

# BANESE

BANCO DO ESTADO DE SERGIPE

Técnico Bancário I

EDITAL Nº 1 - BANESE, DE 08 DE JANEIRO DE 2025

CÓD: SL-030JN-25  
7908433268659

## Língua Portuguesa

1. Compreensão de textos .....	11
2. Tipologia textual .....	11
3. Ortografia .....	12
4. Acentuação gráfica .....	17
5. Emprego do sinal indicativo de crase .....	<b>18</b>
6. Formação, classe e emprego de palavras .....	19
7. Sintaxe da oração e do período .....	29
8. Pontuação .....	33
9. Concordância nominal e verbal .....	35
10. Colocação pronominal .....	36
11. Regência nominal e verbal .....	38
12. Relações de sinonímia e antonímia .....	40
13. Redação oficial: escrita de textos formais .....	41

## Matemática

1. Números inteiros, racionais e reais .....	65
2. Sistema legal de medidas .....	74
3. Razões e proporções; divisão proporcional .....	77
4. Regras de três simples e compostas .....	81
5. Porcentagens .....	<b>82</b>
6. Problemas de contagem .....	84
7. Lógica proposicional .....	86
8. Noções de conjuntos .....	91
9. Relações e funções; funções polinomiais; funções exponenciais e logarítmicas .....	94
10. Matrizes, determinantes e sistemas lineares .....	108
11. Sequências, progressões aritméticas e progressões geométricas .....	117

## Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe

1. Sergipe no contexto nacional e regional brasileiro; processo de ocupação e povoamento do território sergipano .....	125
2. Presença de quilombolas e indígenas no estado .....	<b>129</b>
3. Evolução das economias fundadoras .....	132
4. Regiões geoeconômicas .....	133
5. Estrutura do poder na sociedade colonial sergipana .....	133
6. Organização do espaço nas fases da república .....	133
7. Condicionantes geoambientais (clima, relevo, solo, hidrografia, vegetação) .....	133
8. Estrutura e dinâmica populacionais .....	139
9. Divisão político-administrativa .....	145
10. Regionalização aplicada pelo ibge .....	146

11. Rede e hierarquia urbanas.....	148
12. Formação metropolitana de aracaju; política, sociedade e economia contemporâneas .....	152
13. Potencialidades e perspectivas para o desenvolvimento econômico e social .....	159
14. Formação e expressão da cultura e do turismo .....	162

## Noções de Informática

1. Noções de sistemas operacionais – windows 11 .....	171
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes microsoft office – word, excel e powerpoint - versão o365) .....	175
3. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança .....	183
4. Proteção de estações de trabalho: controle de dispositivos usb, hardening, antimalware e firewall pessoal .....	185
5. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas .....	<b>186</b>
6. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de internet e intranet. Navegador web (microsoft edge versão 91 e google chrome version 131.0.6778.140), Busca e pesquisa na web .....	189
7. Correio eletrônico .....	193
8. Grupos de discussão .....	195
9. Fóruns e wikis .....	197
10. Redes sociais (twitter, facebook, linkedin, whatsapp, youtube, instagram e telegram) .....	198
11. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio .....	200
12. Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	202
13. Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (microsoft teams, google meet e google drive) .....	203
14. Fundamentos sobre análise de dados .....	214
15. Conceitos de educação a distância .....	214

## Matemática Financeira

1. Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação.....	225
2. Juros simples. Juros compostos .....	225
3. Séries uniformes. Equivalência de capitais em uxos regulares ou irregulares: vp, vf, prazos e taxas de retorno .....	226
4. Sistemas de amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (sac) e com prestações constantes (francês ou price) .....	231
5. Descontos: racional composto e comercial simples .....	<b>236</b>
6. Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas .....	239

## Conhecimentos Bancários

1. Sistema financeiro nacional: estrutura do sistema financeiro nacional.....	245
2. Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras .....	245
3. Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetários, de crédito, de capitais e cambial); moeda e política monetária: taxa selic e instrumentos de política monetária; políticas monetárias não-convencionais (quantitative easing); orçamento público, títulos do tesouro nacional e dívida pública .....	262
4. Produtos bancários: noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros.....	268
5. Noções de mercado de capitais .....	<b>275</b>
6. Noções de mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	281
7. Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	283
8. Taxas de câmbio nominais e reais .....	284
9. Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	284
10. Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio .....	284
11. Dinâmica do mercado: operações no mercado interbancário .....	285
12. Mercado bancário: operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito .....	285
13. Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais .....	287
14. Garantias do sistema financeiro nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias ...	288

## Atendimento, Vendas e Negociação

1. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente .....	297
2. Gestão da experiência do cliente.....	298
3. Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.....	299
4. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento .....	302
5. Ética e conduta profissional em vendas.....	<b>302</b>
6. Clientecentrismo.....	304
7. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação .....	308
8. Atendimento qualificado por canais remotos.....	309
9. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	314
10. Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, metas, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento .....	316
11. Segmentação de mercado .....	319
12. Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente .....	320
13. Noções de marketing de relacionamento .....	321
14. Produto, preço, praça, promoção .....	323
15. Aprendizagem e sustentabilidade organizacional.....	323
16. Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade dos produtos bancários.....	326
17. Manejo de carteira de pessoa física e de pessoa jurídica .....	327
18. Política de relacionamento com o cliente: resolução nº 4.949, De 30 de setembro de 2021 atualizada pela resolução cmn nº 5.117/2024.....	327

19. Resolução cmn nº 4.860, De 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições _nanceiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo banco central do brasil .....	330
20. Código de proteção e defesa do consumidor: lei nº 8.078/1990 (Versão atualizada) .....	333
21. Autorregulação bancária: consolidação dos normativos de autorregulação (normativo sarb nº 27/2023), normativo sarb nº 21/2019 - programa de integridade para prevenção à corrupção e a atos lesivos à administração pública nacional ou estrangeira .....	347
22. Estatuto da pessoa idosa e direitos aos acompanhantes das pessoas com prioridade de atendimento: lei nº 10.741 De 2003, lei nº 13.466 De 2017, 14.364 De 2022 e lei nº 14.423 De 2022 .....	382

## Atualidades do Mercado Financeiro

1. Os bancos na era digital: atualidade, tendências e desafios.....	403
2. Open banking; novos modelos de negócios .....	<b>405</b>
3. Fintechs, startups e big techs.....	409
4. Sistema de bancos-sombra (shadow banking).....	413
5. Funções da moeda.....	418
6. O dinheiro na era digital: drex, blockchain, bitcoin e demais criptomoedas .....	419
7. Marketplace.....	420
8. Correspondentes bancários .....	424
9. Arranjos de pagamentos .....	429
10. Sistema de pagamentos instantâneos (pix) .....	438

## Comportamentos Éticos, Diversidade E Esg

1. Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: lei nº 9.613/98 E suas alterações (lei nº 12.683/2012 E lei nº 14.478/2022).....	443
2. Circular nº 3.978, De 23 de janeiro de 2020, do banco central do brasil (texto vigente após as atualizações da circular bcb nº 4.005/2020, Da resolução bcb nº 119/2021, da resolução bcb nº 282/2022, e da resolução bcb nº 344/2023) .....	448
3. Carta circular nº 4.001, De 29 de janeiro de 2020, do banco central do brasil (texto vigente após as atualizações da carta circular bcb nº 4.037/2020 E da instrução normativa bcb nº 461/2024) .....	459
4. Resolução cvm 50/2021 (com as alterações introduzidas pela resolução cvm nº 179/2023 e resolução cvm 196/2023).....	464
5. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	<b>477</b>
6. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes .....	478
7. Noções de ética empresarial e profissional.A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	480
8. Código de conduta ética do banese .....	482
9. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança .....	488
10. Segurança cibernética: resolução cmn nº 4.893, De 26 de fevereiro de 2021 e sua alteração (resolução cmn nº 5.117, De 25 de janeiro de 2024).....	488
11. Artigo 37 da constituição federal (princípios constitucionais da administração pública: princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) .....	492
12. Sigilo bancário: lei complementar nº 105/2001 e suas alterações .....	495
13. Lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd): lei nº 13.709, De 14 de agosto de 2018 e suas alterações (lei nº 13.853/2019 E lei nº 14.460/2022).....	498
14. Lei nº 13.709, De 14 de agosto de 2018 .....	498

---

## ÍNDICE

---

1. Decreto nº 8.727 De 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais.....	113
2. Decreto nº 5.296 De 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.....	114
3. Decreto nº 5.904 De 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.....	125
4. Estatuto nacional da igualdade racial .....	126
5. Lei nº 12.288, De 20 de julho de 2010.....	126
6. Lei nº 10.973/2004 .....	133
7. Agenda 2030 e objetivos de desenvolvimento sustentável (ods) .....	141

## COMPREENSÃO DE TEXTOS

Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

### Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

### Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Ademais, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo

menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

### Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.

## TIPOLOGIA TEXTUAL

– **Definição geral:** as tipologias textuais classificam os textos de acordo com seus aspectos linguísticos, em termos de estruturação e apresentação. Também podem ser denominados como tipos textuais, modo textual ou ainda como organização do discurso.

Essas categorizações consistem em formas distintas sob as quais um texto pode ser apresentado, com fins de responder a diferentes propósitos comunicativos.

– **Critérios utilizados pela tipologia textual:** elementos sintáticos, objetivo da comunicação, vocabulário, estrutura, construções frásicas, linguagem, emprego dos tempos verbais, modo de interação com o leitor, conexões lógicas, entre outros.

– **Objetivos comunicativos:** os elementos que compõem um texto diversificam-se conforme a finalidade do texto. De acordo com as tipologias textuais, um texto pode ser narrativo, descritivo, dissertativo (argumentativo e expositivo) ou explicativo (prescritivo e injuntivo).

– **Tipologia textual x gênero textual:** são dois modos de classificação de um texto que se baseiam em critérios distintos. Enquanto o gênero textual se dedica aos aspectos formais (modelo de apresentação do texto e função social), as tipologias textuais têm seu foco na estrutura linguística de um texto, na organização do discurso e em suas características morfossintáticas.

### — Texto dialogal

Essa tipologia apresenta um diálogo entre, pelo menos, dois locutores. O que difere essa classe da narração é o fato de que, no texto dialogal, o narrador não é obrigatório e, nos casos em que ele se apresenta, sua função se limita a introduzir o diálogo; este, por sua vez, se dará na primeira pessoa. Os principais gêneros textuais que se enquadram nessa tipologia são: peças de teatro, debates, entrevistas, conversas em aplicativos eletrônicos.

As principais características do texto dialogal:

- Predomínio dos verbos na primeira pessoa do singular;
- Discurso direto: emprego de verbos elocutivos e dos sinais dois-pontos, aspas ou travessões para, respectivamente, indicar o princípio de uma fala ou para marcá-las;
- Traços na linguagem oral.

### — Texto explicativo

A finalidade básica dessa tipologia é instruir o leitor em relação a um procedimento específico. Para isso, o texto expõe informações que preparam o leitor para agir conforme uma determinada conduta. Essa tipologia se divide em dois subtipos:

- **Texto explicativo prescritivo:** exige que o leitor se conduza de um modo determinado. Ex.: editais de concursos, leis e cláusulas contratuais.
- **Texto explicativo injuntivo:** permite que o leitor proceda com certa autonomia. Ex.: manuais de instruções, receitas culinárias e bulas.

**Texto narrativo:** esse tipo textual se estrutura em apresentação, desenvolvimento, clímax e desfecho. Esses textos se caracterizam pela apresentação das ações de personagens em um tempo e espaço determinado. Os principais gêneros textuais que pertencem ao tipo textual narrativo são: romances, novelas, contos, crônicas e fábulas.

**Texto descritivo:** esse tipo compreende textos que descrevem lugares, seres ou relatam acontecimentos. Em geral, esse tipo de texto contém adjetivos que exprimem as emoções do narrador, e, em termos de gêneros, abrange diários, classificados, cardápios de restaurantes, folhetos turísticos, relatos de viagens, etc.

**Texto expositivo:** corresponde ao texto cuja função é transmitir ideias utilizando recursos de definição, comparação, descrição, conceituação e informação. Verbetes de dicionário, enciclopédias, jornais, resumos escolares, entre outros, fazem parte dos textos expositivos.

**Texto argumentativo:** os textos argumentativos têm o objetivo de apresentar um assunto recorrendo a argumentações, isto é, caracteriza-se por defender um ponto de vista. Sua estrutura é composta por introdução, desenvolvimento e conclusão. Os textos argumentativos compreendem os gêneros textuais manifesto e abaixo-assinado.

**Texto injuntivo:** esse tipo de texto tem como finalidade orientar o leitor, ou seja, expor instruções, de forma que o emissor procure persuadir seu interlocutor. Em razão disso, o emprego de verbos no modo imperativo é sua característica principal. Pertencem a este tipo os gêneros bula de remédio, receitas culinárias, manuais de instruções, entre outros.

**Texto prescritivo:** essa tipologia textual tem a função de instruir o leitor em relação ao procedimento. Esses textos, de certa forma, impedem a liberdade de atuação do leitor, pois decretam que ele siga o que diz o texto. Os gêneros que pertencem a esse tipo de texto são: leis, cláusulas contratuais, editais de concursos públicos.

## ORTOGRAFIA

A ortografia oficial da língua portuguesa trata das regras que orientam a escrita correta das palavras, garantindo a padronização e a clareza na comunicação. Essas normas são fundamentais para a uniformidade da língua escrita, tanto em contextos formais quanto informais. Ao longo do tempo, o português passou por diversas reformas ortográficas, sendo a mais recente o Novo Acordo Ortográfico, que trouxe algumas mudanças na grafia de palavras e na inclusão de certas letras no alfabeto oficial.

Aprender a ortografia correta de uma língua exige prática, e a leitura é uma das ferramentas mais eficazes para alcançar esse objetivo. A leitura regular não apenas amplia o vocabulário, mas também auxilia na memorização das grafias, uma vez que expõe o leitor a diferentes padrões e contextos. No entanto, apesar da existência de regras claras, a ortografia do português é repleta de exceções, exigindo atenção redobrada dos falantes.

Neste texto, serão abordadas as principais regras ortográficas do português, com destaque para dúvidas comuns entre os falantes. Desde o uso das letras do alfabeto até as regras para o emprego de X, S e Z, veremos como essas normas são aplicadas e quais são os erros mais frequentes. Além disso, exploraremos a distinção entre parônimos e homônimos, palavras que, por sua semelhança gráfica ou sonora, costumam causar confusão.

### — O Alfabeto na Língua Portuguesa

O alfabeto da língua portuguesa é composto por 26 letras, sendo que cada uma possui um som e uma função específica na formação de palavras. Essas letras estão divididas em dois grupos principais: vogais e consoantes. As vogais são cinco: A, E, I, O, U, enquanto as demais letras do alfabeto são classificadas como consoantes.

A principal função das vogais é servir de núcleo das sílabas, enquanto as consoantes têm a função de apoiar as vogais na formação de sílabas e palavras. Essa divisão permite uma vasta combinação de sons, o que torna o português uma língua rica e complexa em termos de fonologia e grafia.

### Inclusão das Letras K, W e Y

Com a implementação do Novo Acordo Ortográfico, assinado pelos países lusófonos em 1990 e efetivado em 2009, houve a reintrodução das letras K, W e Y no alfabeto oficial da língua portuguesa. Essas letras, que anteriormente eram consideradas estranhas ao alfabeto, passaram a ser aceitas oficialmente em determinadas circunstâncias específicas.

As letras K, W e Y são utilizadas em:

– **Nomes próprios estrangeiros:** Exemplo: Kátia, William, Yakov.

– **Abreviaturas e símbolos internacionais:** Exemplo: km (quilômetro), watts (W).

O objetivo dessa inclusão foi alinhar a ortografia portuguesa com o uso global dessas letras em contextos internacionais, especialmente para garantir a correta grafia de nomes e símbolos que fazem parte da cultura e ciência contemporâneas.

### Relevância do Alfabeto para a Ortografia

Compreender o alfabeto e suas características é o primeiro passo para dominar a ortografia oficial. A combinação correta das letras, assim como o reconhecimento dos sons que elas



representam, é fundamental para escrever com precisão. A distinção entre vogais e consoantes e o uso adequado das letras adicionadas pelo Acordo Ortográfico são pilares essenciais para evitar erros na grafia de palavras.

A familiaridade com o alfabeto também ajuda a identificar casos de empréstimos linguísticos e termos estrangeiros que foram incorporados ao português, reforçando a necessidade de se adaptar às mudanças ortográficas que ocorrem com o tempo.

### Uso do “X”

O uso da letra “X” na língua portuguesa é uma das áreas que mais geram dúvidas devido à sua pronúncia variável e à multiplicidade de regras que regem sua grafia. Dependendo da palavra, o “X” pode assumir diferentes sons, como /ch/ (em “chave”), /ks/ (em “táxi”), /s/ (em “próximo”) ou até mesmo /z/ (em “exemplo”). Além disso, há regras específicas que ajudam a determinar quando se deve usar o “X” ao invés de outras letras, como o “CH”.

A seguir, serão apresentadas algumas regras e dicas práticas para o uso correto do “X” na ortografia portuguesa.

### Após as Sílabas “ME” e “EN”

Uma das principais regras de uso do “X” é sua ocorrência após as sílabas “me” e “en”, uma peculiaridade que se aplica a muitas palavras do português. Em casos como esses, o “X” deve ser utilizado em vez do “CH”.

#### Exemplos:

- Mexer (não “mecher”)
- Enxergar (não “encherger”)

### Após Ditongos

Outro caso comum de uso do “X” é após ditongos, que são encontros de duas vogais na mesma sílaba. Nessa situação, a letra “X” é empregada em vez de outras consoantes, como o “S” ou o “CH”.

#### Exemplos:

- Caixa (não “caicha”)
- Baixo (não “baicho”)

### – Palavras de Origem Indígena ou Africana

O “X” também é utilizado em muitas palavras de origem indígena ou africana, refletindo a influência dessas culturas na formação do vocabulário da língua portuguesa. Esses termos foram incorporados ao idioma ao longo da colonização e preservam a grafia com “X”.

#### Exemplos:

- Abacaxi (fruto de origem indígena)
- Orixá (divindade de religiões de matriz africana)

### – Exceções e Particularidades

Apesar dessas regras, o uso do “X” na língua portuguesa está cheio de exceções que não seguem um padrão claro, o que muitas vezes exige que o falante simplesmente memorize a grafia correta de certas palavras. Por exemplo, palavras como exceção, excluir e exame não seguem as regras gerais e precisam ser decoradas.

Uma maneira eficaz de evitar erros na escrita do “X” é observar o contexto em que ele aparece. As regras mencionadas anteriormente são úteis, mas em muitos casos, a leitura frequente e a exposição à língua são as melhores estratégias para memorizar

a grafia correta. Além disso, é importante atentar-se às exceções que não seguem uma regra clara e que podem confundir o falante.

Dominar o uso do “X” é essencial para escrever de forma clara e correta, já que muitos erros comuns de ortografia envolvem justamente a confusão entre o “X” e outras letras que apresentam sons similares.

### Uso do “S” e “Z”

O uso correto das letras “S” e “Z” na língua portuguesa pode gerar confusão, pois ambas podem produzir o som de /z/ em determinadas palavras. No entanto, há regras que orientam a escolha entre essas duas letras em diferentes contextos. A seguir, serão apresentadas algumas dessas regras para ajudar a diferenciar o uso do “S” e do “Z”.

### Uso do “S” com Som de “Z”

A letra “S” pode assumir o som de /z/ em alguns casos específicos. Essas ocorrências, embora comuns, seguem regras claras que facilitam a sua identificação.

#### a) Após Ditongos

O “S” assume o som de /z/ quando aparece logo após um ditongo (encontro de duas vogais na mesma sílaba).

#### Exemplos:

- Coisa
- Maisena

#### b) Palavras Derivadas de Outras com “S” na Palavra Primitiva

Em palavras derivadas, se a palavra primitiva já contém a letra “S”, essa letra deve ser mantida na palavra derivada, mesmo que o som seja de /z/.

#### Exemplo:

- Casa → Casinha
- Análise → Analisador

#### c) Sufixos “ês” e “esa” Indicando Nacionalidade ou Título

Nos sufixos “ês” e “esa”, usados para indicar nacionalidade, título ou origem, a letra “S” também pode ter o som de /z/.

#### Exemplos:

- Francês, portuguesa
- Marquês, duquesa

#### d) Sufixos Formadores de Adjetivos: “ense”, “oso” e “osa”

Quando palavras formam adjetivos com os sufixos “ense”, “oso” e “osa”, a letra “S” também é utilizada com o som de /z/.

#### Exemplos:

- Paranaense, londrinense
- Preguiçoso, gloriosa

### – Uso do “Z”

A letra “Z” tem regras bem definidas em relação à sua utilização, especialmente em radicais e sufixos de palavras.

#### a) Em Palavras que Têm Radicais com “Z”

O “Z” é mantido em palavras derivadas que possuem o radical ou a forma primitiva com essa letra. Isso ocorre principalmente em verbos e substantivos.

