funções:

a) cargos gerenciais em instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional de 1º ou 2º nível do Plano de Cargos e Salários do nível gerencial da Instituição de origem; ou

b) cargos gerenciais na área financeira de outras entidades detentoras de patrimônio líquido não inferior a um quarto dos limites mínimos de capital realizado e patrimônio líquido exigidos pela regulamentação para o Banco da Amazônia; ou

c) cargo em comissão ou função de confiança equivalente a DAS-4 ou superior no setor público; ou

d) cargo estatutário em empresa.

III. Experiência mínima de três anos em liderança de equipe.

§2º. O membro estatutário que estiver investido em suas funções antes da alteração deste Estatuto e não cumprir as condições do § 1º deste artigo poderá permanecer e ser reconduzido no cargo que ocupa, desde que observados os requisitos constantes do art. 7º deste Estatuto.

## ATENÇÃO! ATENÇÃO!

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**

# ATENDIMENTO

## Conteúdo

1- Marketing em empresas de serviços; 2 - Satisfação e retenção de clientes; 3 - Valor percebido pelo cliente; 4 - Telemarketing; 5 – Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico; 6 - Interação entre vendedor e cliente; 7 - Qualidade no atendimento a clientes; 8 - Resolução CMN nº 4.433, de 23/07/15, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## Coletânea de Exercícios.



## Marketing em Empresas de Serviços

O atual ambiente competitivo tem estimulado um esforço permanente das empresas de serviços para alcançar um ajustamento viável de seus recursos às oportunidades dos mercados em mudança. Independentemente da diversidade característica das organizações de serviços, as empresas que compreendem esse setor são obrigadas continuamente a procurar moldar e remodelar seus negócios de modo a alcançar seus objetivos.

### Definições

#### Marketing é...

... o processo pelo qual a economia é integrada à sociedade para servir as necessidades humanas". (Peter Drucker)

... é o processo social pelo qual uma pessoa ou um grupo obtêm aquilo que é objeto de suas necessidades ou desejos, criando e trocando produtos e dinheiro com outras pessoas ou grupos". (Philip Kotler)

... constitui-se das atividades empresariais que possibilitam o fluxo de bens e serviços dos produtos ao

consumidor ou ao utilizador". (*American Marketing Association*)  
... criar e manter clientes" (*Theodore Levitt*)  
... construir relacionamentos" (*Marcos Cobra*)

**Necessidades Humanas:** são estados de carência percebida. O homem tem muitas necessidades complexas: necessidades básicas físicas de alimentação, roupas calor e segurança; sociais de fazer parte de um grupo e ser querido; e necessidades individuais de conhecimento e auto realização. Essas necessidades não são criadas pelos profissionais de marketing, São uma parte básica da constituição do homem.

**Desejos:** são as necessidades humanas moldadas pela cultura e pelas características individuais. Quem tem fome nos Estados Unidos terá fome de comer hambúrguer com batata frita e *coca cola*. Já quem tem fome na Bahia poderá ter fome de acarajé.

**Demanda:** número de unidades vendidas em um mercado durante um período de tempo.

**Produto:** é qualquer coisa que possa ser oferecida ao mercado para satisfazer uma necessidade ou desejo.

**Serviço:** De uma forma figurativa, Fummersson, 1987, referindo-se a serviço como sendo algo que pode ser comprado e vendido, mas que você não consegue deixar cair sobre seu pé! Muitos vendedores cometem erros em concentrar-se mais nos produtos físicos do que nos benefícios proporcionados por eles. Pensam sempre em vender o produto e não em satisfazer necessidades. **Exemplo:** Furadeira.

Marketing ocorre quando as pessoas decidem satisfazer necessidades e desejos através da troca.

**Troca:** é o ato de obter-se um objeto desejado dando alguma coisa em retribuição, onde o conceito de troca nos levará ao conceito de mercado.

**Mercado:** é o grupo de compradores reais e potenciais de um produto. Originalmente, o termo mercado, referia-se ao lugar onde os compradores e vendedores se reuniam para trocar seus bens, os economistas usam o termo mercado para referir-se a um conjunto de compradores e vendedores que fazem transação com uma classe específica de produto, como por exemplo, o mercado de grãos ou mercado imobiliário. No entanto os profissionais de marketing veem os vendedores como uma indústria, e os compradores como um mercado. E estes conceitos de mercados finalmente nos levam ao conceito de marketing.

... grande parte da atividade dos profissionais de marketing está relacionada ao planejamento.

Uma vez estabelecidas as bases essenciais do marketing, estamos preparados para investigar a área de serviços.

## Serviços

Vivemos em uma economia de serviços. As estatísticas variam um pouco, mas de modo geral é possível atribuir 70% de toda a riqueza mundial ao setor de serviços. No Brasil, segundo o IBGE, 58% do PIB nacional é serviço e esse número tende a aumentar, acompanhando as maiores economias e a própria revolução do conhecimento, que multiplica os serviços que agregam valor à experiência humana. Do ponto de vista do emprego, o panorama dos serviços é bastante favorável: setor empregador, de mão-de-obra intensiva, há trabalho em serviços para praticamente todas as faixas de escolaridade e renda.

Custa significativamente menos a criação de um emprego em serviços do que a criação de um emprego na indústria. Enquanto a indústria tende à automação, à especialização do trabalho, reduzindo a participação humana, o setor de serviços não consegue facilmente prescindir do elemento humano. Na verdade, para grande parte das empresas de serviço o único ativo disponível são as pessoas que compõem a empresa, seus quadros, sua inteligência e conhecimento. Uma agência de propaganda, uma escola, uma consultoria, uma clínica médica e outros serviços são fortemente dependentes das pessoas que ali trabalham.

Assim é que súbitas mudanças no quadro de pessoal podem afetar profundamente uma empresa do serviço. É comum, por exemplo, um gerente de banco levar clientes de um banco para outro. O vínculo estabelecido é com a pessoa, com o gerente, e não com a empresa. Ou ainda, para o cliente, o prestador de serviço representa a empresa e é o depositário de sua confiança.

Vale lembrar que as necessidades dos clientes vêm antes dos produtos e dos serviços. Não é possível inverter a ordem do processo. O cliente, o consumidor, mais do que nunca, está indicando o “norte” para as empresas. É a partir dele e de suas necessidades e seus desejos, que produtos e serviços precisam ser concebidos. Definitivamente não está disposto a aceitar o que a ele tentarem empurrar.

Para conhecer um serviço, portanto, o cliente tem que experimentá-lo já na situação de usuário, já na situação de compra realizada. Por isto a percepção de risco tende a ser muito elevada nos serviços, pois eles não podem ser tocados, cheirados, degustados ou até mesmo provados antes do ato da compra.

No Mercado de Serviços, portanto, a percepção da qualidade é fortemente influenciada pela experiência, um atributo que só pode ser avaliado depois do “uso” do serviço.

A qualidade do Serviço é a base do Marketing de Serviços, enquanto no Marketing de Produtos é o seu desempenho.

... Serviço é a parte que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.

Portanto, Marketing de serviços é, antes, de mais nada, marketing. Assim, vale para uma empresa de serviços o mesmo que para outras empresas, no que se refere à administração de marketing e ao composto de marketing. A teoria é a mesma. Apenas procuramos inseri-la em um contexto profundamente dinâmico e crítico como o de serviços para que possamos enfatizar as consequências muito particulares da aplicação do marketing no setor de serviços.

### **Objetivos do Marketing de Serviços**

Investigar a oportunidade de mercado para planejar, organizar e oferecer assistência de serviços de qualidade, a preços razoáveis que possibilitem satisfação dos clientes e remuneração adequada aos profissionais. Toda a oferta de serviços, devem sempre partir do exame da demanda e sua compatibilização com os recursos do profissional que vai prestar os mesmos. O marketing, sem influir nos aspectos técnicos e científicos da área indica como atingir o mercado e esquematizar a oferta de serviços.

Desta forma, o composto de marketing, os assim chamados 4Ps, precisam também ser avaliados à luz dos serviços.

### **Produto**

Qual o produto de um serviço ou, ainda, o que vem a ser a tradução do conceito de produto em serviço?

Na verdade, produtos e serviços têm a mesma finalidade, isto é, satisfazem um desejo ou necessidade dos consumidores, gerando satisfação e valor. No caso de serviços há fortemente demarcado, claro, o componente intangível. Assim, os serviços são experiências que geram valor, podendo ser maiores ou menores seus componentes tangíveis.

Um aspecto do serviço chama a atenção: o fato de que, na maior parte dos casos, o produto de um serviço é composto do mix de processos e pessoas.

De fato, a maioria dos serviços é, na prática, uma conjugação de processos e pessoas. Se os processos não estão bem conduzidos, se as pessoas não são as adequadas ou mesmo quando ocorre a substituição de determinadas pessoas, a qualidade do serviço pode estar comprometida.

Falhas nas pessoas e nos processos são defeitos de fabricação e, frequentemente, para o cliente, a pessoa é a encarnação do próprio serviço.

**Vejamos um exemplo:** se fomos mal atendidos por uma aeromoça em uma companhia aérea, diremos que a empresa aérea é ruim, e não que a funcionária é culpada. A funcionária representa a empresa.

Considerando que as pessoas e processos são a parte mais importante de um serviço, isto nos ensina que devemos ter e manter as melhores pessoas, mas ao mesmo tempo ser capazes de constituir os melhores processos. Desta forma, caso a pessoa falhe, o processo poderá, talvez, minimamente, dar continuidade ao serviço.

