



# **RESUMÃO** **BANCO DO BRASIL**



material  
**Gratuito**

[www.direcaoconcursos.com.br](http://www.direcaoconcursos.com.br)





<b>Informática</b>	4
— Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio & Fundamentos sobre análise de dados	23
<b>Conhecimentos bancários</b>	30
— Segurança Cibernética e Sigilo das Operações de Instituições Financeiras	75
— Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Legislação anticorrupção	84
— Lavagem de Dinheiro	96
<b>Vendas e Negociação</b>	104
<b>Direito da Pessoa com Deficiência</b>	144
<b>Língua Portuguesa</b>	157
<b>Matemática e Matemática Financeira</b>	178
<b>Atualidades do Mercado Financeiro</b>	197
<b>Inglês</b>	206
<b>Ética</b>	224

# INFORMÁTICA

## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

### Criptomoeda - moeda digital

Três grandes características:

- Descentralizadas (ausência de controle estatal e regulação);
- criadas em uma rede blockchain;
- a partir de sistemas avançados de criptografia que protegem as transações, suas informações e os dados de quem transaciona;

#### Blockchain

Livro razão - banco de dados público onde consta o histórico de todas as operações realizadas com a criptomoeda.

### MOEDAS MAIS FAMOSAS

- Bitcoin
- Ethereum;
- Ripple;
- Litecoin;
- Bitcoin Cash;
- EOS;
- Binance Coin;
- Dogecoin;
- ....

## EXCEL

Veja a seguir um resumo que eu preparei com tudo o que vimos de mais importante nesta aula. Espero que você já tenha feito o seu resumo também, e utilize o meu para verificar se ficou faltando colocar algo.

### EXCEL

**XLSX** (extensão padrão)

**XLTX** (modelo) e **XLS** (versões 97-2003)

### REFERÊNCIA

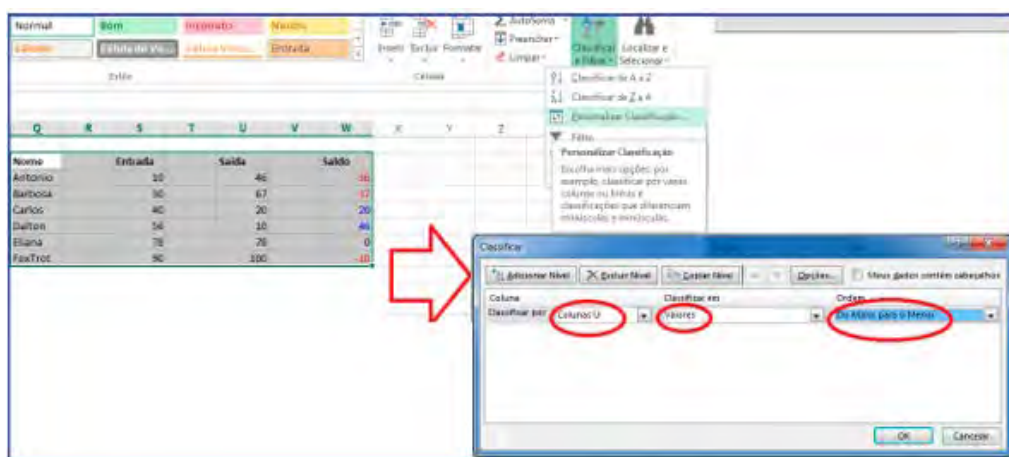
Exemplo	Funcionamento	Tipo de Referência
<b>A\$16</b>	Travamento apenas na linha 16	mista
<b>\$A16</b>	Travamento apenas na coluna A	mista
<b>\$A\$16</b>	Travamento completo da célula A16	absoluta
<b>A16</b>	Nenhum travamento	relativa



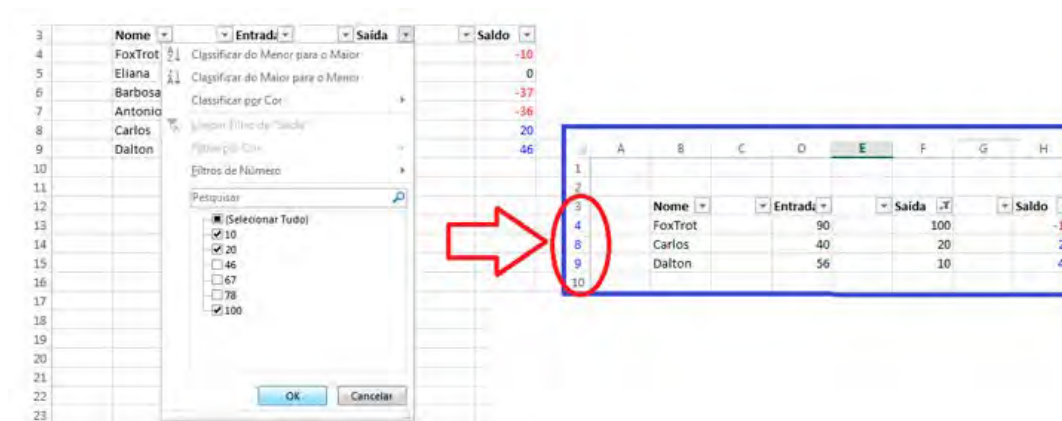
## PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

**Formatação Condicional** - analisará o conteúdo da célula, de alguma forma, e aplicará o estilo definido pelo usuário para tal conteúdo.

**Classificar** – utilização de critérios nas colunas para ordenar os registros das linhas. Exemplo: atualizar lista de alunos da nota mais alta para a mais baixa.