**Exemplos:**

- Feliz → Felicidade
- Realizar → Realização

**b) Verbos Terminados em “-izar”**

Os verbos terminados em “-izar” costumam ter sua forma baseada em substantivos ou adjetivos que não terminam com “S”, mas com “Z”. Essa regra é bastante comum na formação de verbos que indicam a ação de transformar algo.

**Exemplos:**

- Civilizar (de “civil”)
- Organizar (de “organização”)

**c) Palavras com Sufixos “-ez”, “-eza”**

Os sufixos “-ez” e “-eza”, que formam substantivos abstratos, também utilizam a letra “Z”.

**Exemplos:**

- Beleza
- Tristeza

**Diferenças Regionais e Exceções**

Embora existam regras claras para o uso do “S” e do “Z”, algumas palavras apresentam variações regionais ou são exceções às regras, o que exige memorização. Termos como analisar e paralisar, por exemplo, mantêm o “S” mesmo quando derivam de substantivos com “Z” (análise, paralisção), representando uma exceção à regra dos verbos terminados em “-izar”.

**Dicas para Evitar Confusões**

Para evitar erros frequentes no uso do “S” e do “Z”, é recomendável:

- Estudar e reconhecer as palavras que seguem as regras.
- Praticar a leitura regular, uma vez que isso ajuda na memorização da grafia correta.
- Prestar atenção ao radical das palavras, especialmente na formação de verbos e substantivos derivados.

Dominar o uso correto de “S” e “Z” é fundamental para escrever com precisão, já que essas letras estão presentes em muitas palavras da língua portuguesa, e pequenos erros podem mudar o significado das palavras ou comprometer a clareza da comunicação.

**Uso do “S”, “SS” e “Ç”**

O uso correto das letras “S”, “SS” e “Ç” é um dos aspectos fundamentais da ortografia da língua portuguesa. Essas letras têm sons parecidos, mas sua aplicação obedece a regras específicas que, quando seguidas, ajudam a evitar erros na escrita. A seguir, veremos as principais orientações para o uso adequado de cada uma.

**Uso do “S”**

A letra “S” pode assumir sons diferentes, dependendo de sua posição dentro da palavra e das letras que a circundam. Ela pode ter som de /s/ (surdo) ou de /z/ (sonoro), e algumas regras ajudam a definir seu uso.

**a) Entre Vogal e Consoante**

Quando o “S” aparece entre uma vogal e uma consoante, seu som é surdo (como /s/), e ele é mantido nessa posição.

**Exemplos:**

- Diversão (entre e e n)
- Mansão (entre a e n)

**b) No Início de Palavras ou Entre Consoantes**

Quando o “S” está no início de palavras ou aparece entre consoantes, ele também tem som de /s/ e é escrito com uma única letra “S”.

**Exemplos:**

- Saúde (início da palavra)
- Perspectiva (entre consoantes)

**c) Entre Duas Vogais**

Quando o “S” aparece entre duas vogais, o mais comum é que ele tenha som de /z/ (som sonoro).

**Exemplos:**

- Casa (som de /z/ entre a e a)
- Rosa (som de /z/ entre o e a)

**— Uso do “SS”**

A dupla “SS” é utilizada para marcar o som surdo /s/ quando ele ocorre entre duas vogais. O “SS” é a forma que preserva o som de /s/ em palavras derivadas e compostas, diferenciando-se do uso de “S” simples, que teria o som de /z/ nesse contexto.

**Exemplos:**

- Processo
- Passagem

Uma regra importante é que o “SS” nunca é utilizado no início de palavras, sendo uma combinação exclusiva de vogais.

**Exemplos:**

- Missão
- Apressar

**Uso do “Ç”**

O “Ç” (cedilha) sempre tem som de /s/ e só pode ser usado antes das vogais “A”, “O” e “U”. Ele é uma forma especial da letra “C” usada para representar o som de /s/ nessas condições. O “Ç” nunca aparece antes das vogais “E” e “I”, e, em vez dele, usa-se o “S” para produzir o mesmo som.

**a) Uso em Palavras Estrangeiras Aportuguesadas**

Muitas palavras de origem estrangeira que foram aportuguesadas utilizam o “Ç” para garantir a coerência com as regras ortográficas do português.

**Exemplo:**

- Muçarela (adaptado do italiano “mozzarella”)

**b) Em Palavras Derivadas**

Em palavras derivadas, o “Ç” é mantido quando ele já existe na palavra primitiva e é combinado com sufixos.

**Exemplo:**

- Crescer → Crescimento

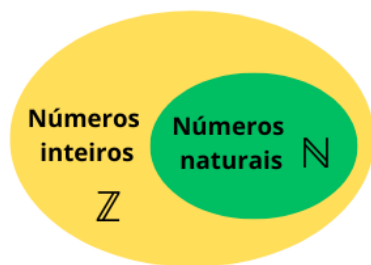
# MATEMÁTICA

## NÚMEROS INTEIROS, RACIONAIS E REAIS

### CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS ( $\mathbb{Z}$ )

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula  $\mathbb{Z}$  e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$



O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

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

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

$\mathbb{Z}_+^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ : conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$\mathbb{Z}_-^* = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$ : conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

### Módulo

O módulo de um número inteiro é a distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Ele é representado pelo símbolo  $|\cdot|$ .

O módulo de 0 é 0 e indica-se  $|0| = 0$

O módulo de +6 é 6 e indica-se  $|+6| = 6$

O módulo de -3 é 3 e indica-se  $|-3| = 3$

O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

### Números Opostos

Dois números inteiros são considerados opostos quando sua soma resulta em zero; dessa forma, os pontos que os representam na reta numérica estão equidistantes da origem.

Exemplo: o oposto do número 4 é -4, e o oposto de -4 é 4, pois  $4 + (-4) = (-4) + 4 = 0$ . Em termos gerais, o oposto, ou simétrico, de "a" é "-a", e vice-versa; notavelmente, o oposto de zero é o próprio zero.



### Operações com Números Inteiros

#### Adição de Números Inteiros

Para facilitar a compreensão dessa operação, associamos a ideia de ganhar aos números inteiros positivos e a ideia de perder aos números inteiros negativos.

Ganhar 3 + ganhar 5 = ganhar 8 ( $3 + 5 = 8$ )

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

Ganhar 5 + perder 3 = ganhar 2 ( $5 + (-3) = 2$ )

Perder 5 + ganhar 3 = perder 2 ( $-5 + 3 = -2$ )

Observação: O sinal (+) antes do número positivo pode ser omitido, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

#### Subtração de Números Inteiros

A subtração é utilizada nos seguintes casos:

- Ao retirarmos uma quantidade de outra quantidade;
- Quando temos duas quantidades e queremos saber a diferença entre elas;
- Quando temos duas quantidades e desejamos saber quanto falta para que uma delas atinja a outra.

A subtração é a operação inversa da adição. Concluímos que subtrair dois números inteiros é equivalente a adicionar o primeiro com o oposto do segundo.

Observação: todos os parênteses, colchetes, chaves, números, etc., precedidos de sinal negativo têm seu sinal invertido, ou seja, representam o seu oposto.

#### Multiplicação de Números Inteiros

A multiplicação funciona como uma forma simplificada de adição quando os números são repetidos. Podemos entender essa situação como ganhar repetidamente uma determinada quantidade. Por exemplo, ganhar 1 objeto 15 vezes consecutivas significa ganhar 15 objetos, e essa repetição pode ser indicada pelo símbolo "x", ou seja:  $1 + 1 + 1 + \dots + 1 = 15 \times 1 = 15$ .

Se substituirmos o número 1 pelo número 2, obtemos:  $2 + 2 + 2 + \dots + 2 = 15 \times 2 = 30$

Na multiplicação, o produto dos números “a” e “b” pode ser indicado por  $a \times b$ ,  $a \cdot b$  ou ainda  $ab$  sem nenhum sinal entre as letras.

### Divisão de Números Inteiros

Considere o cálculo:  $-15/3 = q$  à  $3q = -15$  à  $q = -5$

No exemplo dado, podemos concluir que, para realizar a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro (diferente de zero), dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

No conjunto dos números inteiros  $\mathbb{Z}$ , a divisão não é comutativa, não é associativa, e não possui a propriedade da existência do elemento neutro. Além disso, não é possível realizar a divisão por zero. Quando dividimos zero por qualquer número inteiro (diferente de zero), o resultado é sempre zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

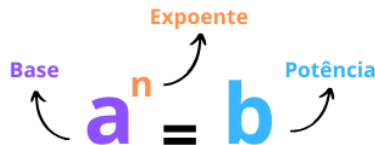
### Regra de sinais

Multiplicação		Divisão
$\oplus \times \oplus = \oplus$		$\oplus \div \oplus = \oplus$
$\ominus \times \ominus = \oplus$		$\ominus \div \ominus = \oplus$
$\ominus \times \oplus = \ominus$		$\ominus \div \oplus = \ominus$
$\oplus \times \ominus = \ominus$		$\oplus \div \ominus = \ominus$

### Potenciação de Números Inteiros

A potência  $a^n$  do número inteiro  $a$ , é definida como um produto de  $n$  fatores iguais. O número  $a$  é denominado a base e o número  $n$  é o expoente.

$a^n = a \times a \times a \times a \times a \dots \times a$ , ou seja,  $a$  é multiplicado por  $a$   $n$  vezes.



- Qualquer potência com uma base positiva resulta em um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é par, então o resultado é um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é ímpar, então o resultado é um número inteiro negativo.

## Potenciação

As propriedades básicas da potenciação são:

1	$a^m \cdot a^n = a^{m+n}$	Exemplo: $2^3 \cdot 2^2 = 2^5$
2	$\frac{a^m}{a^n} = a^{m-n}$	Exemplo: $3^4 : 3^2 = 3^2$
3	$(a^m)^n = a^{m \cdot n}$	Exemplo: $(2^3)^2 = 2^6$
4	$(a \cdot b)^n = a^n \cdot b^n$	Exemplo: $(2 \cdot 7)^2 = 2^2 \cdot 7^2$
5	$\left(\frac{a}{b}\right)^n = \frac{a^n}{b^n}$	Exemplo: $\left(\frac{3}{7}\right)^2 = \frac{3^2}{7^2}$
6	$a^0 = 1, \quad a \neq 0$	Exemplo: $2^0 = 1$
7	$a^{-n} = \frac{1}{a^n}$	Exemplo: $2^{-2} = \frac{1}{2^2}$
8	$\left(\frac{1}{a}\right)^n = a^{-n}$	Exemplo: $\left(\frac{1}{2}\right)^3 = 2^{-3}$
9	$a^{\frac{m}{n}} = \sqrt[n]{a^m}$	Exemplo: $3^{\frac{2}{3}} = \sqrt[3]{3^2}$

### Radiciação de Números Inteiros

A radiciação de números inteiros envolve a obtenção da raiz  $n$ -ésima (de ordem  $n$ ) de um número inteiro  $a$ . Esse processo resulta em outro número inteiro não negativo, representado por  $b$ , que, quando elevado à potência  $n$ , reproduz o número original  $a$ . O índice da raiz é representado por  $n$ , e o número  $a$  é conhecido como radicando, posicionado sob o sinal do radical.

A raiz quadrada, de ordem 2, é um exemplo comum. Ela produz um número inteiro não negativo cujo quadrado é igual ao número original  $a$ .

Importante observação: não é possível calcular a raiz quadrada de um número inteiro negativo no conjunto dos números inteiros.

É importante notar que não há um número inteiro não negativo cujo produto consigo mesmo resulte em um número negativo.

A raiz cúbica (de ordem 3) de um número inteiro  $a$  é a operação que gera outro número inteiro. Esse número, quando elevado ao cubo, é igual ao número original  $a$ . É crucial observar que, ao contrário da raiz quadrada, não restringimos nossos cálculos apenas a números não negativos.

## Radiciação

As propriedades básicas da radiciação são:

$$1 \quad \sqrt[n]{a^m} = \sqrt[n \cdot p]{a^{m \cdot p}} \quad \text{Exemplo: } \sqrt[8]{5^4} = \sqrt[8:4]{5^{4:4}} = \sqrt[2]{5^1}$$

$$2 \quad \sqrt[m]{a \cdot b} = \sqrt[m]{a} \cdot \sqrt[m]{b} \quad \text{Exemplo: } \sqrt[2]{2 \cdot 4} = \sqrt[2]{2} \cdot \sqrt[2]{4}$$

$$3 \quad \sqrt[n]{\sqrt[m]{a}} = \sqrt[n \cdot m]{a} \quad \text{Exemplo: } \sqrt[3]{\sqrt[4]{3}} = \sqrt[3 \cdot 4]{3} = \sqrt[12]{3}$$

$$4 \quad \sqrt[n]{\frac{a}{b}} = \frac{\sqrt[n]{a}}{\sqrt[n]{b}} \quad \text{Exemplo: } \sqrt[3]{\frac{5}{4}} = \frac{\sqrt[3]{5}}{\sqrt[3]{4}}$$

### Observação

$$2.1 \quad \sqrt[2]{2 \cdot 4} = \sqrt[2]{8} = \sqrt[2]{2^3} = \sqrt[2]{2^2} \cdot \sqrt[2]{2} = 2\sqrt[2]{2}$$

### Racionalização

$$1 \quad \frac{1}{\sqrt{2}} \cdot \frac{\sqrt{2}}{\sqrt{2}} = \frac{\sqrt{2}}{2}$$

$$2 \quad \frac{3}{\sqrt{5}-\sqrt{2}} \cdot \frac{\sqrt{5}+\sqrt{2}}{\sqrt{5}+\sqrt{2}} = \frac{3(\sqrt{5}+\sqrt{2})}{(\sqrt{5})^2-(\sqrt{2})^2} = \frac{3(\sqrt{5}+\sqrt{2})}{5-2} = \frac{3(\sqrt{5}+\sqrt{2})}{3} = \sqrt{5} + \sqrt{2}$$

### Propriedades da Adição e da Multiplicação dos números Inteiros

Para todo a, b e c em Z

1) Associativa da adição:  $(a + b) + c = a + (b + c)$

2) Comutativa da adição:  $a + b = b + a$

3) Elemento neutro da adição:  $a + 0 = a$

4) Elemento oposto da adição:  $a + (-a) = 0$

5) Associativa da multiplicação:  $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$

6) Comutativa da multiplicação:  $a \cdot b = b \cdot a$

7) Elemento neutro da multiplicação:  $a \cdot 1 = a$

8) Distributiva da multiplicação relativamente à adição:  $a \cdot (b + c) = ab + ac$

9) Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:  $a \cdot (b - c) = ab - ac$

10) Elemento inverso da multiplicação: para todo inteiro  $a \neq 0$ , existe um inverso  $a^{-1} = 1/a$  em Z, tal que,  $a \cdot a^{-1} = a \cdot (1/a) = 1$

11) Fechamento: tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

### SERGIPE NO CONTEXTO NACIONAL E REGIONAL BRASILEIRO; PROCESSO DE OCUPAÇÃO E POVOAMENTO DO TERRITÓRIO SERGIPANO

#### A Colonização Portuguesa e a Ocupação Inicial

A ocupação do território de Sergipe remonta ao início do século XVI, em um período marcado pela expansão ultramarina portuguesa e pelo desejo de consolidar o domínio sobre as terras do recém-descoberto Brasil. Inserido nesse contexto, o litoral sergipano emergiu como um dos pontos de interesse para as expedições portuguesas, que, movidas pela busca de riquezas naturais e pela necessidade de proteger as novas possessões da Coroa, encontraram na região um terreno fértil para a expansão colonial.

A costa de Sergipe, assim como outras áreas do litoral brasileiro, não permaneceu isolada durante muito tempo. Em 1501, uma expedição exploratória comandada por Gaspar de Lemos percorreu a costa do Brasil, incluindo a faixa litorânea de Sergipe, onde os portugueses mantiveram os primeiros contatos com os povos indígenas que habitavam a região. Entre os principais grupos indígenas, destacavam-se os Tupinambás, conhecidos por sua resistência às tentativas de colonização e por suas práticas guerreiras. Esses primeiros encontros foram marcados por tensões e confrontos, refletindo o embate entre as tradições locais e os interesses coloniais.

O período inicial de contato entre os portugueses e os indígenas foi caracterizado por uma série de expedições exploratórias que visavam mapear o território e avaliar seu potencial econômico. Durante essas incursões, os portugueses depararam-se com uma terra abundante em recursos naturais, como o pau-brasil, cuja extração e comercialização logo se tornariam uma das principais atividades econômicas da colônia. No entanto, a exploração do pau-brasil exigia não apenas mão de obra, mas também a construção de relações complexas com os povos indígenas, que foram tanto parceiros comerciais quanto alvos de escravização.

A criação das capitanias hereditárias em 1534, uma tentativa de Portugal de descentralizar a administração colonial e acelerar a ocupação efetiva do território brasileiro, marcou um ponto de inflexão na história de Sergipe. Integrado à Capitania de São Vicente, o território de Sergipe passou a ser visto como parte de um projeto maior de colonização que envolvia a distribuição de terras a donatários, que tinham a responsabilidade de desenvolver economicamente suas capitanias. No entanto, a colonização efetiva de Sergipe enfrentou inúmeros desafios, incluindo a resistência indígena e a falta de recursos para investir na terra.

Foi apenas no final do século XVI que a colonização de Sergipe começou a ganhar impulso, em grande parte devido à fundação da cidade de São Cristóvão em 1590. Esta cidade, que se tornaria a primeira capital da Capitania de Sergipe d'El Rey, desempenhou um papel central na consolidação da ocupação portuguesa na região. A localização estratégica de São Cristóvão, próxima ao rio Sergipe, foi um fator decisivo para sua escolha como sede administrativa. O rio servia como uma importante via de comunicação, facilitando o acesso ao interior e a integração com outras regiões do Brasil colonial.

A fundação de São Cristóvão representou não apenas a fixação de um núcleo populacional, mas também a institucionalização do poder colonial em Sergipe. A cidade tornou-se um ponto focal para a administração portuguesa, abrigando as principais estruturas de poder, como a câmara municipal, as igrejas e as residências dos oficiais coloniais. Além disso, São Cristóvão foi o centro de um processo de povoamento que se estendeu pelo interior da capitania, levando à criação de novas aldeias e fazendas que contribuíram para a formação de uma economia baseada na agricultura e na criação de gado.

A colonização de Sergipe, entretanto, não se deu de forma pacífica. O avanço dos colonizadores para o interior da capitania foi acompanhado por uma série de conflitos com os indígenas, que resistiram à invasão de suas terras. As guerras indígenas que ocorreram em Sergipe, muitas vezes lideradas pelos Tupinambás, foram marcadas por batalhas sangrentas e pela brutal repressão por parte dos colonizadores. Essas guerras resultaram na destruturação de várias comunidades indígenas e na sua subsequente subjugação ou expulsão para áreas mais remotas.

A ocupação portuguesa em Sergipe também foi influenciada pela introdução de novas práticas agrícolas e pelo desenvolvimento de uma economia de plantation, voltada principalmente para a produção de açúcar. A cana-de-açúcar, introduzida na região durante o período colonial, rapidamente se tornou uma das principais culturas de Sergipe, fomentando a criação de engenhos e a formação de uma classe de proprietários de terras que dominaria a economia local. Esse modelo econômico, baseado na monocultura e no uso intensivo de mão de obra escrava, moldou profundamente a sociedade sergipana e deixou marcas que perduram até os dias atuais.

Ao longo do século XVII, a Capitania de Sergipe consolidou-se como uma unidade administrativa relativamente estável dentro do sistema colonial português. Apesar das dificuldades iniciais, como as guerras indígenas e a falta de recursos financeiros, a ocupação do território sergipano prosseguiu, impulsionada pela expansão da agricultura e pela integração da capitania ao comércio atlântico. A resistência indígena, embora feroz, foi gradualmente suprimida, permitindo que os colonizadores avançassem para o interior e expandissem suas posses territoriais.

Nesse contexto, a Capitania de Sergipe d'El Rey tornou-se uma peça importante no mosaico colonial brasileiro, contribuindo para a expansão territorial e econômica do Brasil. A formação de vilas e povoados ao longo dos rios e das estradas que cortavam o território sergipano foi acompanhada pela construção de igrejas, fortalezas e outras edificações que simbolizavam a presença e o controle português na região. A colonização de Sergipe, portanto, não foi apenas um processo de ocupação física do território, mas também uma empreitada cultural e religiosa, que envolveu a catequização dos indígenas e a imposição dos valores europeus sobre as populações locais.

O estabelecimento da Capitania de Sergipe d'El Rey, com São Cristóvão como sua capital, marcou o início de um novo capítulo na história do estado, que passaria a desempenhar um papel cada vez mais relevante na estrutura colonial portuguesa. A partir dessa base, a ocupação e o desenvolvimento econômico de Sergipe continuariam a avançar, moldando o território e a sociedade sergipana de maneiras que ecoariam pelos séculos seguintes.