Nesse sentido, o marketing de serviços enfatiza os processos de marketing interno e marketing interativo, valorizando a relação com o cliente. No marketing interno, especialmente recrutamento, seleção, treinamento e gestão de pessoas são aspectos fundamentais que impactam diretamente na qualidade do serviço prestado.

## Preço

São grandes as diferenças de percepção de preço entre produto e serviço. Em primeiro lugar, em serviço existe uma incidência maior de custos fixos que de custos variáveis. Grande parte dos serviços, portanto, possui custos invisíveis para o cliente. O cliente não consegue entender, por exemplo, por que uma escola custa x reais, pois os custos, em geral, são custos fixos diluídos em unidades de prestação de serviços.

Mas sem dúvida a grande diferença entre preços de produtos e serviços é aquilo que chamamos capacidade de comparação. Preços de produtos são mais comparáveis do que preços de serviços. Mais ainda: é possível guardar uma memória de preços em produtos, quando é difícil guardar uma memória de preços em serviços. O preço em serviços sempre é variável e sempre dependente de uma série de questões. **Por exemplo**, é difícil dizer quanto custa um advogado ou um cabeleireiro e, principalmente, avaliá-los comparativamente, quando facilmente podemos dizer quanto custa um carro popular e, então, é possível realizar comparações muito técnicas e específicas. Pode-se comparar os elementos tangíveis de um computador com outro, mas é difícil comparar os serviços que as empresas oferecem. Assim, como consequência, serviços tendem a permitir uma maior margem de lucro, enquanto produtos mais facilmente comparáveis tendem a comprimir margens.

Uma observação importante em serviços é que o cliente de serviços deve acreditar no preço visto que o cliente não entende muito bem a lógica dos preços. Como avaliar os preços das ligações telefônicas?

Em face disso, torna-se difícil alterar os preços (para baixo ou para cima) de serviços sem justificativas muito evidentes. O que mudou no serviço para que ele agora esteja mais caro ou mais barato?

Outro ponto importante na precificação de serviços é que, por mais barato que seja o serviço, por mais baixo que seja o preço, o serviço precisará apresentar uma qualidade mínima aceitável pelo cliente, sem a qual o serviço não é válido.

**Exemplificando:** se um médico cobrar 5 reais a consulta, ou zero ou 100 reais, a consulta precisa ocorrer e precisa ser entendida como válida pelo cliente, isto é, este precisa ser atendido em suas expectativas mínimas de qualidade. Se o médico atender de forma rápida, displicente ou ineficaz, a consulta será percebida, como cara. O médico terá prestado o serviço, mas para o cliente ele apenas terá perdido tempo e dinheiro, às vezes até com outras consequências mais danosas, uma vez que se trata de uma experiência crítica. Em outras palavras, o cliente, não aceita um serviço ruinzinho pelo fato de o preço ser baratinho. No caso de um produto, a qualidade deste possui uma evidente correlação com o preço. No caso de um serviço, o cliente só poderá avaliar a validade deste após seu uso. Assim, o serviço poderá ser caro ou barato de acordo com as expectativas de cada cliente.

## Distribuição

Os canais de distribuição representam as diferentes maneiras pelas quais o produto é colocado à disposição do consumidor. Distribuir serviços requer a disponibilidade dos mesmos no momento em que o cliente precisa, visto que serviços não são estocáveis. O propósito do processo de distribuição é levar ao consumidor o que ele precisa. Além disso, distribuir serviços requer muitas vezes a distribuição da cultura do serviço, o que não é fácil de ser reproduzido. Existem duas maneiras de vender o produto: através de vendas diretas e vendas indiretas: Venda direta É a maneira mais usada de distribuição. Uma empresa vende diretamente seus produtos através da sua equipe de vendas e adicionalmente pode ou não controlar o processo de distribuição. Existem empresas integradas verticalmente e que gerenciam toda a cadeia produtiva, desde produção de matéria-prima, passando pela produção até a distribuição. Outras empresas são integradas até a produção, deixando os canais de distribuição em mãos de terceiros mediante vendas indiretas. Existem vantagens e desvantagens ao controlar os canais de distribuição, em função do grau de eficiência de cada empresa. Para algumas pode ser vantajoso controlar a distribuição; para outras pode ser vantajoso terceirizá-la. Venda indireta A venda indireta é realizada usando a estratégia de canais de distribuição. A empresa pode vender sua produção ao atacadista, que por sua vez vende ao varejista e ele ao consumidor final. A empresa também pode vender simultaneamente ao atacadista, varejista, distribuidor e representante, usando diferentes preços dependendo da estratégia de canal utilizada. É importante ressaltar que nesse aspecto da distribuição de serviços tem sido o crescimento dos canais eletrônicos, notadamente os *call centers* e a internet, que permitem a pulverização



do contato, mantendo o controle e o custo em uma mesma plataforma. Não é sem razão que os bancos investem nesses canais que reduzem seus custos de investimento e de operação, agregando valor ao cliente pelo aumento da disponibilidade.

## Tipos de Serviços

### Serviço de Consumo

São aqueles prestados diretamente ao consumidor final. Nesta categoria eles subdividem-se em:

- a) De conveniência** – ocorre quando o consumidor não quer perder tempo em procurar a empresa prestadora de serviços por não haver diferenças perceptíveis entre elas.
- b) De escolha** – caracteriza-se quando alguns serviços têm custos diferenciados, de acordo com a qualidade e tipo de serviços prestados, prestígio da empresa, etc. Neste caso compensará ao consumidor visitar diversas firmas na busca de melhores negócios.
- c) De especialidade** – são aqueles altamente técnicos e especializados. O consumidor neste caso fará todo o esforço possível para obter serviços de especialistas.

### Serviços Industriais

São aqueles prestados a organização industriais, comerciais ou institucionais. Nesta categoria podem ser:

- A. **De equipamentos** – são serviços relacionados com a instalação, montagens de equipamentos ou manutenção.
- B. **De facilidade** – neste caso, estão incluídos os serviços financeiros, de seguros, etc., pois facilitam as operações da empresa.
- C. **De consultoria/orientação** – são aqueles que auxiliam nas tomadas de decisão e incluem serviços de consultoria, pesquisa e educação.

### Componentes do Pacote de Serviços

São quatro os Componentes do pacote de Serviços:

**As instalações de Apoio** dizem respeito ao local que está instalado ou que necessita para que seja realizado o serviço. Pode ser também um equipamento que dá suporte ao Serviço. É através das instalações de apoio que boa parte da “primeira impressão” sobre o serviço é construído na mente do cliente. A instalação de apoio é uma das partes tangíveis do serviço.

**Os Bens Facilitadores** são aqueles que auxiliam a execução do Serviço ou que dão suporte e eles.

**Os Serviços explícitos** são exatamente o que se espera receber com aquele serviço.

**Os serviços Implícitos**, tudo o que está em volta do serviço propriamente dito e diz respeito ao que percebeu ou obteve através do uso daquele serviço.

### Estágios de compra

O comprador de alguns produtos ou serviços geralmente passa pelas seguintes etapas:

Necessidades	Informações	Avaliação	Decisão	Pós-Compra
--------------	-------------	-----------	---------	------------

De modo geral, a necessidade de algum serviço apresenta-se em três situações básicas:

- 1ª) O cliente tem parte do problema, mas não sabe como formulá-lo.
- 2ª) O cliente pensa num problema, mas na realidade ele tem outro.
- 3ª) O cliente pensa que tem problema, mas na realidade não tem.

Com base nestas situações, a interferência do prestador de serviços pode ocorrer da seguinte forma:

1ª) O cliente tem parte do problema, mas sabe como formulá-lo. Deve ser feito um esforço de integração. O profissional, juntamente com seu cliente, desenvolve um trabalho de identificação do problema e sua formulação através de levantamento de dados e conversações.

2ª) O cliente pensa num problema, mas na realidade tem outro. É uma situação muito comum, pois muitas vezes, a essência do problema não está muito visível. Neste caso, a experiência do profissional é importante, pois comparações e principalmente o envolvimento total na atividade auxiliam nesta determinação.

3ª) O cliente pensa que tem problema, mas na realidade não tem. A venda profissional de serviços, requer que o serviço a ser vendido seja verdadeiro e necessário. Não se deve vender aquele serviço de que o comprador não necessita.

### Papéis desempenhados na compra de serviços de consumo

Iniciador	Influenciador	Decisor	Comprador	Usuário
-----------	---------------	---------	-----------	---------

Num Ciclo de Serviço, duas partes são muito importantes: o início e o fim do ciclo. O início porque é o momento onde é criada a primeira imagem; praticamente define se o cliente prosseguirá o processo de compra. O fim, pois, é quando é criada a imagem que vai ficar com quem recebeu o serviço; praticamente define se o cliente voltará a comprar novamente no mesmo estabelecimento.

Na gestão da qualidade em serviços temos que diferenciar a qualidade técnica da qualidade funcional. A diferença entre as duas diz respeito ao que o cliente recebe e a como o cliente recebe, respectivamente.

Em qualidade ainda temos a Qualidade Esperada, a Qualidade Experimentada e a Qualidade Percebida.

### Qualidade Total

A Qualidade Total poderia ser definida como a Ausência de Defeitos na Qualidade Percebida.