A análise da colonização portuguesa em Sergipe, especialmente no contexto do século XVI, revela um processo complexo e multifacetado, no qual fatores geopolíticos, econômicos e culturais se entrelaçam para explicar a formação territorial da região. A resistência indígena, as estratégias coloniais de ocupação e a integração de Sergipe ao sistema econômico atlântico são elementos-chave para compreender como a configuração atual do estado foi sendo construída ao longo do tempo. Dessa forma, a ocupação inicial de Sergipe não apenas estabeleceu as bases territoriais da região, mas também lançou as fundações para as dinâmicas sociais e econômicas que continuariam a evoluir nos séculos seguintes.

## — A Capitania de Sergipe

### Desmembramento e Consolidação Territorial

A Capitania de Sergipe experimentou um processo de desmembramento e consolidação territorial que reflete as complexas mudanças políticas e econômicas do período colonial brasileiro. Inicialmente, Sergipe era parte da Capitania da Bahia, um dos principais núcleos administrativos e econômicos da colônia portuguesa na América. No entanto, ao longo do tempo, as particularidades geográficas e econômicas de Sergipe, bem como a necessidade de uma administração mais eficaz, levaram ao seu desmembramento gradual da Bahia e à formação de uma capitania independente.

Durante o período colonial, Sergipe desempenhou um papel crucial como uma zona tampão entre a rica Capitania da Bahia e as regiões mais ao norte, que eram frequentemente alvos de incursões de potências estrangeiras, como a França e a Holanda. A localização estratégica de Sergipe permitiu que ela funcionasse como uma barreira natural, protegendo a Bahia de ataques vindos do norte. Contudo, essa função defensiva não era suficiente para promover um desenvolvimento econômico robusto na região. Inicialmente, a economia sergipana era baseada na agricultura de subsistência, com destaque para o cultivo de mandioca, milho e feijão, além da produção de cana-de-açúcar, que, embora presente, não alcançava a escala dos engenhos de Pernambuco e Bahia.

A produção de cana-de-açúcar em Sergipe, apesar de modesta, foi uma das primeiras atividades econômicas a se desenvolver na região. Os engenhos de açúcar foram estabelecidos principalmente ao longo dos rios, onde a terra fértil e a disponibilidade de água facilitavam o cultivo da cana e o funcionamento dos engenhos. Contudo, a baixa produtividade, em comparação com outras regiões do Nordeste, impediu que a indústria açucareira sergipana alcançasse grande importância econômica. Além disso, a estrutura social da capitania, com uma população predominantemente indígena e mestiça, apresentava resistência à utilização do trabalho escravo africano em larga escala, o que também limitava a expansão dos engenhos.

À medida que a produção de açúcar se revelava insuficiente para garantir a prosperidade da região, outras atividades econômicas começaram a ganhar destaque, particularmente a criação de gado e a exploração de pau-brasil. A pecuária emergiu como uma das principais forças econômicas de Sergipe, especialmente devido à disponibilidade de vastas extensões de terra no interior do estado.

A criação de gado não apenas atendia às necessidades locais, fornecendo carne, leite e couro, mas também se integrava a uma rede comercial mais ampla que incluía o fornecimento de carne seca (charque) para outras partes do Brasil colonial. A pecuária exigia a ocupação de grandes áreas de terra, o que impulsionou a expansão territorial para o interior e a formação de novas povoações.

A exploração de pau-brasil também desempenhou um papel importante na economia de Sergipe durante o período colonial. A madeira, altamente valorizada na Europa, era extraída principalmente ao longo da costa e transportada por via marítima para os mercados internacionais. A extração de pau-brasil, contudo, era uma atividade que dependia fortemente da cooperação (ou subjugação) dos povos indígenas, que conheciam as florestas e dominavam as técnicas de coleta e transporte da madeira. Esta relação, muitas vezes marcada por tensões e violência, contribuiu para a desestruturação das comunidades indígenas e para a sua integração forçada ao sistema colonial.

O desenvolvimento econômico de Sergipe, impulsionado pela pecuária e pela exploração de pau-brasil, promoveu mudanças significativas na estrutura territorial e social da capitania. O surgimento de novas povoações no interior, como resultado da expansão das fazendas de gado, foi acompanhado pela criação de vilas e cidades que serviam como centros administrativos e comerciais. Essas novas localidades não apenas consolidavam a presença portuguesa no interior, mas também facilitavam o controle do território e a integração da capitania à economia colonial mais ampla.

À medida que a pecuária se estabelecia como a principal atividade econômica de Sergipe, o estado também começou a desenvolver uma rede de comércio interno que ligava as áreas de produção no interior às regiões costeiras, de onde os produtos podiam ser exportados. Essa rede comercial, embora ainda incipiente em comparação com outras capitanias mais ricas, como Bahia e Pernambuco, foi crucial para a consolidação territorial de Sergipe. A construção de estradas e trilhas que conectavam as diferentes partes da capitania permitiu uma maior circulação de pessoas e mercadorias, contribuindo para o fortalecimento das redes sociais e econômicas locais.



O processo de desmembramento de Sergipe da Capitania da Bahia foi gradual e refletiu a necessidade de uma administração mais direta e eficaz sobre o território sergipano. A distância entre as principais áreas administrativas da Bahia e Sergipe, bem como as especificidades econômicas e sociais da capitania, tornaram evidente a necessidade de um governo local que pudesse responder de maneira mais imediata às demandas da região. Esse desmembramento foi formalizado com a criação da Capitania de Sergipe d'El Rey, que passou a ter uma administração própria, embora ainda estivesse sujeita às diretrizes da Coroa portuguesa.

A consolidação territorial de Sergipe foi, portanto, um processo complexo que envolveu a interseção de fatores econômicos, sociais e políticos. A expansão da pecuária e a exploração de recursos naturais, como o pau-brasil, foram motores fundamentais desse processo, impulsionando a ocupação do interior e a formação de novas povoações. Ao mesmo tempo, o desmembramento administrativo da Bahia e a criação de uma capitania independente refletiram a crescente importância de Sergipe dentro do contexto colonial brasileiro.

Este processo de formação territorial teve implicações duradouras para a identidade e a estrutura econômica de Sergipe. A pecuária, por exemplo, deixou um legado que perdura até os dias atuais, moldando a paisagem rural e a cultura do estado. Além disso, a estrutura de povoamento estabelecida durante o período colonial, com uma concentração populacional ao longo dos principais rios e estradas, continuou a influenciar o desenvolvimento urbano de Sergipe nos séculos subsequentes.

A Capitania de Sergipe d'El Rey, consolidada a partir de um desmembramento gradual da Capitania da Bahia, emergiu como uma unidade territorial distinta dentro do Brasil colonial. Seu desenvolvimento econômico, marcado pela pecuária e pela exploração de recursos naturais, foi acompanhado por uma reconfiguração social e territorial que lançou as bases para a formação do estado moderno de Sergipe. Assim, a história da Capitania de Sergipe é uma narrativa de adaptação e resiliência, na qual as comunidades locais, indígenas e coloniais, negociaram e resistiram às pressões da colonização, ao mesmo tempo em que construíram um território com uma identidade própria e uma economia integrada ao sistema colonial português.

### **A Independência e a Reconfiguração Territorial no Século XIX**

A Independência do Brasil em 1822 trouxe profundas transformações para o território de Sergipe, redefinindo sua posição dentro do contexto político e econômico nacional. Anteriormente uma capitania subordinada à Bahia, Sergipe começou a afirmar-se como uma entidade política autônoma, impulsionada tanto pelos ventos da independência quanto pela elevação do Brasil a Reino Unido de Portugal, Brasil e Algarves em 1815. Essa nova configuração garantiu a Sergipe certa autonomia, que foi consolidada em 1820, quando o território foi elevado à categoria de província, separando-se definitivamente da Bahia. Este desmembramento administrativo simbolizava não apenas uma reconfiguração territorial, mas também a afirmação da identidade sergipana dentro do novo estado-nação brasileiro.

O século XIX em Sergipe foi marcado por um processo de transformação econômica e social que, embora lento, trouxe mudanças significativas. A economia, anteriormente centrada na pecuária e na agricultura de subsistência, começou a diversificar-se, acompanhando as novas demandas do mercado global.

Um dos principais vetores dessa diversificação foi a cultura do algodão, que ganhou destaque especialmente durante a Guerra de Secessão nos Estados Unidos (1861-1865).

Com o conflito interrompendo a produção de algodão nos estados sulistas norte-americanos, o Brasil, e particularmente Sergipe, viu-se diante de uma oportunidade única para expandir essa cultura. O aumento na demanda pelo algodão brasileiro levou à expansão das áreas cultivadas e à incorporação de novas técnicas agrícolas, o que, por sua vez, impulsionou o crescimento econômico e integrou Sergipe de forma mais robusta à economia nacional.

A produção de algodão em Sergipe, no entanto, não era uma novidade. Desde o final do século XVIII, já havia registros da cultura, embora em pequena escala e voltada para o mercado interno. A Guerra de Secessão, contudo, proporcionou um estímulo sem precedentes, transformando o algodão em uma das principais commodities do estado. O cultivo expandiu-se para áreas antes dominadas pela pecuária, e novas fazendas surgiram, especialmente nas regiões do Agreste e Sertão, onde as condições climáticas eram favoráveis. A exportação do algodão para a Europa e outras regiões do Brasil trouxe riqueza para uma elite agrária emergente, que começou a investir em infraestrutura e no desenvolvimento urbano.

Esse período também foi caracterizado por um lento, mas contínuo, processo de urbanização. A economia baseada na monocultura do algodão e na pecuária exigia a criação de novos centros urbanos que funcionassem como entrepostos comerciais e administrativos. Cidades como Aracaju, fundada em 1855 para substituir São Cristóvão como capital da província, foram exemplos desse movimento de urbanização. Aracaju, planejada para ser um centro administrativo eficiente e moderno, refletia as novas necessidades de um estado em transformação, buscando integrar-se mais plenamente à dinâmica econômica do país.

A escolha de Aracaju como nova capital não foi aleatória. A cidade foi planejada para ser um porto seguro e um centro de escoamento para a produção agrícola, especialmente o algodão, facilitando assim o comércio com outras províncias e com o exterior. Além disso, a mudança da capital representou um esforço consciente das autoridades provinciais para modernizar a administração pública e promover o desenvolvimento econômico em um estado que, até então, ainda dependia fortemente de práticas coloniais. Aracaju, com seu planejamento urbano racional e suas amplas ruas, tornou-se um símbolo da nova era que se inaugurava em Sergipe, marcando uma ruptura com o passado colonial e apontando para um futuro de maior integração e desenvolvimento.

O século XIX também viu esforços para melhorar a infraestrutura de transporte e comunicação em Sergipe, refletindo a necessidade de uma maior integração com o restante do Brasil. A construção de estradas, embora ainda limitada, foi essencial para conectar as áreas produtivas do interior com os centros urbanos e os portos, facilitando o fluxo de mercadorias e pessoas. Além disso, o período foi marcado por tentativas de melhorar as vias fluviais e o sistema de correios, essenciais para a comunicação entre as diferentes partes da província e com outras regiões do país.

A reconfiguração territorial e econômica de Sergipe no século XIX, contudo, não ocorreu sem desafios. A transição de uma economia agrária de subsistência para uma economia voltada para o mercado internacional trouxe consigo tensões sociais e

conflitos, especialmente no campo. A concentração de terras nas mãos de uma elite agrária e a expansão da monocultura de algodão frequentemente resultaram em conflitos fundiários e na expulsão de pequenos agricultores e posseiros de suas terras tradicionais. Esses conflitos refletiam as contradições de uma sociedade em transição, onde as antigas estruturas coloniais ainda coexistiam com as novas demandas do capitalismo emergente.

Além disso, a dependência econômica de Sergipe em relação ao algodão tornou o estado vulnerável às flutuações do mercado internacional. A queda nos preços do algodão após o fim da Guerra de Secessão, juntamente com a concorrência de outras regiões produtoras, levou a uma crise econômica que afetou duramente a província. Muitos fazendeiros faliram, e a economia sergipana entrou em declínio, agravando as desigualdades sociais e exacerbando os conflitos no campo. Essa crise evidenciou as fragilidades de uma economia baseada em monocultura e a necessidade de diversificação econômica, um desafio que Sergipe enfrentaria ao longo das décadas seguintes.

Apesar dessas dificuldades, o século XIX marcou um período de afirmação e consolidação para Sergipe, tanto em termos territoriais quanto políticos e econômicos. A elevação à categoria de província e a reconfiguração de sua economia e infraestrutura lançaram as bases para o desenvolvimento do estado no século XX. Sergipe, que antes havia sido uma extensão da Bahia, agora se estabelecia como uma entidade política e econômica com características e desafios próprios. Essa nova configuração territorial e a experiência acumulada ao longo do século XIX moldariam a trajetória de Sergipe nas décadas seguintes, influenciando seu desenvolvimento e sua inserção no Brasil republicano.

### Transformações no Século XX: Industrialização e Expansão Urbana

O século XX representou um período de profundas transformações na formação territorial de Sergipe, marcando uma mudança significativa na dinâmica econômica e urbana do estado. A partir da década de 1930, um processo de industrialização começou a se delinear, resultado de políticas de modernização implementadas pelo governo federal. Esse movimento não apenas alterou a estrutura econômica de Sergipe, mas também redefiniu a configuração urbana, especialmente na capital, Aracaju.

Aracaju, desde sua fundação em 1855, foi concebida como uma cidade planejada. Seu traçado urbano, com ruas largas e uma disposição geométrica, refletia a intenção de criar um centro administrativo eficiente que pudesse acompanhar o crescimento populacional e as demandas de uma capital em desenvolvimento. Durante o início do século XX, Aracaju começou a se consolidar como o principal polo econômico e administrativo de Sergipe, atraindo investimentos e promovendo a centralização das atividades econômicas e políticas. A modernização da infraestrutura urbana, que incluiu a pavimentação de ruas, a instalação de sistemas de saneamento básico e a construção de edifícios públicos, impulsionou o crescimento da cidade e estabeleceu as bases para seu papel central na industrialização do estado.

A industrialização em Sergipe, impulsionada pelas políticas de Vargas na década de 1930, começou de forma modesta, com a instalação de pequenas indústrias voltadas para a produção

de bens de consumo e para o processamento de produtos agrícolas. No entanto, a mudança mais significativa ocorreu a partir da década de 1960, com a descoberta de petróleo na região de Carmópolis. Esse evento marcou um ponto de inflexão na economia sergipana, transformando o petróleo em um dos principais motores de desenvolvimento do estado. A exploração petrolífera atraiu grandes investimentos, tanto públicos quanto privados, e levou à criação de uma infraestrutura robusta para suportar a extração e o processamento do petróleo.

A descoberta de petróleo em Sergipe, especialmente em Carmópolis, provocou uma verdadeira revolução econômica. A região, que anteriormente dependia da agricultura e da pecuária, passou a abrigar um setor industrial cada vez mais pujante. A exploração petrolífera não apenas gerou empregos diretos e indiretos, mas também impulsionou o desenvolvimento de outros setores, como a construção civil, o comércio e os serviços. A construção de rodovias, oleodutos e refinarias transformou a paisagem do estado, conectando regiões antes isoladas e facilitando o escoamento da produção para outros estados e para o exterior.

Essa nova fase de desenvolvimento econômico provocou uma intensificação da migração interna, com um fluxo significativo de pessoas do interior do estado para as áreas urbanas, especialmente Aracaju e as cidades próximas aos campos petrolíferos. A urbanização acelerada trouxe consigo desafios complexos, como a necessidade de ampliar a oferta de serviços públicos, habitação, educação e saúde para uma população crescente. Aracaju, em particular, experimentou um rápido crescimento populacional, o que levou à expansão de seus limites territoriais e à incorporação de áreas rurais circundantes. O planejamento urbano, que havia sido uma característica marcante da fundação da cidade, foi posto à prova pela pressão por novas moradias e infraestrutura.

No entanto, o crescimento urbano em Sergipe não se limitou a Aracaju. Outras cidades, como Itabaiana, Estância e Lagarto, também se beneficiaram do desenvolvimento industrial e da expansão da infraestrutura. Essas cidades passaram a desempenhar um papel importante na economia do estado, funcionando como polos regionais que articulavam a produção agrícola e industrial com os mercados consumidores. A integração dessas cidades ao sistema de transporte e comunicação do estado reforçou a coesão territorial de Sergipe e facilitou a circulação de pessoas, bens e capitais.

O impacto da industrialização e da descoberta de petróleo em Sergipe foi, portanto, profundo e multifacetado. Além de transformar a economia do estado, essas mudanças reconfiguraram o território e a sociedade sergipana. A modernização da infraestrutura urbana e rural, a migração interna e a expansão das cidades criaram novas dinâmicas sociais e econômicas que moldaram a identidade do estado ao longo do século XX. Sergipe, que antes havia sido um estado predominantemente agrário, emergiu como um importante polo industrial e urbano do Nordeste, integrado ao complexo econômico brasileiro.

Essas transformações, no entanto, também trouxeram desafios. A rápida urbanização gerou problemas como a favelização, a precariedade dos serviços públicos em algumas áreas e o aumento das desigualdades sociais. As cidades cresceram de forma acelerada, muitas vezes sem o planejamento adequado, resultando em áreas urbanas com infraestrutura

## NOÇÕES DE SISTEMAS OPERACIONAIS – WINDOWS 11

O Microsoft Windows 11 representa a mais recente iteração da famosa série de sistemas operacionais da Microsoft.

Lançado como sucessor do Windows 10, o Windows 11 foi projetado para oferecer uma experiência de usuário aprimorada, juntamente com melhorias no desempenho, segurança e funcionalidades.

Além disso, a Microsoft introduziu uma série de mudanças no design, tornando o Windows 11 visualmente distinto em relação às versões anteriores.

### Recursos do Windows 11

– **Nova interface de usuário:** o Windows 11 traz uma interface de usuário redesenhada, com um novo menu Iniciar no centro da barra de tarefas, cantos arredondados, ícones renovados e uma barra de tarefas simplificada. Essa mudança visa fornecer uma aparência mais moderna e coesa.

– **Compatibilidade de aplicativos:** o Windows 11 é projetado para ser compatível com a maioria dos aplicativos e programas disponíveis para o Windows 10. Além disso, a Microsoft trabalhou para melhorar a compatibilidade com aplicativos Android por meio da Microsoft Store.

– **Desempenho aprimorado:** a Microsoft afirma que o Windows 11 oferece melhor desempenho em comparação com seu antecessor, graças a otimizações no núcleo do sistema operacional e suporte a hardware mais recente.

– **Mudanças no Snap Layouts e Snap Groups:** as funcionalidades de organização de janelas no Windows 11 foram aprimoradas com o Snap Layouts e Snap Groups, facilitando a organização de aplicativos e janelas abertas em vários monitores.

– **Widgets:** o Windows 11 introduz widgets que fornecem informações personalizadas, como notícias, clima e calendário, diretamente na área de trabalho.

– **Integração do Microsoft Teams:** o Microsoft Teams é integrado ao sistema operacional, facilitando a comunicação e a colaboração.

– **Suporte a jogos:** o Windows 11 oferece suporte aprimorado para jogos com o DirectX 12 Ultimate e o Auto HDR, proporcionando uma experiência de jogo mais imersiva.

– **Requisitos de Hardware:** o Windows 11 introduziu requisitos de hardware mais rígidos em comparação com o Windows 10. Para aproveitar todos os recursos, os dispositivos devem atender a determinadas especificações, incluindo TPM 2.0 e Secure Boot.

É importante mencionar que, além do Windows 11, a Microsoft pode ter lançado versões superiores do sistema operacional no momento em que este texto foi escrito. Como com qualquer

sistema operacional, as versões posteriores geralmente buscam aprimorar a experiência do usuário, a segurança e a compatibilidade com hardware e software mais recentes.

O Windows 11 representa uma evolução na família de sistemas operacionais da Microsoft, introduzindo mudanças significativas na interface do usuário e aprimoramentos no desempenho, enquanto mantém a compatibilidade com a maioria dos aplicativos e programas usados no Windows 10.

### — Atalhos de teclado

O Windows 11, como seus predecessores, oferece uma variedade de atalhos de teclado que facilitam a navegação e a realização de tarefas comuns.

Aqui estão alguns atalhos úteis do teclado para o Windows 11:

**1. Tecla Windows:** a tecla com o logotipo do Windows, geralmente localizada no canto inferior esquerdo do teclado, é usada em conjunto com outras teclas para realizar várias ações, como abrir o menu Iniciar, alternar entre aplicativos e acessar a barra de tarefas.

**2. Tecla Windows + D:** minimiza ou restaura todas as janelas, levando você de volta à área de trabalho. Pressionando novamente, você pode restaurar as janelas ao seu estado anterior.

**3. Tecla Windows + E:** abre o Explorador de Arquivos, permitindo que você navegue pelos arquivos e pastas do seu computador.

**4. Tecla Windows + L:** bloqueia o computador, exigindo a senha ou o PIN para desbloqueá-lo.

**5. Tecla Windows + Tab:** abre o novo centro de tarefas, onde você pode visualizar e alternar entre os aplicativos abertos de forma mais visual.

**6. Tecla Windows + PrtScn:** tira uma captura de tela da tela atual e a salva na pasta “Capturas de tela” na biblioteca de imagens.

**7. Tecla Windows + S:** abre a pesquisa do Windows, permitindo que você pesquise rapidamente por arquivos, aplicativos e configurações.

**8. Tecla Windows + X:** abre o menu de contexto do sistema, que fornece acesso rápido a funções como o Gerenciador de Dispositivos, Painel de Controle e Prompt de Comando.

**9. Tecla Alt + Tab:** alterna entre os aplicativos abertos. Mantenha a tecla Alt pressionada e pressione Tab repetidamente para percorrer a lista de aplicativos.

**10. Tecla Windows + Números (1 a 9):** abre ou alterna para os aplicativos fixados na barra de tarefas, com base na ordem em que estão fixados.

**11. Tecla Alt + F4:** fecha o aplicativo ativo ou a janela atual.

**12. Tecla Windows + Ctrl + D:** Cria uma nova área de trabalho virtual. Você pode alternar entre essas áreas de trabalho virtuais usando a Tecla Windows + Ctrl + Seta para a Esquerda/Direita.

— **Área de trabalho (exibir, classificar, atualizar, resolução da tela, gadgets) e menu iniciar (documentos, imagens, computador, painel de controle, dispositivos e impressoras, programa padrão, ajuda e suporte, desligar, todos os exibir, alterar, organizar, classificar, ver as propriedades, identificar, usar e configurar, utilizando menus rápidos ou suspensos, painéis, listas, caixa de pesquisa, menus, ícones, janelas, teclado e/ou mouse**

### Área de Trabalho (Desktop)

A área de trabalho é a tela principal do Windows 11, onde você interage com seu computador. É um espaço para organizar ícones, aplicativos e janelas. Você pode personalizar a área de trabalho, mudar o papel de parede e ajustar a resolução da tela para atender às suas preferências.

### Exibir e Classificar na Área de Trabalho

Você pode ajustar a forma como os itens na área de trabalho são exibidos e organizados. Isso inclui a opção de exibir ícones maiores ou menores e classificar automaticamente os ícones por nome, data de modificação, tipo e outros critérios.

### Atualizar a Área de Trabalho

A opção de atualizar a área de trabalho permite que você reorganize e atualize a exibição de ícones e pastas semelhante ao que aconteceria se você pressionasse a tecla F5 no Explorador de Arquivos.

### Resolução da Tela na Área de Trabalho

A resolução da tela afeta a clareza e o tamanho dos elementos na área de trabalho. Você pode ajustar a resolução nas configurações de exibição para adequá-la ao seu monitor.

### Gadgets

Os gadgets eram pequenos aplicativos ou widgets que podiam ser colocados na área de trabalho do Windows, oferecendo funcionalidades como previsão do tempo, relógios e notícias em tempo real. No entanto, a Microsoft descontinuou oficialmente os gadgets no Windows 11.

### Menu Iniciar

O menu Iniciar é o ponto central do sistema operacional Windows, onde você pode acessar aplicativos, documentos, configurações e mais.

### Documentos, Imagens e Computador

Esses são atalhos frequentemente encontrados no menu Iniciar que direcionam você para pastas específicas, como “Documentos” (onde você pode acessar seus documentos), “Imagens” (para suas fotos) e “Computador” (que fornece acesso ao Explorador de Arquivos e aos dispositivos).

### Painel de Controle

O Painel de Controle é um local onde você pode personalizar e ajustar configurações do sistema, como rede, segurança, dispositivos, programas padrão e muito mais.

### Dispositivos e Impressoras

Nesta seção, você pode gerenciar e configurar dispositivos conectados ao seu computador, como impressoras e scanners.

### Programa Padrão

Você pode definir os programas padrão para tarefas específicas no Windows, como abrir links da web, reproduzir mídia ou visualizar fotos.

### Ajuda e Suporte

Esta opção no menu Iniciar oferece acesso a recursos de ajuda e suporte, onde você pode encontrar informações e soluções para problemas comuns do sistema.

### Desligar

Usado para desligar ou reiniciar o computador.

### Menus Rápidos ou Suspensos, Painéis, Listas, Caixa de Pesquisa, Ícones e Janelas

Esses elementos representam diferentes formas de interação com o menu Iniciar e a área de trabalho, como menus suspensos, painéis de acesso rápido, listas de aplicativos, caixas de pesquisa para encontrar programas e ícones e janelas para acessar aplicativos e documentos.

### Teclado e/ou Mouse

Esses são dispositivos de entrada padrão para interagir com o Windows 11. Você pode personalizar as configurações do teclado e do mouse para atender às suas preferências de uso.

### Usar e Configurar

Você pode personalizar a área de trabalho, o menu Iniciar e outros aspectos do Windows 11 para atender às suas necessidades e preferências, tornando o sistema operacional mais eficiente e produtivo para você.

A área de trabalho e o menu Iniciar são partes fundamentais do ambiente de trabalho do Windows 11, e compreender como usá-los e personalizá-los é essencial para uma experiência de usuário eficiente e personalizada.

— **Propriedades da barra de tarefas e do menu iniciar e gerenciador de tarefas: saber trabalhar, exibir, alterar, organizar, identificar, usar, fechar programa e configurar, utilizando as partes da janela (botões, painéis, listas, caixa de pesquisa, caixas de marcação, menus, ícones e etc.), teclado e/ou mouse**

### Propriedades da Barra de Tarefas

A Barra de Tarefas no Windows 11 é uma parte importante da interface do usuário. Para acessar suas propriedades, clique com o botão direito em uma área vazia da Barra de Tarefas. Você pode alterar suas configurações, como a localização da Barra de Tarefas (superior, inferior, esquerda ou direita), agrupamento de aplicativos, opções de notificação e muito mais.

### Menu Iniciar

O Menu Iniciar é onde você inicia aplicativos, acessa documentos, configurações e outros recursos. Para personalizar o Menu Iniciar, clique com o botão direito no botão Iniciar e escolha “Personalizar”. Você pode ajustar o layout, escolher quais aplicativos aparecem e adicionar grupos de aplicativos.

### Gerenciador de Tarefas

O Gerenciador de Tarefas é uma ferramenta que permite visualizar e controlar os aplicativos e processos em execução no seu computador. Você pode abrir o Gerenciador de Tarefas pressionando Ctrl + Shift + Esc ou Ctrl + Alt + Delete e escolhendo “Gerenciador de Tarefas”.

### Trabalhando com as Propriedades

Para saber trabalhar com as propriedades da Barra de Tarefas e do Menu Iniciar, é importante entender como acessá-las e como ajustar as configurações para atender às suas preferências.

### Exibir, Alterar e Organizar

Nas propriedades da Barra de Tarefas, você pode exibir, alterar e organizar a posição dos ícones e a forma como eles são agrupados. No Menu Iniciar, você pode alterar a exibição de aplicativos, organizar grupos e ajustar o layout.

### Identificar, Usar e Fechar Programas

Na Barra de Tarefas, você pode identificar aplicativos por seus ícones e usá-los para alternar entre programas em execução. Para fechar um programa, clique com o botão direito no ícone e escolha “Fechar” ou clique no “X” na janela do aplicativo.

Utilizar as Partes da Janela (Botões, Painéis, Listas, Caixa de Pesquisa, Caixas de Marcação, Menus, Ícones, Etc.):

Nas janelas do Menu Iniciar e do Gerenciador de Tarefas, você encontrará diversos elementos, como botões para abrir aplicativos, painéis de configuração, listas de aplicativos, caixas de pesquisa para encontrar programas, caixas de marcação para selecionar itens, menus de contexto para opções adicionais e ícones representando programas e processos.

### Teclado e/ou Mouse

Tanto o teclado quanto o mouse são essenciais para interagir com as propriedades da Barra de Tarefas, do Menu Iniciar e o Gerenciador de Tarefas. Você pode usar o mouse para clicar, arrastar e soltar elementos, enquanto o teclado permite atalhos, como pressionar a tecla Windows ou combinações de teclas para acessar rapidamente funções.

### Configurar as Propriedades

Para configurar as propriedades da Barra de Tarefas e do Menu Iniciar, clique com o botão direito nas áreas apropriadas e selecione “Propriedades”. A partir daí, você pode personalizar várias opções de exibição e comportamento.

Entender e saber trabalhar com as propriedades da Barra de Tarefas, do Menu Iniciar e o Gerenciador de Tarefas é crucial para personalizar a interface do seu sistema Windows 11 e otimizar sua eficiência na execução de aplicativos e tarefas.

O uso do teclado e do mouse desempenha um papel fundamental nesse processo.

— **Janelas para facilitar a navegação no windows e o trabalho com arquivos, pastas e bibliotecas, painel de controle e lixeira: saber exibir, alterar, organizar, identificar, usar e configurar ambientes, componentes da janela, menus, barras de ferramentas e ícones**

### Janelas para Facilitar a Navegação no Windows

As janelas são as principais interfaces usadas para interagir com o Windows. Elas permitem que você visualize, abra, edite e organize seus arquivos, pastas e aplicativos.

### Trabalho com Arquivos, Pastas e Bibliotecas

O Windows permite que você crie, edite, copie, mova e organize arquivos em pastas e bibliotecas. As bibliotecas são coleções virtuais que agrupam arquivos de diferentes locais para facilitar o acesso e a organização.

### Painel de Controle

O Painel de Controle é uma área central para configurar e personalizar seu sistema operacional. Nele, você pode ajustar configurações de rede, segurança, contas de usuário, dispositivos e muito mais.

### Lixeira

A Lixeira é uma pasta especial onde os arquivos excluídos são temporariamente armazenados antes de serem permanentemente removidos. Ela oferece uma camada de segurança caso você exclua algo acidentalmente.

### Saber Exibir, Alterar e Organizar Ambientes

Para exibir e organizar ambientes no Windows, você pode abrir pastas, bibliotecas ou aplicativos em janelas separadas. Você pode alterar o tamanho, a posição e o layout dessas janelas para melhor atender às suas necessidades.

### Identificar, Usar e Configurar Componentes da Janela

As janelas do Windows consistem em vários componentes, como a barra de título (onde você encontra o nome da janela e os botões de minimizar, maximizar e fechar), a barra de ferramentas, barras de rolagem, menus de contexto e ícones. Identificar, usar e configurar esses componentes é essencial para a eficiência na navegação.

### Menus, Barras de Ferramentas e Ícones

Os menus de contexto, presentes ao clicar com o botão direito em itens, fornecem opções adicionais. As barras de ferramentas contêm atalhos para funções comuns. Os ícones representam programas, pastas ou arquivos e podem ser clicados ou arrastados para realizar ações.

### Configurar

A capacidade de configurar elementos da janela, como a barra de ferramentas e os ícones, permite personalizar o ambiente de trabalho para atender às suas preferências e necessidades específicas.

O Windows oferece uma variedade de ferramentas e recursos para facilitar a navegação, a organização de arquivos e a personalização da interface.

Compreender como exibir, alterar, organizar, identificar, usar e configurar esses elementos, bem como os componentes das janelas, menus, barras de ferramentas e ícones, é fundamental para uma experiência de usuário eficaz e personalizada.

O conhecimento desses elementos torna a utilização do sistema mais eficiente e produtiva.

— Usar as funcionalidades das janelas, programa e aplicativos utilizando as partes da janela (botões, painéis, listas, caixa de pesquisa, caixas de marcação, menus, ícones e etc.), teclado e/ou mouse

#### Usar as funcionalidades das Janelas, Programas e Aplicativos

Ao interagir com janelas, programas e aplicativos no Windows, você tem várias funcionalidades à sua disposição para facilitar tarefas comuns e personalizar sua experiência.

##### Partes da Janela

As partes da janela incluem vários componentes, como a barra de título (com botões de minimizar, maximizar e fechar), barras de ferramentas, barras de rolagem, painéis, listas, caixa de pesquisa, caixas de marcação, menus de contexto e ícones. Essas partes desempenham funções específicas para interagir com o programa ou aplicativo em questão.

##### Teclado e/ou Mouse

Tanto o teclado quanto o mouse desempenham papéis essenciais na interação com janelas, programas e aplicativos.

O Mouse permite que você clique, arraste e solte elementos da janela, como ícones, barras de rolagem e botões. Ele também é usado para selecionar e arrastar itens.

O Teclado oferece atalhos de teclas para várias funcionalidades. Por exemplo, combinações de teclas como Ctrl+C (copiar), Ctrl+V (colar), Alt+Tab (alternar entre aplicativos), e muitos outros são usados para realizar ações de maneira mais rápida.

##### Funcionalidades Comuns

###### Algumas funcionalidades comuns incluem:

- **Minimizar:** reduz a janela para um ícone na Barra de Tarefas.
- **Maximizar:** expande a janela para ocupar toda a tela.
- **Fechar:** encerra a janela ou o programa.
- **Barras de Ferramentas:** fornecem atalhos para funções comuns.
- **Barras de Rolagem:** permitem rolar o conteúdo da janela.
- **Caixa de Pesquisa:** facilita a busca de itens dentro de uma janela ou aplicativo.
- **Caixas de Marcação:** usadas para selecionar ou desmarcar itens em listas.
- **Menus de Contexto:** exibem opções adicionais ao clicar com o botão direito em um item.
- **Ícones:** Representam aplicativos, pastas ou arquivos e podem ser clicados ou arrastados para realizar ações.

##### Personalização e Eficiência

Entender essas funcionalidades e partes da janela permite personalizar seu ambiente de trabalho para atender às suas preferências e trabalhar com eficiência. A combinação de teclado e mouse oferece flexibilidade na execução de tarefas comuns e no controle de janelas e aplicativos.

As funcionalidades das janelas, programas e aplicativos no Windows podem ser utilizadas efetivamente com o uso adequado das partes da janela, teclado e mouse. A compreensão desses elementos torna a interação com o sistema mais eficiente e personalizada, aumentando a produtividade durante as atividades do dia a dia.

— Realizar ações e operações sobre bibliotecas, arquivos, pastas, ícones e atalhos: localizar, copiar, mover, criar, criar atalhos, criptografar, ocultar, excluir, recortar, colar, renomear, abrir, abrir com, editar, enviar para, propriedades e etc. identificar e utilizar nomes válidos para bibliotecas, arquivos, pastas, ícones e atalhos

#### Realizar Ações e Operações

– **Localizar:** localizar arquivos e pastas é essencial para encontrar rapidamente o que você precisa. Você pode usar a caixa de pesquisa na barra de tarefas ou dentro de pastas específicas para isso.

– **Copiar:** copiar permite duplicar arquivos ou pastas. Use Ctrl+C (atalho do teclado) ou o botão direito do mouse e selecione “Copiar.”

– **Mover:** mover envolve transferir arquivos ou pastas de um local para outro. Use Ctrl+X para recortar e Ctrl+V para colar em um novo local.

– **Criar:** você pode criar novas pastas ou arquivos. Use o botão direito do mouse e escolha “Novo” para criar.

– **Criar Atalhos:** atalhos são links para arquivos ou pastas em outros locais. Crie atalhos arrastando o ícone com o botão direito do mouse e escolha “Criar atalho.”

– **Criptografar:** criptografar arquivos protege seu conteúdo. Você pode usar a criptografia de arquivo para manter informações confidenciais seguras.

– **Ocultar:** você pode ocultar arquivos ou pastas para que não sejam visíveis na visualização padrão. Use as opções de ocultar no menu de propriedades.

– **Excluir:** excluir remove arquivos e pastas permanentemente. Tenha cuidado, pois os arquivos excluídos geralmente não podem ser recuperados sem software de recuperação de dados.

– **Recortar:** recortar permite mover arquivos ou pastas de um local para outro. Use Ctrl+X para recortar.

– **Colar:** cole os arquivos ou pastas recortados no novo local usando Ctrl+V.

– **Renomear:** renomear permite que você altere o nome de arquivos ou pastas. Clique com o botão direito e escolha “Renomear” ou pressione F2.

– **Abrir:** abra arquivos ou pastas clicando duas vezes ou usando o botão direito e selecionando “Abrir.”

– **Abrir Com:** às vezes, você deseja abrir um arquivo com um programa específico. Use “Abrir com” para selecionar o aplicativo apropriado.

– **Editar:** edite arquivos de texto ou documentos usando o software apropriado, como o Microsoft Word ou o Bloco de Notas.

– **Enviar Para:** a opção “Enviar para” permite mover arquivos para locais específicos, como dispositivos USB ou pastas específicas.

– **Propriedades:** as propriedades fornecem informações detalhadas sobre arquivos e pastas, como tamanho, tipo e data de criação. Elas também podem ser usadas para personalizar as configurações do arquivo.

# MATEMÁTICA FINANCEIRA

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

A Matemática Financeira é uma área que estuda as relações entre valores monetários ao longo do tempo. Seu objetivo é fornecer ferramentas para a tomada de decisões financeiras, como avaliar investimentos, financiamentos, e planejar pagamentos. Um conceito central dessa área é o valor do dinheiro no tempo, que considera que o dinheiro possui um valor diferente dependendo do momento em que ele está disponível.

## O Valor do Dinheiro no Tempo

O dinheiro disponível hoje vale mais do que o mesmo valor disponível no futuro, pois pode ser investido para gerar rendimentos. Esse princípio é fundamental na análise de operações financeiras.

## Elementos das séries financeiras

– **Valor presente (VP)** = Numa série de pagamentos, definimos VALOR ATUAL como sendo a parcela única que equivale (ou que substitui) a todos os termos (devidamente descapitalizados) até o início do fluxo. É a soma dos valores atuais de todos os termos que compõe a série.

– **Valor futuro (VF)** = Numa série de pagamentos, definimos MONTANTE como sendo a parcela única, que equivale (ou substitui) a todos os termos (devidamente capitalizados) até o final do fluxo. É a soma dos montantes de todos os termos que compõe a série.

– **Prestações (P)** = Numa série de pagamentos, definimos Prestações como sendo o valor que é pago (ou recebido) a cada período de capitalização de uma Série Pagamentos.

– **Número de prestações (n)** = número de Parcelas, Depósitos ou Pagamentos.

– **Taxa efetiva de juro (i)** = com capitalização na periodicidade das Prestações.

## JUROS SIMPLES. JUROS COMPOSTOS

Os juros simples e compostos são cálculos efetuados com o objetivo de corrigir os valores envolvidos nas transações financeiras, isto é, a correção que se faz ao emprestar ou aplicar uma determinada quantia durante um período de tempo<sup>1</sup>.

O valor pago ou resgatado dependerá da taxa cobrada pela operação e do período que o dinheiro ficará emprestado ou aplicado. Quanto maior a taxa e o tempo, maior será este valor.

## JUROS SIMPLES

Os juros simples são calculados aplicando a seguinte fórmula:

$$J = C.i.t$$

Sendo:

**J:** juros.

**C:** valor inicial da transação, chamado em matemática financeira de capital.

**i:** taxa de juros (valor normalmente expresso em porcentagem).

**t:** período da transação.

Podemos ainda calcular o valor total que será resgatado (no caso de uma aplicação) ou o valor a ser quitado (no caso de um empréstimo) ao final de um período predeterminado.

Esse valor, chamado de montante, é igual a soma do capital com os juros, ou seja:

$$M = C + J$$

Podemos substituir o valor de J, na fórmula acima e encontrar a seguinte expressão para o montante:

$$M = C + C.i.t$$
$$M = C(1 + i.t)$$

A fórmula que encontramos é uma função afim, desta forma, o valor do montante cresce linearmente em função do tempo.

Exemplo: Se o capital de R\$ 1 000,00 rende mensalmente R\$ 25,00, qual é a taxa anual de juros no sistema de juros simples?

Solução: Primeiro, vamos identificar cada grandeza indicada no problema.

$$C = R\$ 1\ 000,00$$

$$J = R\$ 25,00$$

<sup>1</sup> <https://www.todamateria.com.br/juros-simples-e-compostos/>

$$t = 1 \text{ mês}$$

$$i = ?$$

Agora que fizemos a identificação de todas as grandezas, podemos substituir na fórmula dos juros:

$$J = C.i.t$$

$$25 = 1000.i.1$$

$$i = \frac{25}{1000}$$

$$i = 0,025 = 2,5\%$$

Entretanto, observe que essa taxa é mensal, pois usamos o período de 1 mês. Para encontrar a taxa anual precisamos multiplicar esse valor por 12, assim temos:

$$i = 2,5.12 = 30\% \text{ ao ano}$$

### JUROS COMPOSTOS

O montante capitalizado a juros compostos é encontrado aplicando a seguinte fórmula:

$$M = C(1 + i)^t$$

Sendo:

**M:** montante.

**C:** capital.

**i:** taxa de juros.

**t:** período de tempo.

Diferente dos juros simples, neste tipo de capitalização, a fórmula para o cálculo do montante envolve uma variação exponencial. Daí se explica que o valor final aumenta consideravelmente para períodos maiores.

Exemplo: Calcule o montante produzido por R\$ 2 000,00 aplicado à taxa de 4% ao trimestre, após um ano, no sistema de juros compostos.