Um bom caminho para evitar chegar a uma negativa Qualidade Percebida seria seguir os passos a seguir:

- A. **Confiabilidade:** envolve tratar com coerência o desempenho e procurar ao longo do tempo manter constância de proposta e atitude.
- B. **Competência:** significa possuir as habilidades necessárias para o bem servir e o conhecimento necessário para a sua execução.
- C. **Cortesia:** envolve tratar com boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal com o mercado como um todo.
- D. **Credibilidade:** envolve a confiança necessária, o crédito, a honestidade e o envolvimento concreto como s interesses, antes de tudo, do cliente.
- E. **Compreender e Conhecer o Cliente:** envolve fazer um efetivo esforço para compreender todas as necessidades do cliente e demonstrar isto aplicando no dia-a-dia do atendimento.
- F. **Rapidez de resposta:** diz respeito à disposição e à rapidez dos empregados para fornecerem o serviço esperado.
- G. **Acesso:** envolve facilidade de estar sempre disponível, acessáveis, pronto para ser abordado, disposto a manter contato.
- H. **Comunicação:** significa manter constantemente os clientes informados numa linguagem compreensível por eles. Além disto, demonstrar claramente que está sempre disposto a ouvir sobre as necessidades dos clientes.
- I. **Segurança:** significa não deixar dúvidas quanto ao que vai ser “servido”, não oferecer qualquer tipo de perigo ou risco.
- J. **Tangíveis:** procurar tangibilizar os serviços através de evidências físicas que a qualificam o serviço desejado.

A busca da Qualidade Total em Serviços é a busca do diferencial de atendimento do mercado. Para este mercado, perceber que há um esforço controlado para melhor atender, ajuda na construção da imagem da qualidade percebida.

### Valor percebido pelo cliente (Qualidade Percebida)

A Qualidade Percebida como falamos, é o estágio final da construção da Imagem de Qualidade. Um componente importante deste processo é dar ao cliente a possibilidade de perceber que esforços estão sendo realizados para obter aquilo que é desejado. A este processo chamamos de Controle Percebido.

Existem algumas ações que podem ser realizadas para evidenciar os controles sobre a qualidade no sentido de promover uma melhor Qualidade Percebida:

- K. **Profissionalismo e Habilidade:** os clientes devem compreender que o prestador de serviços, seus empregados, os sistemas operacionais e os recursos físicos possuem o conhecimento e as habilidades necessárias para solucionar seus problemas de forma profissional (critérios relacionados a resultados).
- L. **Atitudes e Comportamentos:** os clientes devem perceber que os funcionários de serviços (pessoas de contato) estão preocupados com eles e se interessam por solucionar seus problemas de uma forma espontânea e amigável (critérios relacionados ao processo).

M. **Facilidade de Acesso e Flexibilidade:** os clientes devem sentir que o prestador de serviço, sua localização, suas horas de operação, seus empregados, e os sistemas operacionais são projetados e operam de forma a facilitar o acesso aos serviços e estão preparados para ajustar-se as demandas e aos desejos dos clientes de maneira flexível (critérios relacionados ao processo).

N. **Confiabilidade e Honestidade:** os clientes devem saber que qualquer coisa que aconteça ou sobre a qual se concorde será cumprida pela empresa, seus empregados e sistemas, para manter as promessas e ter um desempenho coerente com os melhores interesses dos clientes (critérios relacionados a processo).

O. **Recuperação:** os clientes devem ter certeza de que sempre que algo der errado ou alguma coisa imprevisível e inesperada acontecer, o prestador de serviços tornará de imediato e ativamente ações para mantê-lo no controle da situação e para encontrar uma nova e aceitável solução (critérios relacionados a processo).

P. **Reputação e Credibilidade:** os clientes devem aceitar que as operações do prestador de serviços merecem sua confiança, valem o dinheiro pago e representam bom nível de desempenho e valores que podem ser perfeitamente compartilhados entre os clientes e o prestador de serviço (critérios a imagem).

### **Gestão da Qualidade dos Serviços**

Toda Gestão é um processo disciplinado, composto de passos que devem ocorrer em sequência e plenamente satisfeitos em suas necessidades individuais. Não poderia ser diferente em Qualidade.

Inicialmente o Gestor de Qualidade em Serviços deve realizar a tradicional análise da demanda necessária por qualidade e avaliar as diversas mediações existentes de controle sobre a qualidade. Neste momento o Gestor está buscando conhecer o que o mercado espera antes de concluir sobre esta qualidade esperada.

A partir deste primeiro passo o gerente inicia o processo de percepção sobre a qualidade desejada do serviço e a partir daí toma as decisões necessárias sobre as especificações da qualidade.

Em seguida tente trazer o fazer serem entendidas estas especificações da qualidade pelo público interno da empresa. E a realização do endomarketing.

O Gestor deve ter a certeza de que os empregados, por sua vez, entenderam a qualidade desejada pelo cliente e estão dispostos e habilitados a terem um desempenho de acordo com as especificações traçadas.

Enquanto isso, as atividades do Marketing estão sendo trabalhadas para desenvolver o processo da qualidade esperada através da comunicação ou outros instrumentos que possibilitem esta construção de imagem.

**ATENÇÃO! ATENÇÃO!**

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**

# Técnicas de Vendas

## Conteúdo

- Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos; análise do mercado, metas.
- Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.
- Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário: planejamento, técnicas; motivação para vendas. Produto, Preço, Praça; Promoção. Vantagem competitiva.
- Noções de Marketing de Relacionamento. Interação entre vendedor e cliente. Qualidade no atendimento a clientes. Satisfação e retenção de clientes. Valor percebido pelo cliente.
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990.

- **Coletânea de Exercícios**



## **Noções de administração de vendas:** **Planejamento, estratégias, objetivos; análise do mercado, metas.**

### **Administração de Vendas**

É importante ressaltar que a venda não é uma atividade isolada, ela depende de uma estratégia de marketing bem elaborada, que inclui produtos, preços, sistemas de distribuição e outras atividades promocionais. Portanto, qualquer estudo de vendas exige compreensão das demais atividades mercadológicas e de seus relacionamentos.

De acordo com Las Casas (1984):

*Entender vendas sem ter conhecimentos básicos de marketing seria o mesmo que entender as condições especiais de algum seguro sem conhecer as suas condições gerais. Um assunto está relacionado com outro e o seu perfeito entendimento somente será possível com uma visão global da matéria.*

Levando-se em consideração a comparação proposta pelo referido autor, percebe-se a importância da compreensão das atividades mercadológicas de uma empresa. Essa compreensão nos leva a reconhecer que, primeiramente, devemos entender quais são os objetivos do marketing na organização, para depois considerarmos os objetivos que devem ser direcionados à área de vendas na empresa.

Atualmente, vivemos em um ambiente cercado de armadilhas, competitivo e altamente dinâmico. A todo o momento, surgem fatos novos e obstáculos diferentes. O desenvolvimento de estratégias que permitam identificar novas tendências torna-se imprescindível.

Largar na frente, agregar valor, promover diferenciais competitivos, inovar continuamente são estratégias de marketing que devem ser colocadas em prática pela gestão de vendas. É o encontro do planejar e pensar com o executar e fazer. O diferencial não é o produto nem o preço, mas os valores agregados ao relacionamento.

Para que os vendedores, profissionais de vendas e de marketing possam atender o mercado (consumidores e compradores empresariais) da melhor forma possível, eles devem oferecer e comunicar um produto ou serviço, para que, no sentido oposto, o mercado possa oferecer em troca dinheiro e feedback sobre a empresa e seus produtos. Essas informações fazem parte de um processo de aprendizado contínuo sobre consumidores e permitem que a empresa ajuste seus produtos e compostos de marketing a eles. O profissional de vendas deve entender o relacionamento entre a área de vendas e a de marketing e o que acontece com essas áreas à medida que a empresa vai crescendo.

Não é difícil perceber que o Departamento de Vendas ocupa posição de destaque nas empresas. É um importante instrumento de comunicação com o mercado, com o qual a empresa conta para a geração de recursos.

A função de vendas sempre foi uma das alavancas básicas da estratégia de marketing. Entretanto, para que essa função tenha coerência com as políticas da empresa, precisa de completa integração com a atividade de marketing. Ao colocar essa integração em prática, alguns mecanismos operacionais que garantem a indispensável transferência das políticas do produto para o ponto-de-venda passam a funcionar com eficiência. Alguns dos mecanismos são:

- Sistema de previsão de vendas;
- Plano de distribuição;
- Plano de negócio;
- Determinação do mix de produtos;
- Plano promocional;
- Sistema de informações da empresa.

A função de vendas, para a organização, passa a ter um caráter muito especial para a obtenção de bons resultados no cenário competitivo.

A atividade de vendas recebe influências do ambiente interno e do ambiente externo. Um dos principais influenciadores do ambiente interno é o composto de marketing.

O composto de marketing, ou composto mercadológico ou ainda, mix de marketing, é o conjunto de estratégias utilizadas desde a concepção do produto até a sua colocação no mercado. Há vários elementos do composto de marketing que afetam as atividades de um Departamento de Vendas. Um produto complexo pode exigir que o Departamento de Vendas contrate vendedores bem preparados, até mesmo com formação universitária. Uma distribuição de produto de consumo com investimentos elevados em propaganda e promoção pode determinar a contratação de muitos vendedores “tiradores de pedido” para dar apoio à campanha.