Solução: Identificando as informações dadas, temos:

$$C = 2\ 000$$

$$i = 4\% \text{ ou } 0,04 \text{ ao trimestre}$$

$$t = 1 \text{ ano} = 4 \text{ trimestres}$$

$$M = ?$$

Substituindo esses valores na fórmula de juros compostos, temos:

$$M = 2000(1 + 0,04)^4$$

$$M = 2000.1,16985856$$

$$M \cong 2339,71$$

Observação: o resultado será tão melhor aproximado quanto o número de casas decimais utilizadas na potência.

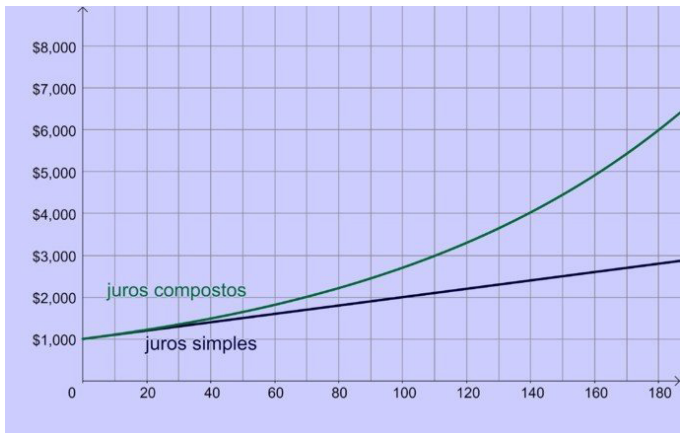
Portanto, ao final de um ano o montante será igual a R\$ 2 339,71.

### DIFERENÇA ENTRE JUROS SIMPLES E COMPOSTOS

Nos juros simples a correção é aplicada a cada período e considera apenas o valor inicial. Nos juros compostos a correção é feita em cima de valores já corrigidos.

Por isso, os juros compostos também são chamados de juros sobre juros, ou seja, o valor é corrigido sobre um valor que já foi corrigido.

Sendo assim, para períodos maiores de aplicação ou empréstimo a correção por juros compostos fará com que o valor final a ser recebido ou pago seja maior que o valor obtido com juros simples.



A maioria das operações financeiras utiliza a correção pelo sistema de juros compostos. Os juros simples se restringem as operações de curto período.

### SÉRIES UNIFORMES. EQUIVALÊNCIA DE CAPITAIS EM UXOS REGULARES OU IRREGULARES: VP, VF, PRAZOS E TAXAS DE RETORNO

Renda, frequentemente referida como anuidade em termos financeiros, representa uma série de pagamentos usados de maneira recorrente para acumular capital ou liquidar uma dívida.

Esse conceito é fundamental para o entendimento de financiamentos e empréstimos. Nessas operações, os pagamentos são feitos em sequência para criar um fundo de poupança, quitar obrigações financeiras ou financiar bens como imóveis.

As rendas, também conhecidas como séries periódicas uniformes, caracterizam-se por terem seus termos preestabelecidos, os quais podem ser categorizados com base em critérios como frequência, variação dos montantes, valor de cada pagamento, e prazo de vencimento.

#### Série uniforme de prestações periódicas

Uma série uniforme de prestações periódicas é definida como uma sequência de pagamentos ou recebimentos de mesmo valor nominal, distribuídos em intervalos regulares de



tempo dentro de um fluxo de caixa. Quando o objetivo dessa série é a acumulação de capital, o valor acumulado ao final é conhecido como o montante da série. Por outro lado, quando a finalidade é a amortização de um capital já existente, o valor inicial necessário para gerar esses pagamentos periódicos é denominado valor atual da série.

**Classificação**

As principais séries uniformes de prestações periódicas abordadas neste capítulo incluem:

- **Série Uniforme de Prestações Periódicas Postecipadas:** esta série é definida pelo pagamento que ocorre ao final de cada período de tempo, com o primeiro pagamento não ocorrendo na data inicial (data zero).
- **Série Uniforme de Prestações Antecipadas:** neste caso, os pagamentos são realizados no início de cada período de tempo, começando imediatamente na data zero.
- **Série Uniforme de Prestações Periódicas Diferidas:** esta série é caracterizada por um período de carência entre a data inicial e o primeiro pagamento, ou seja, existe um intervalo sem pagamentos após a data zero.

Importante destacar que todas as séries mencionadas são tratadas sob o contexto de capitalização composta, onde cada pagamento, denotado por **R**, é sujeito a uma taxa de juros **i**, aplicada durante um número específico de períodos **n**.

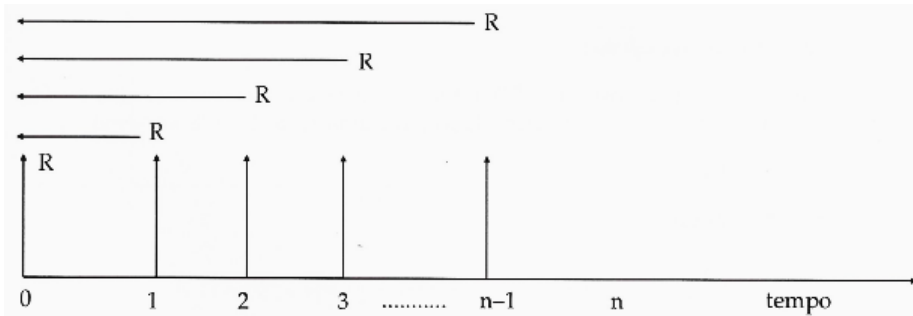
**Série Uniforme de Prestações Periódicas Postecipadas**

Como mencionado, nesta série, cada pagamento é feito ao final de cada período. O cálculo do Montante (S p) ou do Valor Presente (P p) desta série pode ser realizado.

Para o cálculo do montante da série, utilizamos o Fator de Acumulação de Capital por Operação Única (F.A.C), que se baseia no regime de capitalização composta. Por outro lado, o cálculo do valor presente da série é feito utilizando o desconto composto racional (Ar), também conhecido como o Fator de Valor Presente por Operação Única (F.V.P).

**Valor Presente Da Série (Pp)**

Dado o fluxo de caixa descrito, podemos calcular o valor presente descontando ou descapitalizando cada valor **r** até a mesma data de referência. Para simplificar e padronizar o processo, escolheremos a data zero como o ponto de referência para esses cálculos.



$$Pp = \frac{R}{(1+i)^1} + \frac{R}{(1+i)^2} + \frac{R}{(1+i)^3} + \dots + \frac{R}{(1+i)^{n-1}} + \frac{R}{(1+i)^n}$$

colocando-se **R** em evidência, temos:

$$Pp = R \left[ \frac{1}{(1+i)^1} + \frac{1}{(1+i)^2} + \frac{1}{(1+i)^3} + \dots + \frac{1}{(1+i)^{n-1}} + \frac{1}{(1+i)^n} \right]$$

É fácil notar que a expressão entre colchetes se trata de uma progressão geométrica cujo 1º termo é  $a_1 = \frac{1}{(1+i)}$ , cuja razão é  $q = \frac{1}{(1+i)}$  e cujo n-ésimo termo é  $a_n = \frac{1}{(1+i)^n}$

Como sabemos, a soma de uma P.G é expressa por:

$$S = \frac{a_1 - a_n \cdot q}{1 - q}$$

substituindo as variáveis nesta fórmula, temos:

$$Pp = R \cdot \frac{\frac{1}{(1+i)} - \frac{1}{(1+i)^n} \cdot \frac{1}{(1+i)}}{1 - \frac{1}{(1+i)}}$$

$$Pp = R \cdot \frac{(1+i)^n - 1}{\frac{i}{(1+i)^{n+1}}}$$

$$Pp = R \cdot \frac{(1+i)^n - 1}{(1+i)^n \cdot i}$$

A relação acima nos permite, ainda, encontrar R dado P como segue:

$$R = Pp \cdot \frac{(1+i)^n \cdot i}{(1+i)^n - 1}$$

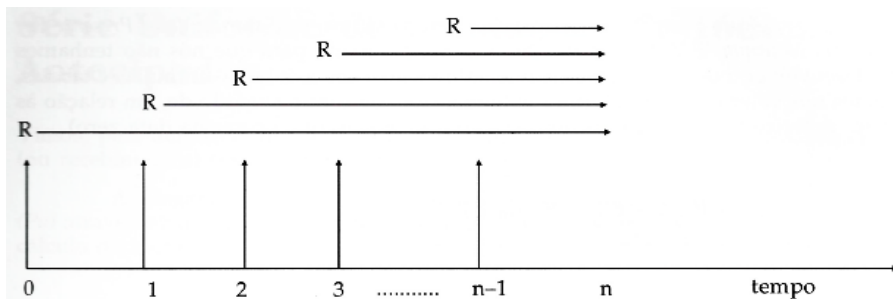
**Observação:** A relação  $\frac{(1+i)^n - 1}{(1+i)^n \cdot i}$  é comumente chamado

**Fator de Valor Presente por Operação Múltipla**

O Fator de Valor Presente por Operação Múltipla (F.V.P.m) será utilizado, e para determinadas taxas de juros  $i$  e períodos de tempo  $n$ , esse valor já está calculado.

**Montante da Série (Sp)**

Refere-se ao total acumulado dos valores de cada prestação em uma data específica. Dito isso, procederemos ao cálculo do montante total da série na data  $n$ , imediatamente após o último pagamento ser efetuado.



$$Sp = R(1+i)^{n-1} + R(1+i)^{n-2} + R(1+i)^{n-3} + \dots + R(1+i) + R$$

colocando-se R em evidência e invertendo-se a ordem das parcelas, temos:

$$Sp = R [1 + (1+i) + \dots + (1+i)^{n-3} + (1+i)^{n-2} + (1+i)^{n-1}]$$

Perceba que a expressão entre colchetes trata-se de um progressão geométrica onde o primeiro termo  $a_1=1$ , a razão  $q = (1+i)$  e o último termo  $a_n = (1+i)^{n-1}$

$$Sp = R \frac{1 - (1+i)^{n-1} \cdot (1+i)}{1 - (1+i)}$$

$$Sp = R \frac{1 - (1+i)^{n-1+1}}{1 - 1 - i}$$

$$Sp = R \frac{1 - (1+i)^n}{-i}$$

$$Sp = R \frac{(1+i)^n - 1}{i}$$

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional é formado por um conjunto de instituições cujo principal objetivo é proporcionar condições satisfatórias para a manutenção dos fluxos de recursos financeiros entre poupadores e investidores do país. O Sistema Financeiro Nacional visa criar condições para a liquidez de títulos e valores mobiliários no mercado financeiro.

### Tomadores finais de recursos (Agentes Deficitários)

São agentes que possuem um nível de despesa superior à capacidade de gerar receitas; por esse motivo, acabam tendo a necessidade de utilizar recursos de terceiros para ajuste orçamentário. Logo, estão dispostos a pagar juros para resolver o déficit orçamentário.

### Doadores finais de recursos (Agentes Superavitários)

São agentes que conseguem gerar recursos em volume maior do que suas despesas, ocasionando um excedente financeiro. Logo, estão dispostos a alocar seus recursos em uma instituição financeira, em troca do recebimento de juros sobre o capital.

### Instituições Financeiras (Intermediadoras)

As instituições financeiras possuem um papel importante no SFN, atuando propiciando que o excesso de liquidez financeira produzida pelos agentes superavitários possa ser redirecionado para os agentes deficitários que possuem escassez de recursos.



## ÓRGÃOS NORMATIVOS E INSTITUIÇÕES SUPERVISORAS, EXECUTORAS E OPERADORAS

### — Conselho Monetário Nacional (CMN)

É um órgão normativo criado pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que, conforme o artigo 2º:

**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.

As normas, diretrizes e regulamentações criadas pelo CMN sempre terão como viés gerar o desenvolvimento econômico e social do país. Ao abordarmos os objetivos e as competências do CMN, será possível identificar de que forma isso é feito na prática.

### Composição

É constituído atualmente pelos seguintes membros:

- Ministro de Estado da Fazenda (presidente do Conselho);
- Presidente do Banco Central;
- Ministro do Estado do Planejamento e Orçamento.

O Conselho reúne-se ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente sempre que for convocado por seu Presidente. O Banco Central funciona como secretaria-executiva do CMN, e devido a esta atribuição, fica sob sua responsabilidade a elaboração de atas das reuniões, assim como qualquer outra atribuição administrativa.

**Importante!**

Houve uma alteração recente neste tema com base na Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro 2023, convertida na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023. De acordo com o seu art. 1º, tem por objetivo:

- Estabelecer a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios;
- A organização detalhada dos órgãos, com a denominação e definição das competências das suas unidades administrativas, será promovida por decretos de estrutura regimental;
- A vinculação das entidades aos órgãos da Administração Pública Federal será feita por Ato do Presidente da República.

**— Comissão Técnica da Moeda e do Crédito (Comoc)**

É uma comissão de assessoramento que atua junto ao CMN e tem em sua composição, conforme Lei nº 9.069, artigo 9º.

**Art. 9º** É criada junto ao Conselho Monetário Nacional a Comissão Técnica da Moeda e do Crédito, composta dos seguintes membros:

- I - Presidente e quatro Diretores do Banco Central do Brasil;
- II - Presidente da Comissão de Valores Mobiliários;
- III - Secretário-Executivo e Secretários do Tesouro Nacional, de Reformas Econômicas e de Política Econômica do Ministério da Fazenda; e
- V - Secretário-Executivo do Ministério do Planejamento e Orçamento.

Importante ressaltar que a coordenação da Comoc ficará a cargo do presidente do Banco Central do Brasil, e que o seu regimento interno é aprovado via decreto do Presidente da República.

**Competências da Comoc:**

De acordo com a Lei 9.069 no artigo 10º.

**Art. 10.** Compete à Comissão Técnica da Moeda e do Crédito:

- I - Propor a regulamentação das matérias tratadas na presente Lei, de competência do Conselho Monetário Nacional;
- II - Manifestar-se, na forma prevista em seu regimento interno, previamente, sobre as matérias de competência do Conselho Monetário Nacional, especialmente aquelas constantes da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964;
- III - Outras atribuições que lhe forem cometidas pelo Conselho Monetário Nacional.

Vimos recentemente que o CMN é composto por 03 (três) integrantes e que estes deliberam sobre diversos assuntos no Sistema Financeiro Nacional. A participação da Comoc é fundamental para auxiliar o CMN na tomada de decisões. Reparem nos verbos “propor” e “manifestar”, que nos remetem à ideia de um órgão que faz o assessoramento, neste caso, em assuntos relacionados à moeda e ao crédito.

**Objetivos do Conselho Monetário Nacional**

De acordo com a Lei 4.595, artigo 3º:

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

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;

Quando o CMN identifica que uma determinada região do País cresce a taxas superiores comparada a outra região, ele pode criar condições para que instituições financeiras estimulem a concessão de crédito com o intuito de propiciar o desenvolvimento harmônico. É mais comum que os bancos públicos sejam atribuídos nesta situação.

V - Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos;

Esse objetivo do CMN certamente é um dos mais perceptíveis no quesito evolução e aperfeiçoamento dos instrumentos de pagamentos. O melhor exemplo é o PIX, que veio para permitir transferências de recursos em tempo recorde, trazendo agilidade e maior segurança nas transações, além de disponibilizar transações 24 horas por dia, todos os dias da semana.

VI - Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;

Para ter um sistema financeiro forte e confiável, é preciso gerenciar e acompanhar os dados financeiros das instituições participantes. O CMN sabe que a relação entre cliente e instituição financeira é baseada em confiança e, a partir do momento em que essa confiança é perdida, haverá o saque de recursos depositados. Se todos os clientes fizerem esse movimento, pode quebrar a instituição e, se a desconfiança for sobre a credibilidade do sistema financeiro nacional, haverá um colapso financeiro.

VII - Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa.

Importante aqui é reparar o verbo “Coordenar”, que é uma atribuição de quem gerencia e toma decisões a respeito dos assuntos mencionados. O CMN não é o executor e sim o gestor.

**ATENÇÃO:** os objetivos do CMN são assuntos que podem ser abordados em sua prova, uma vez que estão diretamente ligados ao propósito fundamental do conselho, que é promover o progresso econômico e social do país.

**Principais Competências do Conselho Monetário Nacional**

De acordo com a Lei 4.595 artigo 4º:

**Art. 4º** Compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República:

[...]

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;

Aqui se trata de uma análise baseada em dados da necessidade de emissão de papel moeda pela autoridade monetária, é uma decisão importante porque o aumento do do meio circulante pode ocasionar inflação.

[...]

*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;*

É o ato de normatizar como esse mercado irá funcionar no país, com base no que for determinado pelo CMN, todas as instituições participantes deste mercado deverão cumprir.

*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;*

[...]

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

[...]

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

[...]

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

Em resumo, o CMN está envolvido em diversas atribuições que buscam estabelecer os parâmetros para a constituição e funcionamento das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional, tanto no âmbito do crédito quanto no câmbio, assim como os participantes do mercado de capitais. Além disso, não deixa de atuar na preservação da estabilidade da moeda.

#### — Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)

O Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP é o órgão encarregado de estabelecer as diretrizes e normas da política de seguros privados. Compreendem-se como seguros privados os seguros, a capitalização, a previdência privada aberta e o resseguro.

Conforme o Decreto de lei nº 73 no artigo 32, compete ao CNSP:

**Art 32.** *É criado o Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, ao qual compete privativamente*

*I - Fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados;*

*II - Regular a constituição, organização, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a este Decreto-Lei, bem como a aplicação das penalidades previstas;*

*III - Estipular índices e demais condições técnicas sobre tarifas, investimentos e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas Sociedades Seguradoras;*

*IV - Fixar as características gerais dos contratos de seguros;*

[...]

*VII - Estabelecer as diretrizes gerais das operações de resseguro;*

[...]

*XI - Prescrever os critérios de constituição das Sociedades Seguradoras, com fixação dos limites legais e técnicos das operações de seguro;*

*XII - Disciplinar a corretagem de seguros e a profissão de corretor;*

Um órgão normativo tem como função principal criar as regras de funcionamento do mercado. No caso específico do CNSP, ele é a autoridade máxima quando o assunto são seguros privados.

Sua participação é crucial, pois abrange normas abrangentes, como a criação de parâmetros para o funcionamento das instituições participantes, cláusulas gerais de contratos de seguros e limites relacionados à cobrança de corretagem, que é a forma de remuneração das seguradoras. Essas normas serão cumpridas por todos os participantes do ramo de seguros privados.

#### Composição:

- Ministro da Fazenda (Presidente);
- Representante do Ministério da Justiça;
- Representante do Ministério da Previdência Social;
- Superintendente da Superintendência de Seguros Privados;
- Representante do Banco Central do Brasil.

**Dica:** a composição do CNSP teve alteração em 2023, sendo revogado a participação do representante da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

#### — Conselho Nacional de Previdência Complementar – CNPC

É um órgão colegiado, cuja atribuição principal é regular o funcionamento dos planos ofertados pelas Entidades Fechadas de Previdência Complementar popularmente chamados de fundos de pensão.

**Fundos de Pensão:** são modalidades de previdência fechada, ou seja, destinam-se exclusivamente aos trabalhadores de uma determinada empresa. Algumas empresas oferecem esse benefício para que, no futuro, o trabalhador tenha um complemento à sua aposentadoria, não dependendo apenas do INSS. Dentre os principais fundos de pensão, destacam-se a Previ (plano dos funcionários do Banco do Brasil), a Funcef (plano dos funcionários da Caixa Econômica Federal) e a Petros (plano dos funcionários da Petrobras).

#### Composição:

De acordo com a Lei nº 12.154 artigo 14.

**Art. 14.** *O Conselho Nacional de Previdência Complementar contará com 8 (oito) integrantes, com direito a voto e mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, sendo:*

*I - 5 (cinco) representantes do poder público; e*

*II - 3 (três) indicados, respectivamente:*

*a) pelas entidades fechadas de previdência complementar;*

*b) pelos patrocinadores e instituidores; e*

*c) pelos participantes e assistidos.*

Repare que na composição do CNPC constam participantes que não têm vinculação direta com o governo. Importante destacar que o colegiado está dentro da estrutura do Ministério

da Previdência Social e é presidido pelo representante indicado pelo poder público, mais especificamente, o representante do Ministério da Fazenda.

— **Banco Central**

O Banco Central do Brasil é, conforme a Lei Complementar nº 179, de 24 de fevereiro de 2021:

**Art. 6º** *O Banco Central do Brasil é autarquia de natureza especial caracterizada pela ausência de vinculação a Ministério, de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia técnica, operacional, administrativa e financeira, pela investidura a termo de seus dirigentes e pela estabilidade durante seus mandatos [...].*

— **Missão do Bacen**

**Garantir a estabilidade do poder de compra da moeda**

Poder de compra é a capacidade que o dinheiro possui para adquirir bens e serviços. No momento em que há inflação, ocorre um aumento no nível de preços, ocasionando uma diminuição do poder de compra. A missão do Banco Central (Bacen) é evitar essa perda.

**Zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo**

As relações de intermediação financeira são fundamentadas em expectativas e confiança. Para que isso ocorra, as autoridades monetárias devem proporcionar um ambiente com padrões elevados de controle e segurança, a fim de evitar desconfiança. Um sistema financeiro competitivo propicia uma concorrência maior entre as instituições, estimulando o desenvolvimento de produtos melhores a custos menores, sendo o consumidor final quem se beneficia.

**Fomentar o bem-estar econômico da sociedade**

Variáveis como aumento da renda, queda no desemprego e inflação controlada são elementos que possibilitam o bem-estar econômico. Logo, o Banco Central (Bacen) atua para que essa relação seja a melhor possível.

**Composição**

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil terá 9 (nove) membros, sendo um deles o Presidente, todos nomeados pelo Presidente da República entre brasileiros idôneos, de reputação ilibada e de notória capacidade em assuntos econômico-financeiros ou com comprovados conhecimentos que os qualifiquem para a função.

Antes de 2021, o presidente do Banco Central era escolhido pelo Presidente da República e tinha mandato, assim como seus diretores, compatível com o mandato presidencial. Atualmente, depois da Lei Complementar 179/2021, a regra passou a ser diferente. De acordo com a LC, a partir do próximo mandato, o regramento de nomeação do Presidente do Banco Central e de seus diretores passa a funcionar de forma distinta.

Leia com atenção o disposto a seguir:

**Art. 4º** *O Presidente e os Diretores do Banco Central do Brasil serão indicados pelo Presidente da República e por ele nomeados, após aprovação de seus nomes pelo Senado Federal.*

*§ 1º O mandato do Presidente do Banco Central do Brasil terá duração de 4 (quatro) anos, com início no dia 1º de janeiro do terceiro ano de mandato do Presidente da República.*

*§ 2º Os mandatos dos Diretores do Banco Central do Brasil terão duração de 4 (quatro) anos, observando-se a seguinte escala:*

*I - 2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia 1º de março do primeiro ano de mandato do Presidente da República;*

*II - 2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia 1º de janeiro do segundo ano de mandato do Presidente da República;*

*III - 2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia 1º de janeiro do terceiro ano de mandato do Presidente da República; e*

*IV - 2 (dois) Diretores terão mandatos com início no dia 1º de janeiro do quarto ano de mandato do Presidente da República.*

**Principais Competências do Bacen**

Conforme a Lei 4.595 artigo 10, compete ao Bacen:

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

*[..]*

*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:*

*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*

*V - Realizar operações de redesconto e empréstimo com instituições financeiras públicas e privadas, consoante remuneração, limites, prazos, garantias, formas de negociação e outras condições estabelecidos em regulamentação por ele editada;*

*VI - Exercer o controle do crédito sob todas as suas formas;*

Todos itens mencionados até aqui estão relacionados a moeda e instrumentos de política monetária, quando mencionado serviços do meio circulante, significa emissão de dinheiro o gerenciamento e o controle da emissão de papel-moeda é do Banco Central, assim como determinar o quanto que os bancos devem recolher via depósito compulsório, essa medida restringe a capacidade dos bancos emprestar dinheiro, também vale destacar as operações de redesconto que são empréstimos efetuados com a finalidade de suprir desequilíbrios financeiros das instituições e evitar insolvência financeira no sistema financeiro nacional, por esta modalidade de empréstimo o Bacen é considerado Banco dos Bancos.

## AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

A satisfação dos clientes é cada vez mais exigida nas organizações, pois se torna um diferencial importante para as empresas que trabalham tanto com produtos como com serviços. A tendência atual é que as organizações busquem atender às necessidades de seus clientes, para obter sucesso e até mesmo garantir a sobrevivência e continuidade do negócio no longo prazo.

Para suprir as expectativas dos clientes, não é só a qualidade do produto que interessa, mas também a qualidade dos serviços prestados pela organização, o bom atendimento e uma boa informação. Se buscar a maior satisfação dos clientes é algo muito importante, pois os consumidores se deparam com um vasto universo de produtos, marcas, preços e fornecedores pelos quais optar<sup>1</sup>.

A satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador<sup>2</sup>.

As expectativas se baseiam nas experiências de compras anteriores do cliente, na opinião de amigos e parceiros, e também nas informações e promessas de profissionais de *marketing* com quem tenham tido contato.

Considerando que a finalidade da empresa é gerar e manter clientes, a partir do momento em que ela consegue satisfazê-los totalmente em seus desejos, necessidades e expectativas, tem a seu favor todas as condições fundamentais para mantê-los ativos em seus negócios. Isso precisa ser percebido com clareza por empregados, gerentes e corpo diretivo da empresa.

Deste modo, fica evidente que as empresas, de maneira geral, deveriam ter como foco atingir a máxima satisfação dos clientes. Pois um cliente satisfeito mantém com a empresa um relacionamento saudável e de longa duração (eles ficam retidos), e ambos, de alguma maneira, são mutuamente beneficiados.

No que se refere ao perfil do cliente altamente satisfeito, atribuem-se os seguintes aspectos:

- a) Permanece fiel por mais tempo;
- b) Compra mais à medida que a empresa lança novos produtos ou aperfeiçoa produtos existentes;
- c) Fala favoravelmente da empresa e de seus produtos;
- d) Presta menos atenção a marcas e propagandas concorrentes e é menos sensível a preço;
- e) Oferece ideias sobre produtos ou serviços à empresa;

1 CESTARI, T.; GIMENEZ, E. L. L. *A importância da satisfação dos clientes: um estudo de caso na envelopex artes gráficas*, 2013.

2 KOTLER, Philip. *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. SP: Prentice Hall, 2000.

f) Custa menos para ser atendido do que novos clientes, uma vez que as transações são roteirizadas.

A partir dessa ótica, as empresas, necessariamente, devem buscar a capacitação que lhes garantirá conquistar preferência de seus clientes.

### Retenção de Clientes

O objetivo da empresa não é apenas conseguir novos clientes, mas também o que é ainda mais importante: retê-los, a fim de que seja possível manter a sobrevivência do negócio, aumentar os lucros e garantir o seu crescimento.

A retenção de clientes é a consequência de atitudes estratégicas que devem estar nas bases do modelo de negócio de cada empresa, com a função de manter os clientes satisfeitos. Para que haja retenção de clientes é preciso, sobretudo, respeitar e seguir uma premissa básica, ao qual se relaciona a manter os clientes satisfeitos.

O *marketing* de relacionamento é a chave para isso, o que envolve o fornecimento de benefícios financeiros e sociais, bem como recursos estruturais que auxiliem os clientes.

Além disso, para manter os clientes satisfeitos, é recomendável utilizar três atividades internas que se complementam:

1. Análise contínua do comportamento de consumo e do perfil dos clientes;
2. Análise da adequação do produto consumido versus perfil do cliente;
3. Atuação ativa e transparente no intuito de aprimorar essa adequação do produto.

As empresas devem decidir quanto devem investir em *marketing* de relacionamento nos diferentes segmentos de mercado e clientes individuais, partindo do *marketing* básico, reativo, responsável, proativo, até o de parceria. São tipos de *marketing* que influenciam na retenção de clientes:

– **Básico:** o vendedor da empresa vende o produto, mas não oferece acompanhamento de forma alguma;

– **Reativo:** o vendedor vende o produto e pede ao cliente que o chame se chegar a ter alguma dúvida ou problema;

– **Responsável:** o vendedor chama o cliente, pouco depois da venda, para saber se o produto está atendendo às suas expectativas. Além disso, pede sugestões ao cliente para melhorar o produto;

– **Proativo:** o vendedor ou alguma outra pessoa da empresa chama o cliente, de tempos em tempos, para lhe falar dos usos aperfeiçoados do produto ou de produtos novos que poderiam ser úteis;

– **Societário (Partnership):** a empresa trabalha de forma sustentada com aquele cliente e também com demais, para encontrar a forma de proporcionar-lhes mais valor (qualidade).

### Avaliação da Satisfação para a Retenção de Clientes

Os níveis de satisfação dos clientes podem ser avaliados de inúmeras maneiras, como:

- Sistemas de reclamações e sugestões (SAC, 0800);
- Pesquisas de satisfação de clientes;
- Compras simuladas (ou comprador oculto/disfarçado);
- Análise de clientes perdidos (por que pararam de comprar?).
- Número de indicação de novos clientes por clientes atuais

(Para isso é válido saber dos novos clientes como eles chegaram até a empresa, se houve indicação de algum cliente ou não.)

### Fidelização dos Clientes

Entende-se que o cliente fiel é aquele que está satisfeito com o atendimento e que se torna parceiro comercial da empresa, devido ao grau de satisfação com as atividades executadas. Em outras palavras, pode-se definir fidelização como sendo um compromisso profundo de comprar ou recomendar repetidamente certo produto ou serviço.

A fidelização constitui realmente uma estratégia cuja finalidade é prolongar mais e mais o relacionamento entre a empresa e o cliente, não o satisfazendo apenas em dado momento, mas obtendo sua satisfação permanente com a loja, com seus serviços e produtos. Trata-se de conquistar a fidelidade do consumidor ao seu negócio, fazendo dele efetivamente um cliente.

Para que haja fidelização, é preciso que se conheça bem o cliente, identificando suas características, desejos e necessidades e utilizando essas informações para estreitar ainda mais o relacionamento com ele, estabelecendo um elo de confiança, facilitando a sua vida e reduzindo as possibilidades de que ele venha a trocar sua loja por outra (favorecendo a retenção), já que a concorrente teria que começar o relacionamento do zero.

Pesquisas apontam que clientes atuais (já clientes), são de cinco a sete vezes mais rentáveis do que os novos, e que é bem mais econômico manter clientes antigos do que conquistar pessoas que ainda não conhecem a empresa.

O quadro abaixo demonstra as principais diferenças entre retenção e fidelização de clientes:

PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES	
Retenção	Fidelização
Trata-se de um ponto de partida e, ao mesmo tempo, um resultado a ser obtido;	Engloba um programa de estratégias;
Pode envolver um momento;	Envolve longo prazo;
Implica em ações para evitar a saída do cliente (começa no primeiro contato com o cliente e permanece, destacando-se sempre em momentos específicos, durante todo o relacionamento).	Trata da valorização do cliente, prolongando o relacionamento com ele e incrementando as possibilidades de retorno financeiro.

### Cadeia de Valor e a Satisfação do Cliente

Visando criar a satisfação dos clientes, as empresas devem gerenciar sua cadeia de valor, bem como seu sistema de entrega de valor, com o foco no cliente. A Cadeia de Valor é usada como uma ferramenta para identificar maneiras para criar mais valor.

Na Cadeia de Valor existem 9 atividades criadoras de valor. Vejamos:

- 1 – Infraestrutura da empresa;
- 2 – Administração de recursos humanos;
- 3 – Desenvolvimento de tecnologia;
- 4 – Compras.

Essas quatro primeiras atividades são chamadas de **Atividades de apoio** (ou atividades-meio). As cinco abaixo são as chamadas **Atividades principais** (ou atividades fins), que interferirão diretamente no índice de satisfação dos clientes:

- 5 – Logística de entrada;
- 6 – Operações;
- 7 – Logística de saída;
- 8 – Marketing e vendas;
- 9 – Serviços de pós-vendas.

### GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A Gestão da Experiência do Cliente ou Gestão do Conhecimento Empresarial refere-se à coleta de dados e informações, que, quando processados ao longo do tempo, geram conhecimento, englobando *expertise* (qualidades próprias, ou *Know-how* adquirido) e *insight* (discernimento da situação, capacidade de solução) oferecidos pelos indivíduos. Este ato de conhecer, oferecido pelo indivíduo, quando segregado e alinhado aos objetivos organizacionais, geram o conhecimento corporativo, refletindo nos produtos e serviços explorados pelas empresas, que visam atender às necessidades específicas dos clientes<sup>3</sup>.

Assim, surgindo o conhecimento da condensação de dados e informações, faz-se necessário o entendimento destes três termos:

#### Dados

Dados referem-se ao registro estruturado de transações, podendo ser definido como um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos.

É informação bruta, descrição exata de algo ou de algum evento. Os dados em si não são dotados de relevância, propósito e significado, mas são importantes porque compõem a matéria-prima essencial para a criação da informação;

#### Informações

As informações são dados interpretados, dotados de relevância e propósito. Referem-se ao fluxo de mensagens, capazes e necessário para se gerar conhecimento<sup>4</sup>;

3 STEWART, Thomas A. *Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva*. RJ: Campus, 1998.

4 DRUCKER, Peter. *Desafios Gerenciais para o Século XXI*. São Paulo: Pioneira, 1999.



### Conhecimento

O conhecimento é uma mistura de elementos, fluido, formalmente estruturado e intuitivo, portanto, difícil de ser colocado em palavras ou de ser plenamente entendido em termos lógicos. Os valores e as crenças integram o conhecimento, pois determinam, em grande parte, o que o conhecedor vê, absorve e conclui a partir das suas observações.

Como visto acima, o conhecimento deriva da informação, e, por seu turno a informação deriva dos dados.

O conhecimento divide-se em duas espécies, quais sejam:

– **Conhecimento Tácito:** É aquele difícil de ser articulado na linguagem formal. Refere-se ao conhecimento pessoal incorporado à experiência individual e envolve fatores intangíveis como crenças pessoais, perspectivas, sistema de valor, *insights*, intuições, emoções, habilidades;

– **Conhecimento Explícito:** É aquele que pode ser articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais, etc., sendo facilmente transmitido, sistematizado e comunicado.

O Conhecimento é utilizado como Recurso Estratégico, para isso, a visão da empresa baseada em conhecimento considera como hipóteses gerais as premissas abaixo:

— O conhecimento é um recurso gerador de diferencial competitivo;

— As características dos diferentes tipos de conhecimentos devem ser consideradas para a sua transferência;

— Os indivíduos são os principais agentes de conhecimento.

### Gestão de Capital Intelectual

Denomina-se como capital intelectual, o conjunto de ativos intangíveis composto por diversos fatores, tais como: qualidade e coerência do relacionamento entre empresa (clientes e fornecedores) talentos, ideias e *insights* apresentados por todos os envolvidos no contexto organizacional, entre outros. Esses fatores, quando combinados e trabalhados em um sistema gerencial eficiente alinhado aos objetivos organizacionais, geram conhecimentos, capazes de promover a inovação e reestruturação contínua dos processos, gerando resultados eficazes<sup>5</sup>.

O Capital Intelectual é integrado composto por: Capital Humano, Capital Estrutural e Capital de Clientes.

### Capital de Clientes

O Capital de Clientes fundamenta-se em um processo que consiste em:

a) Selecionar clientes, identificando os segmentos mais atraentes para a empresa, procurando avaliar o valor que estes clientes atribuem à mesma, e inovando os processos utilizados de forma a criar uma imagem forte que atraia e mantenha os clientes;

b) Conquistar cliente através da comunicação de uma imagem positiva dos negócios da empresa;

c) Reter clientes através da garantia da qualidade e correção dos problemas, inovando os processos objetivando minimizar problemas, assegurando a satisfação dos mesmos;

d) Aplicar o conhecimento em marketing, vendas e pós-vendas, de modo a assegurar a qualidade nos processos e garantir a satisfação real dos clientes;

e) Cultivar e manter o bom relacionamento, por meio da relação interpessoal com os clientes, o que contribui para o aumento da participação da empresa nas atividades de compra do público alvo.

Toda empresa possui capital de clientes e este é o mais valioso para a organização, pelo fato de que provém deles o capital financeiro que financia as atividades organizacionais. O estudo de capital de clientes deve estar voltado para o conhecimento destes, sua lealdade, a disposição de comprar, a valorização do produto, dentre outros, de tal forma que a organização consiga direcionar o desejo dos clientes através das atividades desenvolvidas para se atingir os objetivos organizacionais.

### TÉCNICAS DE VENDAS: DA PRÉ-ABORDAGEM AO PÓS-VENDAS

De modo geral, as empresas, a partir de sua formação, geram custos constituídos por aluguéis de escritórios, instalações, salários de funcionários, manutenção e várias outras despesas que formam os custos fixos e passam a existir quer a empresa tenha faturamento ou não. É no mercado, através da utilização das ferramentas mercadológicas, que a empresa busca não só obter recursos para fazer frente a todas essas despesas, como também alcançar objetivos financeiros<sup>6</sup>.

Para compreensão das atividades mercadológicas possíveis a uma empresa, define-se marketing como a área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar os objetivos da empresa e considerando sempre o ambiente de atuação e o impacto que essas relações causam no bem-estar da sociedade.

A atividade de vendas exerce papel de extrema importância para o faturamento das empresas. Note-se 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:

### Marketing engloba todas as atividades concernentes às relações de troca

Em marketing, as trocas são realizadas para trazer satisfação para ambas as partes, sendo a empresa uma das partes e os consumidores outra. Assim, a relação deve ser benéfica para todos envolvidos.

Enquanto de uma parte, espera-se o poder aquisitivo e auto-riedade para comprar, da outra espera-se produtos e serviços que atenda suas necessidades. Além disso, é importante saber que cada parte é livre para aceitar ou rejeitar a oferta.

5 STEWART, Thomas A. *A riqueza do conhecimento: O capital intelectual e a nova organização*. RJ: Campus, 2002.

6 [http://estacio.webaula.com.br/BiblioTECA/Acervo/Complementar/Complementar\\_27148.pdf](http://estacio.webaula.com.br/BiblioTECA/Acervo/Complementar/Complementar_27148.pdf)

O sentido proposto nessa definição é bastante amplo: nele está incluído não somente o conceito de troca de mercadorias, mas também de qualquer outra coisa em que haja objeto para permuta.

#### **Relação de troca orientada para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores**

O que caracteriza a comercialização moderna é a aplicação do conceito de marketing, o qual determina que as empresas devem procurar satisfazer os desejos e as necessidades dos consumidores. Através da aplicação deste conceito, as empresas poderão contar com lucros a longo prazo pela formação de clientes satisfeitos. Por isso, todas as atividades concernentes às realizações de troca devem visar a esses objetivos.

#### **Visando alcançar os objetivos da empresa**

Além da orientação ao consumidor, a empresa terá outros objetivos. Eles poderão ser quantitativos, como obter lucros ou determinada fatia de mercado, ou qualitativos, como projetar uma imagem de competência.

O programa mercadológico deverá sempre ser adaptado a esses objetivos preestabelecidos.

#### **Considerando o meio de atuação**

A aplicação de marketing é ainda mais complexa do que conhecer o consumidor e, a partir dele, estabelecer um composto mercadológico mais adequado. O ambiente em que as decisões devem ser tomadas é bastante complexo.

#### **Considerando o impacto que essas relações causam no bem-estar da sociedade**

As práticas mercadológicas de algumas empresas às vezes afetam o meio ambiente, como a poluição do ar e da água dos rios. Os homens de marketing, entusiasmados com o sucesso de seus empreendimentos, deixam muitas vezes de pensar nos prejuízos que podem causar à sociedade.

É responsabilidade dos profissionais da área desenvolver estratégias sem causar prejuízo ao meio ambiente, ou ao bem-estar da população.

#### **Venda Pessoal**

Percebe-se que dentro dos esforços de comunicação que uma empresa pode estabelecer, a literatura de marketing (básica), geralmente, classifica vendas pessoais como uma das ferramentas de comunicação disponíveis, como uma das formas da empresa levar sua mensagem aos grupos de consumidores almejados por ela. A venda pessoal é definida como um processo de comunicação pessoal em que um vendedor identifica e satisfaz às necessidades de um comprador para o benefício de longo prazo de ambas as partes.

O processo de comunicação está na essência de uma venda, no entanto o seu papel como “distribuidor” de produtos em diversos momentos não pode ser ignorado. Salienta-se, dessa forma, a questão em relação a vendas pessoais como sendo um formato de canal de distribuição, ou seja, eles são agentes responsáveis por levar os produtos dos fabricantes aos clientes, tornando-os disponíveis.

Venda pessoal é o lado acentuado do marketing, porque ocorre quando os representantes da empresa ficam frente a frente com os compradores em potencial. A força de vendas fun-

ciona como um elo entre a empresa e os clientes, sendo que a verdadeira diferença está relacionada com o papel que a força de vendas pode ter em uma empresa; ela pode ser um canal de comunicação ou distribuição ou ambos, como ocorre na maioria das vezes.

Deve-se destacar a seguinte informação em relação aos tipos de clientes (mercados-alvo): mercados industriais compostos por outras empresas ou instituições são caracterizados por número menor de compradores e, geralmente, estão concentrados geograficamente se comparados a empresas que vendem a consumidores finais (vendedores de produtos de consumo como alimentos e eletrodomésticos). Isso torna mais viável e eficaz o uso de vendedores para a realização de vendas ao invés de vendas por telefone ou mesmo pela internet.

Em marketing industrial, vendas pessoais recebem uma importância muito grande, tornando-se muito mais do que simplesmente uma ferramenta importante de comunicação ou um formato importante de canal de distribuição. A necessidade de aumentar a fidelização de clientes valiosos tem feito com que estratégias de vendas pessoais sejam utilizadas em conjunto com programas de relacionamentos com clientes e automação de vendas, como os programas de *Customer Relationship Management* (CRM).