No ambiente externo, o acirramento da concorrência pode determinar a necessidade de uma equipe de vendas do mais alto nível ou uma prestação de serviços diferenciada. Além da análise das várias possibilidades de influências, a administração de vendas deve voltar-se para o estabelecimento de uma forma de organização. É importante, portanto, determinar como um departamento pode ser organizado, pois da determinação do organograma pode resultar a execução de um trabalho menor.

### **Objetivo da Administração de Vendas**

A administração de vendas tem como objetivo conduzir a empresa para os caminhos desejados. Os objetivos podem ser quantitativos, como, por exemplo, obter certa fatia de mercado, ou qualitativos, como projetar uma imagem de competência, e são muito importantes para conduzir o trabalho dos administradores.

Antigamente o objetivo da administração de vendas era somente vender, vender, e vender, nos dias atuais, este conceito mudou, e passou a focar não somente nas vendas, mas sim no cliente, em avaliar quais são suas reais necessidades, o que a organização pode fazer para ajudá-lo, bem como no atendimento pré-venda e pós-venda, para assim conseguir uma fidelização com os clientes.

### **Planejamento da Administração de Vendas**

Planejar é uma das funções do gerente de vendas. Planejamento significa decidir com antecipação o que deve ser feito, e constitui-se na primeira etapa do processo administrativo, através dele é possível precaver contra as eventualidades futuras, adequando a empresa a um nível de atividades necessárias.

Em sua essência o planejamento de vendas consiste, a partir dos objetivos empresariais, em analisar as situações internas e externas; fazer uma previsão do que pode acontecer, para preparar-se para atender e executar essa previsão e controlar o trabalho para que tais objetivos sejam alcançados.

## Análise do Mercado

A **análise de mercado** é a primeira etapa do planejamento de marketing. **Cabe ao gerente de marketing avaliar e segmentar o mercado** de forma a agrupar os clientes em potencial, que possuem necessidades de consumo semelhantes. Desta forma torna-se possível definir estratégias adequadas a cada segmento de mercado, **agregando valor** para o cliente e **otimizando resultados** para a empresa.

**Segmentação de mercado** é o processo de dividir mercados em grupos de consumidores potenciais com necessidades e/ou características semelhantes e que provavelmente terão comportamentos de compra semelhantes (WELINSTEIN, Art. **Segmentação de mercado**. São Paulo: Atlas, 1995, p.18.).

Ao **analisar e segmentar** um mercado consumidor deve-se responder as seguintes perguntas:

- A quem interessa este produto?
- Quem pode estar interessado em receber este benefício que meu produto (ou serviço) oferece?
- Quem é o meu cliente?
- Qual é o perfil do meu cliente potencial?
- Que tipo de pessoa e de consumidor ele é?
- Quais são seus hábitos de compra?
- Qual o seu estilo de vida?
- Onde estão localizados meus clientes em potencial (segmentação geográfica)?

É importante frisar que a **segmentação de mercado** é importante em qualquer circunstância, para qualquer tipo de negócio. As informações quanto ao perfil do cliente são primordiais para a tomada de decisão. A quantidade e qualidade das informações possibilitam ao gerente de marketing traçar estratégias adequadas e eficazes. **Conhecendo melhor o cliente a empresa pode servi-lo melhor.**

O **processo de segmentação** de mercado utiliza sempre a pesquisa. Com ela, é possível que se chegue ao resultado do agrupamento desejado (segmento-alvo). As formas ou critérios para a segmentação são:

- **Segmentação demográfica** estuda estatisticamente as populações e usa características como faixa etária, sexo, tamanho médio da família, estado civil, números de unidades domiciliares, nacionalidade, religião, raça e genealogia.
- **Segmentação socioeconômica** divide o mercado com base nas características sociais e econômicas da população como classe social, renda, escolaridade, ocupação profissional, etc.
- **Segmentação geográfica** divide o mercado com base em critérios geográficos, como localização e densidade populacional.
- **Segmentação por benefícios** divide o mercado com base nos benefícios procurados pelos clientes.
- **Segmentação por grau de utilização** divide o mercado com base no nível de consumo.
- **Segmentação Psicografia** divide o mercado com base no modo como as pessoas pensam e levam suas vidas.

Os **critérios de segmentação** são estabelecidos conforme as necessidades da empresa e a estratégia definida pelo gerente de marketing, que se classificam:

- **Estratégia de segmentação** de não-diferenciação em que a empresa opta por explorar todo o seu mercado potencial, em todas as regiões geográficas possíveis, valendo-se de apenas um plano de marketing, único e válido para todo o mercado.
- **Estratégia de segmentação** por diferenciação em que a empresa reconhece e leva em consideração uma ou algumas diferenças significativas que possam existir entre seus segmentos-alvo e optar por tratá-los de forma distinta, preparando e executando planos de marketing específicos (mais de um, portanto, para cada segmento que decida tratar diferenciadamente).
- **Estratégia de concentração** em que por uma série de motivos, como a proximidade de suas instalações, o significativo potencial, sinergias reais e/ou possíveis, a empresa escolhe um segmento como prioritário, como

o mais importante e prático, e decide concentrar todos os seus esforços apenas nele, fazendo-o com um plano de marketing específico para aquele segmento.

Pode-se também incorporar a estratégia de marketing os seguintes conceitos:

- **Penetração de mercado** é a presença de uma empresa no mercado, mesmo que de maneira pouco representativa.
- **Ocupação de mercado** é a presença da empresa no mercado em uma posição forte, bastante significativa em termos de concorrência e, portanto, de participação de mercado.
- **Quantificação de mercado** é o estudo das definições dos objetivos de venda, de participação de mercado, das cotas de venda por regiões e/ou vendedores.
- **Potencial de mercado** é um número relativo, estático, que define o tamanho relativo dos diferentes segmentos geográficos que estão sendo medidos.
- **Potencial de vendas** é um número absoluto que reflete quanto determinado setor de negócios, por sua tendência histórica e/ou pesquisas de mercado, poderá vender (ou quanto determinado setor de negócios/segmento poderá consumir).

### **Plano de Vendas (estratégias, objetivos)**

Após fazer o planejamento é elaborado um plano de vendas que é um documento escrito, do qual constam os principais tópicos do planejamento. Deve ser um documento operacional da empresa, que servirá de conduta para as todas as atividades do pessoal envolvido no que foi planejado.

Para executar um plano de vendas, o planejador precisa ter profundo conhecimento dos passos mencionados nas providências necessárias para o planejamento. Por isso serão apresentados em ordem sequencial, mais lógica para o plano, os seguintes itens: Potencial de mercado, Potencial de vendas, Previsão, Orçamento, Territórios, Rotas, Quotas.

Propondo um melhor entendimento desses itens do plano de vendas, vamos fazer um breve resumo sobre eles:

#### **Potencial de mercado**

Estima-se o valor total da capacidade do mercado brasileiro no ramo da atuação da empresa. Esta estimativa vai refletir a situação econômica do momento. Em época de prosperidade, é evidente que o potencial seja maior do que em épocas de recessão. A capacidade máxima que o território nacional pode absorver de um produto representa 100%. Supondo que São Paulo corresponde a 50% deste total, o potencial da cidade de São Paulo é, portanto, de 50%. Normalmente divide-se em regiões para facilitar as estimativas.

#### **Potencial de vendas**

A partir dessas informações pode se calcular o potencial de vendas. A capacidade de vendas da empresa e do mercado parte da análise da demanda total do mercado. Suponhamos que a demanda estimada do produto seja de 10.000 unidades o potencial de vendas da empresa será de 5.000 unidades, haja vista que o potencial de mercado de São Paulo representa 50% do mercado total.

#### **Previsão de vendas**

Deve se ter um quadro geral do seu mercado de atuação, esse quadro deverá fazer uma previsão do que ocorrerá no período a ser planejado, este período pode ser mensal, anual, para dois ou três ou anos, ou para outro qualquer. A previsão é feita a partir da análise da empresa e de seu ambiente, da concorrência além de outros fatores que influenciam na determinação da previsão, como condições gerais dos negócios, do ramo, do produto no mercado e das condições internas da companhia. A previsão pode ser feita por produto, por região e mercado ou por cliente. Para isso utilizamos métodos científicos ou não científicos.

#### **Orçamento**

Logo após a elaboração do plano de vendas com base em previsões, do que decorrerá à luz das informações coletadas, o administrador deve providenciar o orçamento de vendas, nada mais é que o planejamento financeiro destas expectativas de ocorrências. A vantagem de um orçamento de vendas é proporcionar uma expectativa futura e permitir que os vários setores se preparem para atender a produção esperada e as vendas. Pode-se controlar o desempenho de vários setores da empresa comparando-se os resultados com o planejamento, servindo, portanto como um instrumento de avaliação, e também determinar um orçamento mais

favorável a certos departamentos ou produtos que a administração tenha interesse de vender, servindo assim de meio para a coordenação.

## Territórios

São as unidades geográficas em que se apresentam divididas as zonas de vendas.

Primeiramente, o administrador deve ter cuidado para que a divisão seja harmoniosa e o território seja dividido de forma proporcional não só no tamanho, como também em número de clientes, pois os territórios divididos de formas desiguais podem causar insatisfação entre os vendedores e, conseqüentemente reduzir a sua motivação.

## Rotas

Para a definição de rotas, são vários os caminhos que os vendedores deverão percorrer para dar cobertura apropriada ao território de vendas, ela é determinada pelo potencial de vendas na área, pela frequência de visitas necessária, e pelo número de clientes. O trabalho de determinação de rotas é simples. Inicialmente marcam-se no mapa vários pontos-de-venda de acordo com o potencial de compras dos clientes. Logo após marcam-se os vários itinerários a serem percorridos, obedecendo à forma mencionada. As anotações podem ser feitas com lápis de cor, alfinetes, ou outra forma qualquer. Deve-se dar cobertura total aos territórios estabelecidos.

## Quota (Meta)

Uma quota de vendas é uma meta de desempenho atribuída aos vendedores ou à empresa. As quotas ajudam a planejar e avaliar as atividades dos vendedores e o desenvolvimento da loja.

Quando se tem um valor a seguir e a conquistar, as pessoas tendem a se esforçar e a buscar com mais entusiasmo e motivação o ponto traçado (quota). Para se elaborarem as quotas, o responsável deve considerar as metas, as políticas da empresa e seu plano de crescimento.

Uma forma interessante de se analisarem essas quotas é utilizar os valores dos anos e dos meses anteriores. Outro ponto que não pode ser esquecido são os investimentos na loja, no treinamento da equipe e na introdução de novos produtos.

As quotas muito elevadas podem provocar pressão nos vendedores, e eles podem tentar "empurrar produtos", sobrecarregando os clientes. Quotas muito baixas não servirão para motivar os vendedores.

### Os tipos mais utilizados de quotas:

**Quota por volume de vendas:** é o tipo mais utilizado no varejo. Nesse modelo, o vendedor recebe um valor que deverá alcançar durante um tempo estipulado pela empresa.

Uma quota por volume não leva em consideração as linhas de produtos específicos, os tipos de clientes nem a lucratividade dos produtos. **Exemplo:** o vendedor que conseguir alcançar os valores estipulados pela empresa terá cumprido seu desempenho.

Isso independe de, para chegar a esse valor, o funcionário ter vendido produtos de baixa lucratividade para clientes com grande possibilidade de inadimplência ou apenas produtos iscas (produtos utilizados geralmente em promoção para levar o cliente até a loja).

**Quotas por lucro:** muitas empresas estabelecem quotas baseadas no lucro que alguns produtos geram para as empresas. Essas metas podem ser estabelecidas praticamente nas mesmas bases de uma quota de volume, mas levando-se em consideração quanto alguns produtos podem gerar de lucro para a empresa. Por exemplo, uma quota por lucro pode ser estipulada desta forma: cada vendedor deverá efetuar vendas no valor de R\$ 20.000,00 no mês de abril; porém, 30% deverão ser referentes a produtos de alta lucratividade. Para elaboração desse método, a empresa deve encontrar-se organizada e manter as informações sempre atualizadas. Dessa forma, ela poderá calcular assertivamente a lucratividade.

*A lucratividade é um indicador que mede o lucro líquido em relação às vendas.*

*É um dos principais indicadores econômicos das empresas, pois está relacionado diretamente à competitividade. Se sua empresa possui uma boa lucratividade, ela apresentará uma maior capacidade de competir, como realizar maiores investimentos em divulgação e na diversificação de produtos. Para cumprimento dessas quotas, uma estratégia relevante é o treinamento dos vendedores. As vendas adicionais e complementares geralmente são as que geram maior lucro para a empresa.*



**Quotas de atividades:** uma maneira de diminuir a ênfase exagerada no volume de vendas é estabelecer uma quota baseada em atividades. O responsável pelos vendedores pode selecionar tarefas como (1) organização de vitrines; (2) pedidos de novos clientes; (3) organização da loja; (4) vendas complementares e (5) ligação para clientes. Uma quota de atividades estabelecida e controlada apropriadamente pode fazer muito para estimular uma tarefa de vendas inteiramente equilibrada. As prováveis dificuldades da empresa: 1) determinar se a atividade foi realmente executada e 2) descobrir a eficácia com que foi executada.

As vendas resultam de muitas ações realizadas de maneira correta. Sugerir produtos novos e complementares, organizar a empresa pode ser um grande indício de assertividade.

**Quotas combinadas ou mistas:** as empresas que não se sentirem satisfeitas com qualquer tipo único de quota poderão combinar dois ou mais tipos. Por exemplo, uma empresa pode estabelecer uma quota baseada em três modelos: volume de vendas, lucratividade por produtos vendidos e atividades dos vendedores.

*Uma quota bem elaborada pode incentivar e indicar pontos fortes e fracos da equipe de vendas. Caso os vendedores consigam atingir as quotas, é indicado que a empresa ofereça alguma forma de premiação, como aparelhos eletrônicos, viagens, comissões maiores, um dia no salão de beleza (mulheres) e vários outros prêmios que possam estimular a equipe.*

Para o estabelecimento de quotas de vendas, deve-se considerar cinco fatores:

**Quota Realista:** se uma quota deve impulsionar os vendedores ao esforço máximo, a meta deve ser atingível. Se estiver muito fora de alcance, o vendedor pode perder o incentivo.

**Quota Objetiva:** qualquer tipo de quota que for utilizada deve estar relacionada ao potencial de vendas da empresa. Não se planeja uma quota sem levar em consideração quanto a empresa consegue atingir em vendas durante o tempo estipulado para ela.

**Quota fácil de compreender:** a quota deve ser de fácil entendimento tanto para a pessoa que está gerenciando quanto para os vendedores. Quotas muito complicadas podem causar desânimo nos vendedores.

**Quota flexível:** fazer ajustes nas quotas pode ser necessário em virtude de situações ocorridas em seu período de vigência. É possível que uma situação externa, como uma chuva inesperada ou uma lei do governo, force a empresa a diminuir ou aumentar as quotas.

**Quota de equidade:** um bom plano de quotas é considerado justo para as pessoas envolvidas. A carga de trabalho imposta pela quota deve ser a mesma para todos os vendedores. Entretanto, isso não significa que as quotas devam ser iguais. Existem diferenças no potencial de cada vendedor. O tempo de casa, o horário de trabalho e o treinamento especificam quanto cada um pode vender. Mas a empresa deve investir para que todos os vendedores tenham sempre quotas muito próximas.

#### Exemplo de quotas combinadas

	QUOTAS	REALIZADO	PERCENTUAL DA QUOTA ATINGIDO
Produtos de alta lucratividade	R\$ 10.000,00	R\$ 8.000,00	80%
Exposição de vitrines	10	12	120%
Ligações para clientes	50	30	60%
Vendas complementares	R\$ 2.000,00	R\$ 1.800,00	90%
Volume de vendas	R\$ 20.000,00	R\$ 19.800,00	99%

MÉDIA: 89,8%

Essa é uma simulação de uma quota estipulada para um vendedor e de quanto ele conseguiu atingir dos objetivos propostos. Nesse exemplo, o vendedor cumpriu 89,8% do que foi estipulado para ele.



## Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários. Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.

### Imaterialidade ou Intangibilidade

A primeira característica dos serviços é a intangibilidade. Os serviços são intangíveis porque não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados, ou seja: não podemos apreender um serviço com qualquer dos nossos sentidos, ao contrário do que acontece com os produtos físicos. Como os serviços são atos ou performances, não é possível tanger um atendimento (bom ou mal), aquisição de um plano de seguros, uma consulta médica, um corte de cabelos ou o deslocamento proporcionado pela compra de uma passagem aérea.

Apesar disso, embora o serviço em si seja intangível, há sempre a utilização de algo físico, que concorre, ainda que secundariamente, em alguns casos, para a consecução do trabalho; uma parte tangível do produto intangível, como assinala **LEVITT (1985)**. O atendimento pode ser feito num balcão de loja com o cliente de pé, ou numa sala agradável, em que esse mesmo cliente esteja confortavelmente sentado; a consulta pode ser feita por um médico que use palavras (grosseiras ou delicadas) que podem ser ouvidas pelo paciente, numa sala com muito calor ou com ar-condicionado em temperatura adequada, a receita ou um pedido de exames poderá ser feito num papel de aparência moderna ou antiquada; o corte de cabelos pode ser executado com uma tesoura ou à máquina, além do uso do pente, e o cliente, naturalmente, estará sentado numa cadeira; o transporte aéreo pode ser proporcionado por uma aeronave muito ou pouco espaçosa, com serviço de bordo que pode oferecer refrigerantes que podem estar ou não adequadamente gelados.

Por isso, o acerto (combinação dos termos) da compra dos serviços é feito previamente à sua execução, e os consumidores não podem ver seus resultados com antecedência, como ocorreria se estivessem comprando uma geladeira, um automóvel, ou qualquer bem físico, o que pode gerar incerteza e insegurança por parte do comprador. Para reduzir tais sentimentos de incerteza e insegurança, os consumidores procuram se apegar aos sinais, às evidências proporcionadas pelos aspectos físicos envolvidos na prestação dos serviços, como que na tentativa de tornar, de alguma forma, tangível o que é por natureza intangível, de modo a poder perceber a sua qualidade no ato da compra, ou antes dela.

### Inseparabilidade

## ATENÇÃO! ATENÇÃO!

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**



### Conteúdo

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas.

(Considerando fatos ocorridos a partir do 1º semestre de 2017)



**Atualidade significa: " Hoje; notícias do dia, do presente"**

Pelo fato do item "**atualidades**" ser bastante amplo, abrangendo todas as áreas do conhecimento, fatos e acontecimentos, recomendamos a leitura de revistas de grande circulação no país, tais como, Isto É, Veja, Época, Carta Capital etc., e jornais como a Folha de São Paulo, O Estado de São Paulo, O Globo, Jornal do Brasil etc.