#### **Pré-abordagem**

A Pré-abordagem faz parte das Etapas do processo de vendas. O processo de vendas é uma sequência de etapas por meio da qual os vendedores realizam a venda, conforme demonstrado a seguir<sup>7</sup>:

##### **1. Prospecção e qualificação**

O processo de vendas se inicia com a identificação dos clientes potenciais. Os vendedores podem qualificar os clientes potenciais por meio do exame de sua situação financeira, volume de negócios, exigências especiais e em termos de sua probabilidade de continuidade no mercado, tendo de ser capazes de desenvolver suas próprias indicações para reconhecimento dos clientes potenciais.

Os clientes devem ser classificados para se priorizar o atendimento;

##### **2. Pré - abordagem**

Os clientes devem ser estudados o máximo possível (quais as suas necessidades, quem está envolvido na decisão da compra) para se decidir a melhor abordagem a ser empregada.

Deve-se também considerar o melhor momento para a abordagem, pois muitos clientes estão ocupados em certas ocasiões;

##### **3. Abordagem**

Inicialmente, o vendedor deve saber como saudar o comprador para obter um bom começo de relacionamento. Deve-se mostrar cortesia e evitar distração, como, não os interromper e olhar diretamente em seus olhos. A apresentação ao cliente deve ser agradável e positiva.

Os tipos de abordagem de vendas classificam-se em: estímulo-resposta, estado mental, satisfação de necessidades e solução de problemas;

<sup>7</sup> [http://estacio.webaula.com.br/BiBlioTECA/Acervo/Complementar/Complementar\\_27148.pdf](http://estacio.webaula.com.br/BiBlioTECA/Acervo/Complementar/Complementar_27148.pdf)

## OS BANCOS NA ERA DIGITAL: ATUALIDADE, TENDÊNCIAS E DESAFIOS

### Presente, tendências e desafios

Os bancos “tradicionais” já utilizam a tecnologia para oferecer serviços e facilidades aos seus clientes. Seja através de internet banking ou mobile banking. No entanto, esses bancos precisam inovar tecnologicamente o mais rápido possível, caso contrário, serão substituídos pelos bancos digitais.

O maior desafio de um banco digital no Brasil é transformar uma cultura de muitos anos de contatos diretos com atendentes, gerentes e pagamentos via operadores de caixa em agências físicas para o atendimento virtual. Pois ainda existe a desconfiança de muitos clientes, principalmente aqueles com idades mais elevadas; inclusive a dificuldade e insegurança para o acesso.

Para conquistarem mais clientes, os bancos digitais inovam cada vez mais em tecnologia e resolução de problemas de forma mais simples e rápido, trazendo um conceito de valor e utilidade para seus usuários.

### Internet banking, banco virtual e “dinheiro de plástico”

#### Internet Banking

É a plataforma bancária que utiliza a tecnologia como sua aliada. É o ambiente que fica na internet em que os clientes realizam operações bancárias, em ambiente fora da agência.

No site do banco, os clientes podem realizar operações de extratos, saldos, pagamentos, empréstimos, etc.; permitindo que as movimentações sejam realizadas com mais conforto e comodidade, pois não há necessidade de se deslocar até uma agência.

#### Banco virtual

São plataformas tecnológicas, também conhecidas como fin-techs (empresas que inovaram no modelo de negócios e operação) do Sistema Financeiro Nacional.

Foram criados para com a intenção de permitir o acesso ao sistema bancário aos brasileiros que não tem acesso aos bancos comuns.

Toda sua operação é realizada de modo virtual, sem agências físicas abertas. Desde a abertura de contas até as movimentações de pagamentos, consultas diversas, transferências são realizadas por meio de sites ou aplicativos.

#### “Dinheiro de plástico”

É o meio físico de pagamento, mais conhecido como “cartão”, utilizado para pagamentos, saques e diversas movimentações em caixas eletrônicos.

Facilitam na rapidez e no sentido de evitar idas nas agências, apenas para tais serviços. Promove também o conforto e a segurança do cliente que não necessita da utilização de dinheiro

em espécie para suas operações financeiras. Reduz custos para as instituições financeiras e promove a garantia do recebimento para os comerciantes.

Os cartões mais utilizados são:

– Cartões de débito – Débito automático na conta do cliente do valor referente a compra. Segurança também para o estabelecimento, pois tem a certeza que o pagamento já saiu da conta do cliente.

– Cartão de crédito – Incentiva o consumo, pois o pagamento de suas compras ocorrerá apenas no vencimento da fatura, inclusive em parcelas.

– Cartões múltiplos – Que exercem duas funções simultâneas (débito e crédito).

#### Mobile banking

É a tecnologia do banco voltada para a tela do celular ou outros dispositivos móveis, 365 dias por ano, permitindo a realização de diversas transações financeiras através de aplicativos que são baixados em smartphones, relógios inteligentes, etc.

Possibilita aos clientes rapidez e comodidade, devido acesso em qualquer localidade e sem a necessidade de ir as agências físicas; o que também reduz custos das instituições financeiras.

#### Open banking e o modelo de bank as a service

##### Open Banking

É um conjunto de práticas que torna o cliente detentor de seus dados financeiros, como por exemplo, datas e valores de transferências, pagamentos, ou produtos que selecionou para investimentos. O que proporciona inovação e concorrência entre os serviços financeiros.

Em abril de 2019, o Banco Central do Brasil, iniciou a implementação do Open Banking no Brasil.

Essas novas ações possibilitam que o consumidor tenha o poder de escolha de transferir seus dados do banco A para o banco B; pois acredita, por exemplo, que no segundo banco terá melhor condições de taxas de juros, tarifas ou até mesmo, melhor atendimento.

Assim, o usuário tem a propriedade de seus dados e escolhe com quem compartilhá-los.

##### Modelo de bank as a service

Também conhecido por “banco como serviço”, é uma solução que tem o potencial de ampliar a competitividade e a colaboração na prestação de serviços financeiros.

Com o bank as a service, empresas de qualquer segmento de mercado, passam a ter condições de oferecer serviços bancários de uma forma simples e rápida.

Os grandes benefícios para o consumidor é a variedade de empresas oferecendo serviços bancários, as filas em bancos ficam apenas na lembrança, pois tudo é realizado por meio digital.

### O comportamento do consumidor na relação com o banco

Cada vez mais ligados as tecnologias, consumidores tem buscado facilidade, comodidade e rapidez nos serviços em geral. Em relação aos serviços bancários não seria diferente.

Os bancos digitais preencheram grande parte dessas necessidades, através da redução de burocracia, fim das filas e idas em agências físicas dos bancos tradicionais. Com essas instituições já é possível abrir contas, realizar aplicações, obter financiamentos por aplicativos de forma rápida e segura.

Desde a entrada dos bancos virtuais, os clientes mudaram o relacionamento e o comportamento com os bancos, deixando a dependência física das agências, passando a se comunicar pelo internet banking e mobile banking na utilização dos serviços financeiros.

### A experiência do usuário

A experiência do usuário (user experience – UX) é o termo utilizado para mencionar a relação de uma pessoa com um produto, serviço, objeto, etc. Essa relação de utilidade vai definir se a experiência foi boa ou ruim.

Os bancos digitais tem concentrado todos os esforços para que a experiências de seus clientes seja a melhor possível. Para isso, desenvolvem a todo momento, produtos e serviços que atendam às necessidades dos usuários, tanto na forma de redução de burocracia de atendimento, facilidade e rapidez na solução de problemas, realização de tarefas de maneira mais ágil.

São produtos e serviços cada vez mais inovadores e tecnológicos, que proporcionam aos clientes e as empresas geração de valor. **Segmentação e interações digitais**

Devido a facilidade de interação com a tecnologia, os usuários que mais crescem entre os clientes dos bancos digitais, são os jovens. Público que antigamente não se importava por assuntos de dinheiro, tem se mostrado cada vez mais interessados nos produtos e serviços dos bancos digitais, que prezam pela resolução de problemas.

Diferente dos bancos tradicionais, os virtuais trazem rapidez, inovação e inclusive linguagens mais fáceis de entendimento.

Com o objetivo de ampliar o acesso de muitas pessoas a serviços financeiros, essas instituições identificaram espaços para inclusão de produtos e serviços, inclusive para quem não tem vínculo com os bancos. Por exemplo, cartão de crédito pré-pago.

Ou seja, o segmento de seus clientes é muito variado, embora os mais jovens sejam “mais simpáticos” e confiantes com serviços prestados de forma virtual.

Além da qualidade dos serviços oferecidos, os bancos digitais atraem seus clientes pelas tarifas bem mais baixas que os demais bancos e a simplicidade e comodidade de ter um banco acessível a qualquer momento e lugar.

### Inteligência artificial cognitiva

É a utilização da inteligência de computadores (robôs) que adquirem conhecimento com o passar do tempo. Ao utilizar essa tecnologia em seus serviços, as instituições financeiras tem como objetivo principal, a eficácia, rapidez no atendimento. E personalização dos serviços oferecidos.

A cada acesso, o computador é abastecido com as informações do cliente, percebendo suas necessidades e preferências, por isso que o sistema fica cada vez mais inteligente; por exemplo, ao acessar o internet banking. É a tecnologia em constante desenvolvimento.

Essa tecnologia é utilizada principalmente no atendimento telefônico das instituições, nos caixas eletrônicos através da leitura biométrica e também na internet e mobile banking.

### Banco digitalizado versus banco digital

Banco digitalizado é a modalidade já conhecida de bancos “tradicionais” (Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, etc.) que utilizaram a tecnologia para modernizar o atendimento e inovar o modo como seus clientes realizam as transações. Através da digitalização, conseguiram mudar o foco das agências para internet banking e mobile banking.

Porém, mesmo passando por essa inovação, não são totalmente digitais e ainda possuem agências físicas para apoio presencial com operadores de caixa, atendentes e gerentes.

Os bancos digitais são aqueles totalmente virtuais, não possuem atendimento em agências físicas, por exemplo, Nubank e Neon.

Já foram criados nesse novo conceito e seus clientes utilizam 100% de internet banking e mobile banking para realizar operações como pagamentos, transferências, consultas, etc.; o saque ocorre em caixas eletrônicos espalhados por estabelecimentos diversos.

Para abrir uma conta nos bancos digitais, todo o processo é via ambiente virtual. O interessado se cadastra, faz a solicitação e após aprovação; envia os documentos e assinatura digitalizados.

### Fintechs, Startups e Big Techs

As fintechs (finanças + tecnologia) são startups que trabalham para otimizar o processo tradicional dos serviços financeiros e também resolver através da tecnologia, problemas específicos de pessoas físicas ou jurídicas.

Em geral, trazem produtos altamente inovadores, simples e muito eficientes. Muitas vezes, analisando e preenchendo espaços que deveriam ser dos bancos tradicionais, atendendo um público que em muitos casos, não tem acesso as instituições financeiras comuns.

Big Techs são grandes empresas de tecnologia que dominam o mercado, moldam como as pessoas compra, vendem, consomem e trabalham. Tem como motor a inovação, sempre definindo novas tecnologias e serviços. Entre as principais estão a Apple, Amazon e Microsoft.

### Soluções mobile e service design

#### Soluções Mobile

Utilização de aplicativos na tecnologia da resolução das necessidades dos clientes. Para que esse processo ocorra de maneira mais eficaz, é necessário identificar quais serviços e produtos os usuários mais precisam.

No sistema bancário, são os aplicativos que permitem abertura de conta e a realização de todas as transações bancárias e atendimento ao cliente no local em que estiver, através de um smartphone.

#### Service Design

Serviço capaz de oferecer aos clientes utilidade, eficiência, eficácia, ou seja, o serviço que é reconhecido pelos clientes a ponto de gerar valor para ambas as partes.

No setor financeiro, os bancos digitais procuram oferecer serviços de qualidade, otimizando tempo e custos de clientes e trazendo soluções simples e rápidas para problemas financeiros.

**OPEN BANKING; NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS**

Nos últimos anos, o setor bancário tem passado por transformações significativas impulsionadas pelo avanço da tecnologia e pelas mudanças no comportamento dos consumidores. A digitalização, a busca por serviços mais personalizados e a entrada de novos players no mercado têm remodelado as estruturas tradicionais, forçando bancos e instituições financeiras a repensarem seus modelos de negócios.

Esse cenário trouxe um ambiente de competição mais acirrado, marcado pela presença de bancos digitais, fintechs, e pelo surgimento de conceitos como Open Banking e Banking as a Service (BaaS). Esses novos paradigmas não apenas oferecem alternativas aos serviços bancários tradicionais, mas também promovem uma mudança de mentalidade no setor, com foco em inovação, acessibilidade e eficiência.

A importância de compreender esses novos modelos de negócios vai além de uma simples adaptação às mudanças do mercado. Para quem estuda o setor bancário e visa ingressar em concursos públicos ou atuar profissionalmente na área, é essencial entender como esses modelos operam, sua regulamentação e seus impactos no sistema financeiro nacional e global.

— **Bancos Digitais e Neobanks**

Os bancos digitais e os neobanks têm revolucionado a forma como os consumidores se relacionam com serviços financeiros, especialmente no Brasil, um dos mercados mais aquecidos para essas inovações.

Ambos os modelos operam majoritariamente em plataformas online, eliminando a necessidade de agências físicas e oferecendo serviços mais ágeis e acessíveis. Apesar das semelhanças, há nuances que os diferenciam e que são essenciais para entender sua relevância no setor bancário.

**O que são Bancos Digitais e Neobanks?**

— **Bancos Digitais:** São instituições financeiras regulamentadas pelo Banco Central, com capacidade para oferecer serviços bancários completos, como contas correntes, cartões de crédito, empréstimos e investimentos. Um exemplo bem conhecido no Brasil é o Banco Inter, que atua como um banco digital completo, combinando inovação tecnológica com uma base sólida de regulamentação.

— **Neobanks:** São fintechs especializadas em serviços financeiros, com foco em nichos de mercado. Diferentemente dos bancos digitais tradicionais, muitas vezes operam em parceria com instituições bancárias para oferecer produtos financeiros. Exemplos incluem o Nubank, que começou oferecendo cartões de crédito sem anuidade e expandiu para outros serviços.

**Impacto dos Bancos Digitais e Neobanks no Brasil**

O Brasil desponta como um dos maiores polos para a operação de bancos digitais e neobanks. Isso ocorre devido a fatores como:

— **Inclusão financeira:** Muitos brasileiros não possuem acesso a agências físicas, especialmente em regiões remotas. Os bancos digitais oferecem uma alternativa prática e inclusiva, com acesso fácil via smartphones.

— **Redução de custos:** Modelos digitais eliminam custos associados à manutenção de agências físicas, permitindo a oferta de serviços financeiros com taxas menores ou até mesmo gratuitas.

— **Adoção tecnológica:** O Brasil é um dos líderes mundiais em número de usuários de smartphones, facilitando a disseminação de serviços financeiros digitais.

Entre os impactos mais visíveis, destaca-se a popularização de contas digitais gratuitas, o que forçou bancos tradicionais a reverem suas tarifas e produtos para competir. Além disso, a facilidade de uso dos aplicativos dos neobanks tornou os serviços bancários mais acessíveis para a população jovem e conectada.

**Vantagens dos Bancos Digitais e Neobanks**

— **Acessibilidade:** Serviços disponíveis 24/7 por meio de aplicativos intuitivos.

— **Transparência:** Modelos sem taxas ocultas e com políticas claras de preços.

— **Inovação:** Constante evolução dos produtos, como cashback, investimentos simplificados e gestão financeira personalizada.

— **Atendimento:** Foco no atendimento ao cliente via canais digitais, muitas vezes com uso de inteligência artificial para respostas rápidas.

**Desafios e Limitações**

Apesar das vantagens, esses modelos enfrentam desafios:

— **Confiança:** Alguns consumidores ainda desconfiam de instituições sem presença física.

— **Cibersegurança:** A operação 100% digital exige um foco constante na proteção de dados contra fraudes e ataques cibernéticos.

— **Regulação:** A expansão desses modelos requer conformidade com normas locais e globais, o que pode limitar a inovação.

— **Competição:** O aumento de novos players no mercado pode levar à saturação e maior pressão por diferenciação.

**Exemplos de Sucesso no Brasil**

— **Nubank:** Hoje um dos maiores neobanks do mundo, oferecendo serviços como cartões, contas digitais, investimentos e empréstimos.

— **Banco Inter:** Destaca-se pelo modelo “super app”, que integra serviços bancários, seguros e e-commerce.

— **C6 Bank:** Conhecido por estratégias inovadoras, como cartões personalizados e parcerias para cashback.

Os bancos digitais e os neobanks representam um marco importante no setor bancário, não apenas por democratizarem o acesso a serviços financeiros, mas também por desafiar os modelos tradicionais. À medida que ganham relevância, espera-se que continuem moldando o futuro do mercado financeiro, trazendo mais inovação e acessibilidade para os consumidores.

— **Open Banking e Open Finance**

Open Banking e Open Finance são conceitos que têm transformado o setor financeiro, promovendo uma integração sem precedentes entre instituições e oferecendo aos consumidores maior controle sobre suas informações financeiras.

Essa iniciativa, liderada por regulamentações do Banco Central do Brasil, está redefinindo a maneira como os serviços financeiros são prestados, com ênfase na personalização, competitividade e inovação.

#### O que é Open Banking?

O Open Banking é um sistema que permite o compartilhamento de dados financeiros dos clientes entre diferentes instituições, desde que autorizado pelo próprio cliente. A ideia é que, por meio de interfaces de programação de aplicativos (APIs), bancos, fintechs e outras empresas possam acessar essas informações de forma segura para oferecer serviços mais personalizados.

– **Objetivo principal:** Promover a concorrência e a inovação no setor financeiro, beneficiando os consumidores com produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.

– **Exemplo:** Um cliente pode permitir que um banco visualize seu histórico financeiro de outra instituição para oferecer um empréstimo com condições mais vantajosas.

#### O que é Open Finance?

Enquanto o Open Banking se restringe ao sistema bancário tradicional, o Open Finance é uma evolução desse conceito, abrangendo todos os produtos e serviços financeiros, como seguros, previdência, investimentos e câmbio.

– **Diferença chave:** O Open Finance amplia o escopo de dados compartilhados, permitindo que consumidores tenham uma visão integrada e holística de suas finanças.

– **Impacto:** Facilita o planejamento financeiro ao integrar dados de diferentes setores.

#### Regulamentação e Fases no Brasil

O Brasil está na vanguarda da implementação do Open Banking e do Open Finance, com um cronograma dividido em etapas reguladas pelo Banco Central:

– **Fase 1:** Compartilhamento de dados sobre produtos e serviços financeiros oferecidos pelas instituições participantes.

– **Fase 2:** Compartilhamento de dados cadastrais e transacionais, mediante consentimento do cliente.

– **Fase 3:** Integração de serviços, como iniciação de pagamentos, por meio de APIs.

– **Fase 4:** Expansão para Open Finance, integrando dados de outros setores financeiros.

#### Benefícios do Open Banking e Open Finance

Os principais benefícios para consumidores e instituições incluem:

– **Maior Controle pelo Cliente:** O consumidor decide com quem compartilhar seus dados e por quanto tempo.

– **Inovação nos Serviços:** As instituições podem desenvolver soluções mais personalizadas, como plataformas de gestão financeira e ofertas de crédito sob medida.

– **Aumento da Competitividade:** Novos players, como fintechs, podem competir com bancos tradicionais, criando um mercado mais dinâmico.

– **Facilidade na Portabilidade:** Mudanças de instituição financeira tornam-se mais simples, graças ao compartilhamento de dados.

#### Desafios e Riscos

Apesar das vantagens, existem desafios significativos na implementação e adoção do Open Banking e Open Finance:

– **Cibersegurança:** O compartilhamento de dados aumenta a exposição a possíveis ataques cibernéticos.

– **Educação Financeira:** Muitos consumidores ainda desconhecem os benefícios e funcionalidades do Open Banking, dificultando a adoção em larga escala.

– **Regulação e Padronização:** Garantir que todas as instituições sigam os mesmos padrões técnicos e regulatórios é um desafio complexo.

– **Privacidade:** O consentimento e a transparência no uso de dados devem ser tratados com extrema seriedade.

#### Impacto no Mercado Brasileiro

O Brasil já colhe frutos dessa transformação:

– **Redução de Custos:** A concorrência resultou em taxas mais acessíveis e serviços financeiros simplificados.

– **Inclusão Financeira:** Novos produtos personalizados atendem melhor às necessidades de clientes com perfis variados.

– **Expansão de Serviços:** Bancos e fintechs estão investindo em plataformas que integram múltiplos serviços financeiros.

#### Exemplo Prático: O PIX e o Open Banking

O PIX, sistema de pagamentos instantâneos brasileiro, é um exemplo claro de como a inovação no setor bancário pode ser integrada ao Open Banking. A iniciação de pagamentos via Open Banking permite que consumidores realizem transações diretamente de plataformas não bancárias, como aplicativos de gerenciamento financeiro.