É imprescindível, também, o acompanhamento dos noticiários televisivos, bem como programas de entrevistas e debates realizados nas emissoras de TV.

Não obstante, colocamos aqui em forma de resenha, notícias dos últimos 12 meses, de âmbito nacional e internacional, as quais reputamos serem de grande importância, merecendo, então, uma atenção especial de todos.

Vejam os!

## Resenha de notícias

04/03/2018

**Com 723 casos e 237 mortes, surto de febre amarela no País já é pior do que o anterior**

**Registros da doença de julho de 2017 a fevereiro de 2018 cresceram 25% em relação ao mesmo período de 2016/2017**

04/03/2018

**Nº de mortos pela febre amarela chega a 102; SP prorroga vacinação**

A Secretaria de Estado da Saúde prorrogou até o dia 16 a campanha de vacinação contra a **febre amarela** em **São Paulo**. Desde o início da campanha, em 25 de janeiro, 50,3% do público-alvo foi imunizado. Nesta sexta-feira, 2, a Prefeitura divulgou novo balanço de casos na **capital**. Desde julho, o número de casos autóctones passou de 5 para 7 e o de mortos, de 3 para 4.

No Estado, o total de mortos subiu de 93, na semana passada, para 102, segundo balanço divulgado nesta sexta. Os casos confirmados aumentaram 16%, chegando a 286.

04/03/2018

**Rio registra 112 casos de febre amarela em 2018, com 51 mortes**

**Angra dos Reis é a cidade com maior número de ocorrências (25) e óbitos (12); 21 municípios foram atingidos pela doença**

A **febre amarela** já matou 51 pessoas no **Estado do Rio de Janeiro** em 2018, conforme boletim divulgado nesta sexta-feira, 2, pela Secretaria Estadual de Saúde. O número de casos chegou a 112.

Vinte e um municípios do Estado do Rio registram pelo menos um caso de febre amarela. A capital não está entre eles. **Angra dos Reis** disparou como o município com mais casos: 25, com 12 mortes. Valença é o vice-líder, com 18 casos e seis mortes. Em seguida, vêm Teresópolis (13 ocorrências e seis óbitos), Nova Friburgo (10 casos e quatro mortes), Duas Barras (10 ocorrências e dois óbitos), Sumidouro (sete casos e duas mortes), Cantagalo (cinco ocorrências e três óbitos), Rio das Flores (três casos e duas mortes), Engenheiro Paulo de Frontin e Trajano de Moraes (ambos com dois casos e duas mortes em cada), Carmo, Mangaratiba, Maricá, Miguel Pereira, Paty do Alferes e Vassouras (duas ocorrências e um óbito em cada município), Cachoeiras de Macacu, Paraíba do Sul, Piraí e Rio Claro (uma caso e uma morte em cada) e Petrópolis (uma ocorrência).

02/03/2018

**As 6 armas 'invencíveis' apresentadas pelo presidente da Rússia, Vladimir Putin, em resposta aos EUA**

"Bola de fogo hipersônica" e armas com raio laser: pela descrição, alguns dos armamentos anunciados pelo presidente da Rússia, Vladimir Putin, parecem ter sido retirados de "Star Wars" ou de outro filme de ficção científica.

Mas, segundo Putin, eles "existem". E são "invencíveis".

Em discurso ao parlamento russo, o presidente disse que as armas foram criadas em resposta ao sistema de defesa com mísseis dos Estados Unidos.

"Antes de termos armas, ninguém nos escutava. Que nos escutem agora", afirmou.

Ele só apresentou seis tipos de armamentos, mas garantiu que a lista é maior. "Ninguém no mundo tem algo igual, por enquanto. É algo fantástico", disse, em um discurso que fez lembrar os anos mais controversos da Guerra Fria.

Mas, até agora, o governo russo não mostrou provas da existência dessas armas e, até o momento, nenhuma fonte independente confirmou a existência e potência delas.

O Pentágono, que recentemente anunciou uma nova política nuclear, disse que não se surpreendeu com o anúncio.

"Temos observado a Rússia durante muito tempo. Não estamos surpresos. Essas armas estão sendo desenvolvidas há anos", disse a porta-voz do Departamento de Defesa, Dana White, durante encontro com jornalistas, embora não tenha feito comentários sobre a alegada "superpotência" das armas.

O Departamento de Estado dos EUA afirmou que Moscou tem demonstrado estar violando o Tratado de Forças Nucleares de Alcance Intermediário, o Tratado INF, assinado em 1987, que previa que as duas potências eliminassem mísseis balísticos e de cruzeiro com capacidade nuclear ou não e com alcance entre 500 e 5 mil km.

### **Mas o que se sabe sobre essas novas armas russas?**

#### **1. Sarmat: Sistema pesado de mísseis intercontinentais**

É também chamado de Satã 2. Putin assegurou que os testes desse novo sistema de mísseis "entraram na fase ativa".

De acordo com Richard Galpin, repórter especialista em assuntos internacionais da BBC, o Sarmat é apresentado como um substituto aos mísseis Voyevoda da era Soviética, mas com capacidade muito maior. Ele tem uma autonomia de voo ativo curta, mas é mais difícil de ser interceptado por sistemas de defesa antimísseis e possui ogivas mais poderosas.

"Será equipado com uma ampla gama de ogivas nucleares de alto rendimento, incluindo as hipersônicas, e os sistemas mais poderosos de penetração de defesa antimísseis", afirmou Putin.

O presidente disse ainda que o "novo sistema praticamente não tem limite de alcance" e que "pode atacar alvos tanto no Polo Norte quanto no Polo Sul".

"Devido a suas características, nenhum sistema de defesa antimísseis, nem sequer os que ainda serão criados, serão obstáculos para ele", acrescentou.

#### **2. Míssil de cruzeiro com propulsor nuclear 'de alcance ilimitado'**

Segundo Putin, se trata de um novo tipo de arma estratégica que não usa rotas de voos balísticos em seu trajeto até o objetivo, o que significa que os sistemas de defesa antimísseis são ineficazes para contê-los.

Ele explicou que se trata de um míssil de cruzeiro similar ao KH-101 ou o Tomahawk norte-americano, mas que possui uma planta nuclear "superpoderosa" de pequeno porte.

De acordo com Putin, esse míssil tem alcance de voo "ilimitado" e uma trajetória de voo "imprevisível". Também neste caso, o presidente russo garantiu que a arma não pode ser interceptada "por todos os sistemas existentes e futuros de defesa antimísseis e defesa aérea".

O comandante das Forças Armadas russas afirmou que o país testou pela última vez este míssil no final de 2017, com resultados positivos.

#### **3. Veículos subaquáticos não tripulados com propulsão nuclear**

Além dos armamentos terrestres e aéreos, Putin mencionou veículos para serem usados no mar.

"Posso dizer que desenvolvemos veículos subaquáticos não tripulados que podem operar em grandes profundidades, com alcance intercontinental e uma velocidade muito maior que a dos submarinos ou qualquer tipo de embarcação de superfície, inclusive as mais rápidas", afirmou.

De acordo com o presidente russo, esses veículos são silenciosos, de fácil manobrabilidade e "praticamente invulneráveis".

Kinzhal foi a denominação que Putin usou para a nova "arma hipersônica" russa.

Segundo o presidente, é uma plataforma de lançamento aéreo hipersônico de alta precisão, e sua velocidade a torna "invulnerável" às defesas antiaéreas existentes.

Ele também informou que o sistema se encontra desde dezembro em "serviço de combate experimental" nos aeródromos do Distrito Militar do Sul.

Entre outras características ele destacou seu alto rendimento, alcance de mais de 2 mil km e grande velocidade.

#### 4. Sistema de mísseis estratégicos com unidade hipersônica de planejamento

Segundo Putin, se trata de um "tipo completamente novo de arma", cujos testes também foram concluídos com êxito.

O presidente afirma que o que distingue esta de outras armas é a capacidade de voar na atmosfera por distâncias intercontinentais em uma velocidade hipersônica de mais de 24,5 mil km/h.

Seria ainda capaz de fazer manobras laterais e verticais, o que a tornaria "invulnerável" a todos os sistemas antimísseis, segundo Putin.

O líder russo sugeriu que esse tipo de projétil viaja até o alvo como um "meteorito ou uma bola de fogo" e que a temperatura na sua superfície alcança entre 1,6 mil e 2 mil graus Celsius.

Mas ele não apresentou provas do armamento.

"Por razões óbvias, não podemos mostrar hoje como é realmente este sistema ou aparência real. Mas asseguramos que existe e que funciona bem. Além disso, as empresas industriais russas começaram uma produção em série deste sistema e de outro novo tipo de arma estratégica russa", afirmou.

#### 5. Sistema de armas a laser

Putin assegurou que seu país havia dado um passo notável, também, na criação de "armas a laser".

"Isso já não é uma teoria ou um plano. Temos desde o ano passado um sistema de combate a laser", disse.

Ele também não deu detalhes, provas nem o nome do projeto sob o argumento de que "não é o momento adequado" para fazer isso.

No entanto, afirmou que a existência desse sistema multiplica a capacidade da Rússia de garantir sua segurança.