#### Perspectivas Futuras

À medida que o Open Banking evolui para Open Finance, espera-se uma transformação ainda maior no setor financeiro:

– Maior integração entre setores, como bancos, seguradoras e corretoras.

– Consolidação de plataformas completas de gestão financeira.

– Expansão da inclusão financeira, permitindo que mais brasileiros tenham acesso a serviços de qualidade.

O Open Banking e o Open Finance são marcos na democratização do setor financeiro. Embora ainda em fase de implementação e ajustes, essas iniciativas prometem um futuro mais acessível, eficiente e centrado no cliente.

#### — Banking as a Service (BaaS)

Banking as a Service (BaaS) é um modelo inovador no setor financeiro que permite a empresas não bancárias oferecer serviços bancários aos seus clientes, utilizando a infraestrutura e a licença regulatória de bancos parceiros.

Essa abordagem tem se consolidado como uma das tendências mais relevantes no mercado financeiro, promovendo inclusão, personalização e a diversificação de serviços.

#### O que é Banking as a Service (BaaS)?

O BaaS é um modelo que funciona por meio da integração de APIs (Interfaces de Programação de Aplicativos) entre bancos e empresas. Isso possibilita que organizações, como fintechs, varejistas ou startups, utilizem a infraestrutura bancária para oferecer produtos como:

### CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO: CONCEITO E ETAPAS; PREVENÇÃO E COMBATE AO CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO: LEI Nº 9.613/98 E SUAS ALTERAÇÕES (LEI Nº 12.683/2012 E LEI Nº 14.478/2022)

O crime de lavagem de dinheiro tem como característica ser um conjunto de operações comerciais e financeiras que visam a incorporação de dinheiro de origem ilícita na economia de um país, com a finalidade de dar uma aparência lícita. O maior desafio é esconder a origem dos recursos. A lavagem de dinheiro pode ter um caráter transitório ou definitivo. Para que esse processo dinâmico se concretize, será necessário conhecer as três etapas independentes que normalmente ocorrem simultaneamente.

Antes de apresentar as etapas, é importante ressaltar que há uma cooperação mundial a fim de coibir e evitar a lavagem de dinheiro. Diversos governos e empresas participam desta cooperação, principalmente as ligadas ao mercado financeiro mundial.

Para disfarçar os lucros ilícitos sem comprometer os envolvidos, a lavagem de dinheiro realiza-se por meio de um processo dinâmico que requer: primeiro, o distanciamento dos fundos de sua origem, evitando uma associação direta deles com o crime; segundo, o disfarce de suas várias movimentações para dificultar o rastreamento desses recursos; e terceiro, a disponibilização do dinheiro novamente para os criminosos depois de ter sido suficientemente movimentado no ciclo de lavagem e poder ser considerado “limpo”.

#### — Fases da Lavagem de Dinheiro

**Colocação:** é a primeira etapa da lavagem de dinheiro onde ocorre a introdução do dinheiro ilícito no sistema financeiro, de forma a torná-lo mais portátil e menos suspeito, ou seja, objetiva ocultar sua origem, evitando uma associação direta dos recursos com o crime cometido. Exemplo: Nesta etapa, as instituições financeiras são utilizadas para receber esses recursos sem saber a origem. O objetivo é a realização de depósitos e transferências entre contas-correntes; mediante compra e venda de moedas estrangeiras; aquisição de cotas de fundos de investimento; aquisição de valores mobiliários, etc.

**Ocultação:** é a segunda etapa da lavagem de dinheiro. Nela ocorre a realização de várias transações financeiras que visam confundir o rastreamento. São transações com baixa complexidade e baixo volume financeiro, porém em elevada quantidade. Os criminosos procuram esconder o dinheiro ilícito efetuando transferências para contas de “laranjas” a fim de dificultar evidências sobre a origem do dinheiro. Com o advento da tecnologia e uso crescente de aplicativos bancários, facilita aos criminosos que priorizam movimentar os recursos ilícitos de forma eletrônica, transferindo os ativos ou efetuando

depósitos em alta frequência. Nesta etapa também pode ocorrer a conversão dos recursos na aquisição de imóveis, automóveis, pedras preciosas, joias e ouro. Em resumo, o objetivo aqui é dificultar o rastreamento das operações pelas autoridades competentes.

**Integração:** é a terceira e última etapa no ciclo da lavagem. Se chegar até aqui o dinheiro ilícito, que agora está com status de dinheiro lícito, ele é introduzido formalmente à economia, ao sistema financeiro e as organizações criminosas buscam oportunidades de investir em empreendimentos que facilitem as suas atividades. Podendo tais sociedades prestarem serviços entre si, por meio de empréstimos ou geração de lucros falsos através de empresas de “fachada”. Após a formação de um conglomerado de empresas falsas, fica mais fácil legitimar o dinheiro ilegal.

#### LEI Nº 9.613, DE 3 DE MARÇO DE 1998.

*Dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências.*

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

#### CAPÍTULO I DOS CRIMES DE “LAVAGEM” OU OCULTAÇÃO DE BENS, DIREITOS E VALORES

Art. 1º Ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

III - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

IV - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

V - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

VI - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

VII - (revogado); (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

VIII - (revogado). (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Pena: reclusão, de 3 (três) a 10 (dez) anos, e multa. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§1º Incorre na mesma pena quem, para ocultar ou dissimular a utilização de bens, direitos ou valores provenientes de infração penal: (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - os converte em ativos lícitos;

II - os adquire, recebe, troca, negocia, dá ou recebe em garantia, guarda, tem em depósito, movimenta ou transfere;

III - importa ou exporta bens com valores não correspondentes aos verdadeiros.

§2º Incorre, ainda, na mesma pena quem:(Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - utiliza, na atividade econômica ou financeira, bens, direitos ou valores provenientes de infração penal; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - participa de grupo, associação ou escritório tendo conhecimento de que sua atividade principal ou secundária é dirigida à prática de crimes previstos nesta Lei.

§3º A tentativa é punida nos termos do parágrafo único do art. 14 do Código Penal.

§4º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) a 2/3 (dois terços) se os crimes definidos nesta Lei forem cometidos de forma reiterada, por intermédio de organização criminosa ou por meio da utilização de ativo virtual. (Redação dada pela Lei nº 14.478, de 2022)Vigência

§5º A pena poderá ser reduzida de um a dois terços e ser cumprida em regime aberto ou semiaberto, facultando-se ao juiz deixar de aplicá-la ou substituí-la, a qualquer tempo, por pena restritiva de direitos, se o autor, coautor ou partícipe colaborar espontaneamente com as autoridades, prestando esclarecimentos que conduzam à apuração das infrações penais, à identificação dos autores, coautores e partícipes, ou à localização dos bens, direitos ou valores objeto do crime. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§6º Para a apuração do crime de que trata este artigo, admite-se a utilização da ação controlada e da infiltração de agentes. (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019)

## CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES PROCESSUAIS ESPECIAIS

Art. 2º O processo e julgamento dos crimes previstos nesta Lei:

I – obedecem às disposições relativas ao procedimento comum dos crimes punidos com reclusão, da competência do juiz singular;

II - independem do processo e julgamento das infrações penais antecedentes, ainda que praticados em outro país, cabendo ao juiz competente para os crimes previstos nesta Lei a decisão sobre a unidade de processo e julgamento; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

III - são da competência da Justiça Federal:

a) quando praticados contra o sistema financeiro e a ordem econômico-financeira, ou em detrimento de bens, serviços ou interesses da União, ou de suas entidades autárquicas ou empresas públicas;

b) quando a infração penal antecedente for de competência da Justiça Federal. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§1º A denúncia será instruída com indícios suficientes da existência da infração penal antecedente, sendo puníveis os fatos previstos nesta Lei, ainda que desconhecido ou isento de pena o autor, ou extinta a punibilidade da infração penal antecedente. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§2º No processo por crime previsto nesta Lei, não se aplica o disposto no art. 366 do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal), devendo o acusado que não

comparecer nem constituir advogado ser citado por edital, prosseguindo o feito até o julgamento, com a nomeação de defensor dativo. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 3º (Revogado pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 4º O juiz, de ofício, a requerimento do Ministério Público ou mediante representação do delegado de polícia, ouvido o Ministério Público em 24 (vinte e quatro) horas, havendo indícios suficientes de infração penal, poderá decretar medidas assecuratórias de bens, direitos ou valores do investigado ou acusado, ou existentes em nome de interpostas pessoas, que sejam instrumento, produto ou proveito dos crimes previstos nesta Lei ou das infrações penais antecedentes. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§1º Proceder-se-á à alienação antecipada para preservação do valor dos bens sempre que estiverem sujeitos a qualquer grau de deterioração ou depreciação, ou quando houver dificuldade para sua manutenção. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§2º O juiz determinará a liberação total ou parcial dos bens, direitos e valores quando comprovada a licitude de sua origem, mantendo-se a constrição dos bens, direitos e valores necessários à reparação dos danos e ao pagamento de prestações pecuniárias, multas e custas decorrentes da infração penal. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§3º Nenhum pedido de liberação será conhecido sem o comparecimento pessoal do acusado ou de interposta pessoa a que se refere o caput deste artigo, podendo o juiz determinar a prática de atos necessários à conservação de bens, direitos ou valores, sem prejuízo do disposto no §1º. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§4º Poderão ser decretadas medidas assecuratórias sobre bens, direitos ou valores para reparação do dano decorrente da infração penal antecedente ou da prevista nesta Lei ou para pagamento de prestação pecuniária, multa e custas. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 4º-A. A alienação antecipada para preservação de valor de bens sob constrição será decretada pelo juiz, de ofício, a requerimento do Ministério Público ou por solicitação da parte interessada, mediante petição autônoma, que será atuada em apartado e cujos autos terão tramitação em separado em relação ao processo principal. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§1º O requerimento de alienação deverá conter a relação de todos os demais bens, com a descrição e a especificação de cada um deles, e informações sobre quem os detém e local onde se encontram. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§2º O juiz determinará a avaliação dos bens, nos autos apartados, e intimará o Ministério Público. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§3º Feita a avaliação e dirimidas eventuais divergências sobre o respectivo laudo, o juiz, por sentença, homologará o valor atribuído aos bens e determinará sejam alienados em leilão ou pregão, preferencialmente eletrônico, por valor não inferior a 75% (setenta e cinco por cento) da avaliação. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§4º Realizado o leilão, a quantia apurada será depositada em conta judicial remunerada, adotando-se a seguinte disciplina: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - nos processos de competência da Justiça Federal e da Justiça do Distrito Federal: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)



a) os depósitos serão efetuados na Caixa Econômica Federal ou em instituição financeira pública, mediante documento adequado para essa finalidade; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

b) os depósitos serão repassados pela Caixa Econômica Federal ou por outra instituição financeira pública para a Conta Única do Tesouro Nacional, independentemente de qualquer formalidade, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas; e (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

c) os valores devolvidos pela Caixa Econômica Federal ou por instituição financeira pública serão debitados à Conta Única do Tesouro Nacional, em subconta de restituição; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - nos processos de competência da Justiça dos Estados: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

a) os depósitos serão efetuados em instituição financeira designada em lei, preferencialmente pública, de cada Estado ou, na sua ausência, em instituição financeira pública da União; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

b) os depósitos serão repassados para a conta única de cada Estado, na forma da respectiva legislação. (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

§5º Mediante ordem da autoridade judicial, o valor do depósito, após o trânsito em julgado da sentença proferida na ação penal, será: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - em caso de sentença condenatória, nos processos de competência da Justiça Federal e da Justiça do Distrito Federal, incorporado definitivamente ao patrimônio da União, e, nos processos de competência da Justiça Estadual, incorporado ao patrimônio do Estado respectivo; (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - em caso de sentença absolutória extintiva de punibilidade, colocado à disposição do réu pela instituição financeira, acrescido da remuneração da conta judicial. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§6º A instituição financeira depositária manterá controle dos valores depositados ou devolvidos. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§7º Serão deduzidos da quantia apurada no leilão todos os tributos e multas incidentes sobre o bem alienado, sem prejuízo de iniciativas que, no âmbito da competência de cada ente da Federação, venham a desonerar bens sob constrição judicial daqueles ônus. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§8º Feito o depósito a que se refere o §4º deste artigo, os autos da alienação serão apensados aos do processo principal. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§9º Terão apenas efeito devolutivo os recursos interpostos contra as decisões proferidas no curso do procedimento previsto neste artigo. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§10. Sobreindo o trânsito em julgado de sentença penal condenatória, o juiz decretará, em favor, conforme o caso, da União ou do Estado: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - a perda dos valores depositados na conta remunerada e da fiança; (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - a perda dos bens não alienados antecipadamente e daqueles aos quais não foi dada destinação prévia; e (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

III - a perda dos bens não reclamados no prazo de 90 (noventa) dias após o trânsito em julgado da sentença condenatória, ressalvado o direito de lesado ou terceiro de boa-fé. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§11. Os bens a que se referem os incisos II e III do §10 deste artigo serão adjudicados ou levados a leilão, depositando-se o saldo na conta única do respectivo ente. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§12. O juiz determinará ao registro público competente que emita documento de habilitação à circulação e utilização dos bens colocados sob o uso e custódia das entidades a que se refere o caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

§13. Os recursos decorrentes da alienação antecipada de bens, direitos e valores oriundos do crime de tráfico ilícito de drogas e que tenham sido objeto de dissimulação e ocultação nos termos desta Lei permanecem submetidos à disciplina definida em lei específica. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 4º-B. A ordem de prisão de pessoas ou as medidas assecuratórias de bens, direitos ou valores poderão ser suspensas pelo juiz, ouvido o Ministério Público, quando a sua execução imediata puder comprometer as investigações. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 5º Quando as circunstâncias o aconselharem, o juiz, ouvido o Ministério Público, nomeará pessoa física ou jurídica qualificada para a administração dos bens, direitos ou valores sujeitos a medidas assecuratórias, mediante termo de compromisso. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 6º A pessoa responsável pela administração dos bens:

I - fará jus a uma remuneração, fixada pelo juiz, que será satisfeita com o produto dos bens objeto da administração;

II - prestará, por determinação judicial, informações periódicas da situação dos bens sob sua administração, bem como explicações e detalhamentos sobre investimentos e reinvestimentos realizados.

Parágrafo único. Os atos relativos à administração dos bens sujeitos a medidas assecuratórias serão levados ao conhecimento do Ministério Público, que requererá o que entender cabível. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

### CAPÍTULO III DOS EFEITOS DA CONDENAÇÃO

Art. 7º São efeitos da condenação, além dos previstos no Código Penal:

I - a perda, em favor da União - e dos Estados, nos casos de competência da Justiça Estadual -, de todos os bens, direitos e valores relacionados, direta ou indiretamente, à prática dos crimes previstos nesta Lei, inclusive aqueles utilizados para prestar a fiança, ressalvado o direito do lesado ou de terceiro de boa-fé; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - a interdição do exercício de cargo ou função pública de qualquer natureza e de diretor, de membro de conselho de administração ou de gerência das pessoas jurídicas referidas no art. 9º, pelo dobro do tempo da pena privativa de liberdade aplicada.

§1º A União e os Estados, no âmbito de suas competências, regulamentarão a forma de destinação dos bens, direitos e valores cuja perda houver sido declarada, assegurada, quanto aos processos de competência da Justiça Federal, a sua utilização pelos órgãos federais encarregados da prevenção, do combate, da ação penal e do julgamento dos crimes previstos nesta Lei, e, quanto aos processos de competência da Justiça Estadual, a preferência dos órgãos locais com idêntica função. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012) Regulamento

§2º Os instrumentos do crime sem valor econômico cuja perda em favor da União ou do Estado for decretada serão inutilizados ou doados a museu criminal ou a entidade pública, se houver interesse na sua conservação. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

**CAPÍTULO IV  
DOS BENS, DIREITOS OU VALORES ORIUNDOS DE CRIMES PRATICADOS NO ESTRANGEIRO**

Art. 8º O juiz determinará, na hipótese de existência de tratado ou convenção internacional e por solicitação de autoridade estrangeira competente, medidas assecutorias sobre bens, direitos ou valores oriundos de crimes descritos no art. 1º praticados no estrangeiro. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

§1º Aplica-se o disposto neste artigo, independentemente de tratado ou convenção internacional, quando o governo do país da autoridade solicitante prometer reciprocidade ao Brasil.

§2º Na falta de tratado ou convenção, os bens, direitos ou valores privados sujeitos a medidas assecutorias por solicitação de autoridade estrangeira competente ou os recursos provenientes da sua alienação serão repartidos entre o Estado requerente e o Brasil, na proporção de metade, ressalvado o direito do lesado ou de terceiro de boa-fé. (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

**CAPÍTULO V  
DAS PESSOAS SUJEITAS AO MECANISMO DE CONTROLE**  
(Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

Art. 9º Sujeitam-se às obrigações referidas nos arts. 10 e 11 as pessoas físicas e jurídicas que tenham, em caráter permanente ou eventual, como atividade principal ou acessória, cumulativamente ou não: (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

I - a captação, intermediação e aplicação de recursos financeiros de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira;

II - a compra e venda de moeda estrangeira ou ouro como ativo financeiro ou instrumento cambial;

III - a custódia, emissão, distribuição, liquidação, negociação, intermediação ou administração de títulos ou valores mobiliários.

Parágrafo único. Sujeitam-se às mesmas obrigações:

I - as bolsas de valores, as bolsas de mercadorias ou futuros e os sistemas de negociação do mercado de balcão organizado; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

II - as seguradoras, as corretoras de seguros e as entidades de previdência complementar ou de capitalização;

III - as administradoras de cartões de credenciamento ou cartões de crédito, bem como as administradoras de consórcios para aquisição de bens ou serviços;

IV - as administradoras ou empresas que se utilizem de cartão ou qualquer outro meio eletrônico, magnético ou equivalente, que permita a transferência de fundos;

V - as empresas de arrendamento mercantil (leasing), as empresas de fomento comercial (factoring) e as Empresas Simples de Crédito (ESC); (Redação dada pela Lei Complementar nº 167, de 2019)

VI - as sociedades que, mediante sorteio, método assemelhado, exploração de loterias, inclusive de apostas de quota fixa, ou outras sistemáticas de captação de apostas com pagamento

de prêmios, realizem distribuição de dinheiro, de bens móveis, de bens imóveis e de outras mercadorias ou serviços, bem como concedam descontos na sua aquisição ou contratação; (Redação dada pela Lei nº 14.183, de 2021)

VII - as filiais ou representações de entes estrangeiros que exerçam no Brasil qualquer das atividades listadas neste artigo, ainda que de forma eventual;

VIII - as demais entidades cujo funcionamento dependa de autorização de órgão regulador dos mercados financeiro, de câmbio, de capitais e de seguros;

IX - as pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras, que operem no Brasil como agentes, dirigentes, procuradoras, comissionárias ou por qualquer forma representem interesses de ente estrangeiro que exerça qualquer das atividades referidas neste artigo;

X - as pessoas físicas ou jurídicas que exerçam atividades de promoção imobiliária ou compra e venda de imóveis; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

XI - as pessoas físicas ou jurídicas que comercializem jóias, pedras e metais preciosos, objetos de arte e antiguidades.

XII - as pessoas físicas ou jurídicas que comercializem bens de luxo ou de alto valor, intermedieiem a sua comercialização ou exerçam atividades que envolvam grande volume de recursos em espécie; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012)

XIII - as juntas comerciais e os registros públicos; (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

XIV - as pessoas físicas ou jurídicas que prestem, mesmo que eventualmente, serviços de assessoria, consultoria, contadoria, auditoria, aconselhamento ou assistência, de qualquer natureza, em operações: (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

a) de compra e venda de imóveis, estabelecimentos comerciais ou industriais ou participações societárias de qualquer natureza; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

b) de gestão de fundos, valores mobiliários ou outros ativos; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

c) de abertura ou gestão de contas bancárias, de poupança, investimento ou de valores mobiliários; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

d) de criação, exploração ou gestão de sociedades de qualquer natureza, fundações, fundos fiduciários ou estruturas análogas; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

e) financeiras, societárias ou imobiliárias; e (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

f) de alienação ou aquisição de direitos sobre contratos relacionados a atividades desportivas ou artísticas profissionais; (Incluída pela Lei nº 12.683, de 2012)

XV - pessoas físicas ou jurídicas que atuem na promoção, intermediação, comercialização, agenciamento ou negociação de direitos de transferência de atletas, artistas ou feiras, exposições ou eventos similares; (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

XVI - as empresas de transporte e guarda de valores; (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

XVII - as pessoas físicas ou jurídicas que comercializem bens de alto valor de origem rural ou animal ou intermedieiem a sua comercialização; e (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

XVIII - as dependências no exterior das entidades mencionadas neste artigo, por meio de sua matriz no Brasil, relativamente a residentes no País. (Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)

XIX - as prestadoras de serviços de ativos virtuais. (Incluído pela Lei nº 14.478, de 2022) Vigência