---

**21/02/2018**

### **Um terço da população brasileira não utiliza a internet, aponta IBGE**

Apesar dos avanços tecnológicos mundo afora, a proporção de desconectados no Brasil ultrapassava um terço da população em 2016. Cerca de 65,3 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade não utilizaram a internet em 2016 (35,3% do total), ou por que não sabiam usar (37,8%), ou por falta de interesse (37,6%), ou por considerar o serviço caro (14,3%). Os dados são da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2016: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal (*Pnad Contínua - TIC 2016*) divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Embora a tendência seja de melhora em relação a anos anteriores, mais de 30% dos lares brasileiros ainda estavam desconectados em 2016. Os principais motivos listados para não usar a Internet na residência foram falta de interesse (34,8%), custo alto do serviço (29,6%) e desconhecimento dos moradores sobre como navegar na rede (20,7%).

"Os dados de pobreza vão dialogar muito com esses dados de acesso à internet. Nos locais com menos domicílios com acesso à internet, o rendimento é menor, o grau de instrução da população é mais baixo, isso vai influenciar os resultados", lembrou Cimar Azeredo, coordenador de Trabalho e Rendimento do IBGE.

Cerca de 69,3% dos domicílios do País (48,1 milhões) tinham acesso à internet em 2016, graças à disseminação do acesso à rede via telefone celular. O computador foi o único meio de acesso à internet em apenas 2,3% dos domicílios, mesmo presente em 57,8% deles. Em 77,3% das residências conectadas havia o uso da banda larga móvel (3G ou 4G), superando o da banda larga fixa (71,4%). A predominância da banda larga móvel crescia em áreas onde a infraestrutura de rede é mais precária, como o Norte e Nordeste.

"O acesso à internet via celular é especialmente importante para essas regiões Norte e Nordeste", disse Maria Lucia Vieira, gerente da Pnad.

O total de conectados somou cerca de 116 milhões de brasileiros, o que equivale a 64,7% da população com 10 anos ou mais de idade. Segundo Azeredo, os brasileiros estão usando a internet como uma forma de comunicação mais barata e alternativa às tradicionais ligações telefônicas.

"Com whatsapp e outros aplicativos, fica mais barato você passar uma mensagem para alguém, basta estar num guarda-chuva de Wi-Fi. A pessoa pode estar em outro estado, em outro País. Facilita muito, isso aproxima as pessoas que estão distantes", lembrou Azeredo.

Entre as pessoas que acessaram a rede naquele ano, 94,2% usaram aplicativos e redes sociais para troca de mensagens de texto, voz ou imagens. A segunda finalidade mais citada foi assistir a vídeos, programas, séries

e filmes (76,4%), conversar por chamada de voz ou vídeo (73,3%) e enviar ou receber e-mail (69,3%). O estudo mostra ainda que 94,6% dos usuários de internet no País acessaram a rede via telefone celular.

Em todo o País, 138 milhões de brasileiros tinham telefone móvel celular para uso pessoal em 2016. Apesar do avanço em relação a anos anteriores, cerca de 22,9% das pessoas com 10 anos ou mais de idade ainda não tinham celular pessoal: 25,9% consideravam o aparelho caro; 22,1% alegaram falta interesse; 20,6% usavam o celular de outra pessoa; e 19,6% não sabiam usar.

---

**09/02/2018**

### **Jogos de Inverno começam com aperto de mãos de irmã de Jong Un e Moon Jae-in**

A irmã do líder norte-coreano, Kim Jong Un, que faz uma visita histórica à Coreia do Sul por ocasião os Jogos Olímpicos de Inverno, apertou a mão do presidente sul-coreano, Moon Jae-in, na cerimônia de abertura...

A irmã do líder norte-coreano, Kim Jong Un, que faz uma visita histórica à Coreia do Sul por ocasião os Jogos Olímpicos de Inverno, apertou a mão do presidente sul-coreano, Moon Jae-in, na cerimônia de abertura olímpica, nesta sexta-feira.

Kim Yo Jong, a primeira integrante da dinastia governante do Norte a visitar o Sul desde o fim da Guerra da Coreia, em 1953, encontrou Moon no início da cerimônia olímpica em Pyeongchang.

A cerimônia inaugural dos Jogos de Inverno 2018 começou pouco depois das 20h00 local (09h00 de Brasília) em Pyeongchang, onde as competições acontecerão até 25 de fevereiro.

Mais de 2.900 atletas disputarão os 102 títulos em jogo correspondentes a sete esportes e 15 disciplinas.

Os Jogos-2018, batizados como os "Jogos da paz" pela Coreia do Sul, serão marcados pela inesperada aproximação entre as duas Coreias, inimigas históricas e ainda oficialmente em estado de guerra desde 1953.

---

**09/02/2018**

### **Cientistas fazem óvulo humano se desenvolver pela primeira vez em laboratório.**

Cientistas de um laboratório da Universidade de Edimburgo, na Escócia, criaram uma técnica para desenvolver óvulos humanos em laboratório.

Segundo os pesquisadores, trata-se de uma tentativa de criar novas formas de manter, no futuro, a fertilidade de crianças submetidas a tratamentos contra o câncer. Mas o experimento também é uma oportunidade de explorar em detalhes como os óvulos se desenvolvem, o que continua sendo algo relativamente misterioso para a ciência.

Especialistas dizem que estão animados com a técnica, que permite conduzir o processo de maturação do óvulo no laboratório, e consideram que ela representa um avanço. No entanto, ponderam serem necessárias mais pesquisas antes de aplicá-la clinicamente.

Mulheres nascem com óvulos imaturos (ovócitos primários) no interior do ovário, que só se desenvolvem plenamente depois da puberdade. A partir de então, em cada ciclo menstrual, um dos óvulos entra em processo de maturação. E, ao longo da vida da mulher, metade se degenera.

Depois de décadas de trabalho, cientistas agora conseguiram fazer com que os óvulos atingissem a maturidade fora do ovário. A técnica exige condições específicas dentro do laboratório, incluindo níveis de oxigênio, hormônios e proteínas para estimular o crescimento.

#### **Refinamento necessário**

Mas embora os cientistas indiquem que seja possível desenvolver óvulos em laboratório, o experimento, publicado na revista acadêmica *Molecular Human Reproduction*, ainda precisa de refinamento.

---

Os testes mostraram que a técnica ainda é ineficiente, já que apenas 10% dos óvulos atingiram a maturidade fora do ovário. Além disso, eles não foram fertilizados - ou seja, ainda não se sabe se eles são viáveis para a reprodução.

Mesmo assim, a professora Evelyn Telfer, que faz parte da pesquisa, disse à BBC estar animada com os resultados. "É animador obter uma prova de que é possível atingir esse estágio."

Segundo ela, preciso melhorar as condições para cultura e testar a qualidade dos óocitos (células-ovo).

"Além de qualquer possível aplicação clínica, este é um grande avanço na melhoria da compreensão da maturação de óvulos humanos."

**Problemas a serem resolvidos**

Trata-se de um processo é muito controlado, praticamente cronometrado pelo corpo humano - enquanto alguns óvulos amadurecem durante a adolescência, outros só atingem isso mais de duas décadas depois.

Um óvulo perde metade do material genético durante a maturação. Caso contrário, haveria DNA demais quando ele fosse eventualmente fecundado por um espermatozoide.

Essa primeira divisão termina com o ovócito secundário, pronto para ser fecundado, e o chamado primeiro glóbulo polar - uma célula em miniatura que se degenera logo após a formação.

No entanto, no estudo conduzido na Universidade de Edimburgo, o glóbulo polar foi observado com tamanho desproporcionalmente grande, o que está sendo tratado como uma anomalia.

"Isso é uma preocupação", disse Telfer. Mas ela acredita que esse problema é um dos que podem ser resolvidos aprimorando a tecnologia usada.

Testes em camundongos, que veem sendo feitos há 20 anos, já haviam mostrado que a técnica pode ser usada para reprodução dos animais.

Por isso, o sucesso dela com óvulos humanos pode, eventualmente, usar crianças que enfrentam tratamento contra o câncer.

Muitos pacientes podem ter problemas de infertilidade após passar por quimo e radioterapia.

Hoje, mulheres podem congelar óvulos que já passaram pela maturação, ou até mesmo embriões fecundados com espermatozoides do parceiro, antes de começarem o tratamento contra o câncer.

No entanto, não é possível fazer isso com alguém que ainda está na infância, pois seus ovócitos primários ainda não estão maduros.

Há, em tese, a possibilidade de congelar tecido do ovário antes do início do tratamento, que poderia ser reimplantado anos depois caso a paciente queira ter filhos. Mas médicos apontam para o risco dessa técnica caso as amostras congeladas apresentem alguma anormalidade.

Com isso, fazer com que óvulos passem pelo processo de maturação no laboratório poderia se mostrar uma opção segura.

**Previsão legal**

Stuart Lavery, ginecologista do hospital Hammersmith, em Londres, avaliou os testes como animadores.

"Esse trabalho representa um passo genuíno em direção à nossa compreensão. Apesar de ser em escala pequena e ainda exigir mais testes, esse trabalho preliminar oferece esperança aos pacientes."

No Reino Unido, há previsão legal para fecundar óvulos amadurecidos em laboratório na tentativa de criar embriões para pesquisa.

Como os cientistas de Edimburgo não têm autorização para conduzir esse experimento, eles estão discutindo se tentam a licença ou buscam se associar a um centro de pesquisa que já tenha a permissão.

Azim Surani, que comanda uma equipe de pesquisa na Universidade de Cambridge, opinou à reportagem que é preciso conduzir mais análises para identificar se esses óvulos que maturaram no laboratório podem ser comparados com os naturais.

---

**05/02/2018**

**O que acontecerá se os EUA ultrapassarem a Arábia Saudita como maior produtor de petróleo do mundo**

**Mudança, que se desenha, também pode afetar diretamente mercados da América do Sul e Europa, além de mais 'liberdade' para os americanos em suas ações no Oriente Médio.**

Os Estados Unidos estão se aproximando da liderança na corrida pelo domínio do mercado mundial de petróleo.

De acordo com as últimas previsões da Agência Internacional de Energia, a produção americana atingirá neste ano a marca recorde de 10 milhões de barris de petróleo bruto por dia.



Assim, calcula-se que o país desbancará a Arábia Saudita neste ano da posição de liderança que ostenta, com 13,5% da produção mundial.

Seu impulso, promovido pelo apoio do governo de Donald Trump às exportações, é um problema para a Rússia, a terceira colocada nessa disputa.

O avanço dos EUA terá efeitos no mercado do petróleo, bem como reflexos geopolíticos e econômicos em diferentes países.

A BBC Mundo, o serviço em espanhol da BBC, listou cinco possíveis consequências caso os Estados Unidos realmente se tornem o maior produtor de petróleo do mundo:

### **1. O fim da guerra dos preços da Arábia Saudita e Opep**

Para a grande petromonarquia do Golfo Pérsico, ver-se superada pelo aliado - mas também concorrente - implica na constatação dos danos colaterais da sua política tradicional de controle de preços.

Ator principal na Organização dos Países Exportadores de Petróleo (Opep), o país tradicionalmente a usou para controlar os preços no mercado, aumentando ou reduzindo o fornecimento conforme sua conveniência.

Nos últimos anos, porém, o surgimento de técnicas como o fraturamento hidráulico de rocha (fracking) o aumento exponencial da produção americana reduziram a eficácia dessa estratégia.

Antonio de la Cruz, presidente do Centro de Análises de Tendências Interamericanas de Washington, disse à BBC que "a decisão dos Estados Unidos de aumentar a produção nas regiões de fracking na verdade foi tomada pela Opep quando esta apostou em manter os preços, em vez de produzir mais".

O reino saudita tentou em 2014 sufocar os produtores do fracking nos EUA, inundando o mercado de Brent (petróleo encontrado no Mar do Norte).

A ideia era que os preços caíssem até que as empresas instaladas nos Estados Unidos não fossem lucrativas o suficiente para continuar explorando os campos de petróleo e gás de xisto (aquele obtido através do fracking).

Mas o setor do fracking resistiu: conseguiu reduzir seus custos e economizar suas margens de lucro. Embora o barril de Brent tenha caído até o raro valor de US\$ 30, dois anos depois a Arábia Saudita cedeu e convenceu seus parceiros da Opep, pouco a pouco, a voltar subir o preço do óleo.

Agora, a situação se inverteu, e é a enorme produção dos EUA que determina preços e estabiliza o mercado.

Nesse contexto, a nova elite governante no país persa adotou uma nova estratégia que consiste em iniciativas sem precedentes, como a privatização parcial da Saudi Aramco, a empresa estatal de energia.

Isso faz parte das mudanças promovidas pelo príncipe Mohamed Bin Salman, homem forte do governo determinado a reformar a economia do país.

Mas embora os Estados Unidos superem a Arábia Saudita no volume de produção, alguns analistas enfatizam que essa batalha não é medida apenas pelo número de barris diários.

Samantha Gross, especialista em segurança energética da Brookings Institution em Washington, diz que, mesmo que produza menos do que seu concorrente, a Arábia Saudita manterá sua posição de liderança no mercado energético global.

"O petróleo saudita é produzido por uma única entidade, a Saudi Aramco, de propriedade e administrada pelo Estado, e por isso não é governada unicamente por critérios de benefício econômico. A indústria de energia dos Estados Unidos nunca atuará de forma coordenada, seguindo as diretrizes do Estado", diz Gross.

Diferenças como essa levam a especialista a concluir que o predomínio saudita, embora questionado, ainda é válido.

### **2. Venezuela ainda mais castigada**

Os efeitos do potencial desse novo panorama também seriam sentidos na América Latina.

O grande gigante regional do petróleo, a Venezuela, verá sua já maltratada economia ainda mais castigada.

O analista De la Cruz acredita que a ineficiência e as deficiências estruturais do setor petrolífero venezuelano o tornarão totalmente incapaz de competir com os produtores americanos.

Enquanto a produção dos EUA sobe desde a presidência de Richard Nixon (1969-1974), a venezuelana perdeu 600 mil barris diários.

Nas circunstâncias atuais, desencadeada por uma hiperinflação imparável, "a Venezuela não tem capacidade para produzir ou importar. As possibilidades de ser atualmente um ator no mundo do petróleo foram cortadas", diz De la Cruz.

O petróleo venezuelano também é muito pesado, então é preciso importar naftas (matéria-prima do petróleo) mais leves de outros países, entre eles os Estados Unidos, para obter uma mistura comercializável. Mas a falta de liquidez do país afetou seriamente sua capacidade de adquirir essas matérias-primas do exterior.

"O petróleo fornece à Venezuela 96% da moeda estrangeira de que ela precisa desesperadamente, então o governo de Nicolás Maduro dará prioridade às exportações para obtê-las. Por isso, o mercado doméstico é que será mais e mais esgotado", diz De la Cruz.

O que isso significa para o venezuelano comum? "Mais filas em postos de gasolina", ele responde.

Os problemas do setor petrolífero venezuelano também terão efeitos no quadro regional.

"O socialismo do século 21 usou a ferramenta da geopolítica do petróleo, com o fornecimento de petróleo subsidiado para os países do Petrocaribe e os da Alba (Aliança Bolivariana para os Povos da Nossa América)", diz o especialista.

De acordo com sua visão, muitos desses países podem estar tentados a ouvir propostas potenciais de fornecedores alternativos.

### **3. Possíveis ameaças ao meio ambiente**

Grupos ambientalistas alertaram que a política de fracking seguida pelo governo Donald Trump representa uma ameaça para o meio ambiente.

O fim das restrições à exportação e a autorização para construir áreas de exploração em áreas protegidas, como o Refúgio Nacional de Vida Selvagem do Alasca, provocaram preocupação entre os ambientalistas.

Eles também temem que o novo panorama prolongue a vida dos combustíveis fósseis, como o petróleo, e desencoraje o investimento em energias mais limpas.

Lisa Viscidi, especialista em energia e meio ambiente no centro de análise The Dialogue, de Washington, argumenta que "pode haver algum impacto se a produção aumentar, mas isso depende mais dos preços globais do que de outros fatores".

A analista afirma que, por se tratar de um mercado global, "um único país não faz a diferença".

A experiência vivida pelos EUA em 2014 indica que em contextos de grande oferta e preços baixos a demanda aumenta, mas isso não implica necessariamente em um aumento das emissões de poluentes.

"Tudo depende das políticas que os países e as empresas seguem, se são eficientes", diz Viscidi.

### **4. Mais independência para os EUA no Oriente Médio**

Agora que têm seu abastecimento de petróleo garantido, os Estados Unidos podem se libertar de sua dependência tradicional de abastecimento dos focos exportadores do Oriente Médio.

Cenários como a Crise do Petróleo de 1973 ou a Guerra do Golfo de 1990, quando a turbulência na região levou ao aumento do preço do petróleo, são impensáveis hoje.

"Embora os EUA continuem importando 7 milhões de barris por dia, não têm mais medo de um embargo de petróleo", explica De la Cruz.

"Tornam-se menos vulneráveis à chantagem, como a da Opep."

Assim, o país "ganha independência para gerenciar sua própria política na região", sem temer que isso possa afetar criticamente sua economia, como ocorria no passado. "Ele já não é mais dependente dos países árabes", diz o especialista.

Para ele, isso ajuda a explicar por que Donald Trump se atreve a tomar decisões sem precedentes, como anunciar a transferência da embaixada dos EUA para Jerusalém - mesmo sob protestos de todo o mundo islâmico.

### **5. Mais força para os países europeus contra a Rússia**

O passo à frente do gigante americano também afeta a Europa, uma das áreas tradicionalmente mais dependentes da energia produzida pela Rússia.

No passado, Moscou usou a fonte de energia como uma ferramenta de pressão. Em várias ocasiões, interrompeu o fornecimento de gás para a Ucrânia e outros países do Leste Europeu a poucas semanas do início do inverno.

De la Cruz explica que a Europa "estará agora em melhor posição de negociação com fornecedores russos, como a empresa de gás Gazprom, uma vez que poderá exercer a vantagem de outro potencial fornecedor".

Em todo caso, a Rússia ainda possui uma vantagem decisiva nesta área. Pode fazer esses recursos chegarem por meio de gasodutos e tubulações, enquanto os barris dos EUA só podem chegar pelo mar, a um custo maior.

É uma desvantagem competitiva que ainda pesa e fará com que "a Rússia mantenha sua influência".

Mas De la Cruz não descarta que em alguns anos essa situação também seja revertida.

"O gás natural líquido pode ser o combustível do futuro e substituir o petróleo. Desenvolver isso é um dos projetos fortes nos quais a gestão Trump poderia apostar nos próximos cinco anos."

---

**ATENÇÃO! ATENÇÃO!**

**Adquira a apostila completa. Após efetuar o pagamento, você receberá, no seu E-mail, TODAS AS MATÉRIAS COMPLETAS.**