**Filtrar** – aplicação de critérios nas colunas para exibir somente as linhas que atendem ao critério.



**Atingir meta** – com base em um valor desejado para uma célula, o Excel ajusta o valor de outras.



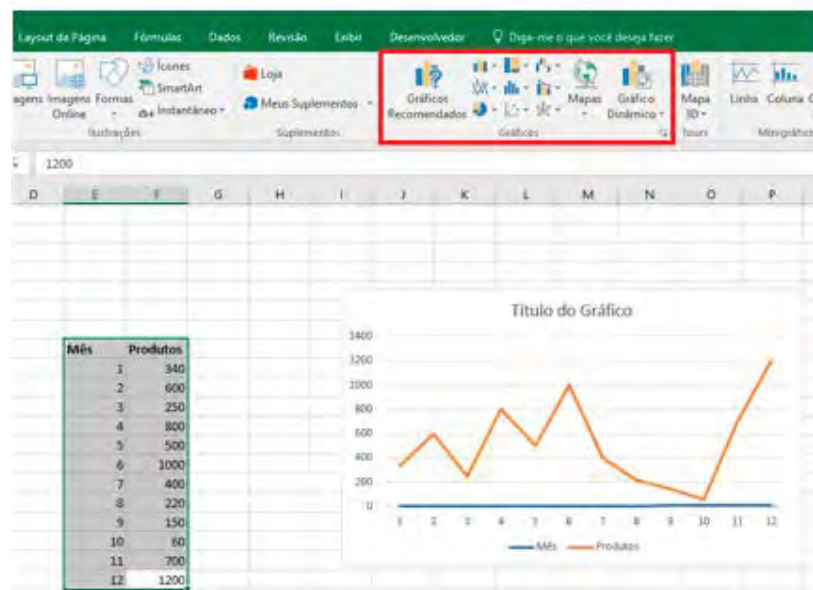
### Rastrear Dependentes e Rastrear Precedentes

– Rastrear precedentes serve para, selecionada uma célula, saber quais células ou intervalos a alimentam. Rastrear dependentes faz exatamente o contrário: dada uma célula, informa quais outras células dependem dela.

**Validação de Dados – controlar o conteúdo a ser inserido em uma célula. Pode-se escolher**

**dentre diversos tipos de entrada e regras, bem como colocar uma mensagem de entrada (para orientar o usuário quanto ao preenchimento da célula) e alertas de erro (quando o usuário não respeita os critérios de validação).**

**Gráficos – é possível criar gráficos selecionando o universo de dados, indo na Guia Inserir, grupo de comandos Gráficos.**



## FUNÇÕES EXCEL

### PRINCIPAIS FUNÇÕES

Função	Funcionamento	Exemplo
<b>=SOMA(num1;[num2];...)</b>	Calcula o total dos números inseridos.	<b>=SOMA(A1:B5;C4;7)</b> – somará todos os números de A1 a B5 e C4 e 7
<b>=MÉDIA(num1;[num2];...)</b>	Calcula a média aritmética dos números inseridos.	<b>=MÉDIA(D4:H4;R23;-2)</b> – somará todos os números de D4 a H4, mais o valor em R23, mais -2 e dividirá pela quantidade de números encontrada
<b>=MED(num1;[num2];...)</b>	Calcula a mediana dos números inseridos.	<b>=MED(D8:F15;20)</b> – ordenará todos os números entre D8 a F15 mais o número 20 e retornará o número do meio desta lista. Se houver dois números no meio, calcula a média deles

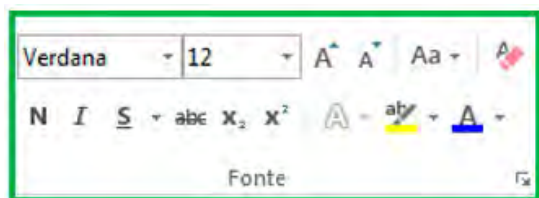
<b>=SE(condição; valor_se_verdadeiro; valor_se_falso) – importante!</b>	Analisa a condição. Se VERDADEIRA, retorna o primeiro valor. Se FALSA, retorna o segundo valor.	<b>=SE(A1&lt;&gt;B2;"Aprovado";C4+D5) –</b> verificará se A1 é diferente de B2. Se for verdade, escreverá Aprovado; se não for, calculará C4+D5 e dará a resposta
<b>=SOMASE(intervalo; critérios; [intervalo_a_ser_somado])</b>	Dado um intervalo, ele verifica uma condição: para as células do intervalo em que a condição seja verdadeira, ele realiza a soma no intervalo da soma correspondente.	<b>=SOMASE(A1:A8;"&gt;300";B1:B8) –</b> verificará entre A1 e A8 quais células possuem valores maiores que 300. Supondo que somente A3 e A7 atendam a esse critério, a função irá somar B3 e B7 para entregar a resposta
<b>=CONT.NÚM(dado1;[dado2];...)</b>	Conta quantos dos dados inseridos são números, e retorna a contagem.	<b>=CONT.NÚM(A15:D45) –</b> trará como resposta a quantidade de células entre A15 e D45 que possuem números
<b>=CONT.VALORES(dado1;[dado2];...)</b>	Calcula o número de células não vazias e os valores na lista de argumentos.	<b>=CONT.VALORES(A3:E12) –</b> trará como resposta a quantidade de células entre A3 e E12 que não estão vazias
<b>=CONT.SE(intervalo;critérios)</b>	Calcula o número de células não vazias em um intervalo que corresponde a determinados critérios.	<b>=CONT.SE(A8:C20;"&gt;="&amp;2020) –</b> trará como resposta a quantidade de células entre A8 e C20 que possuem conteúdo igual ou maior do que 2020
<b>=MÁXIMO(num1;[num2];...)</b>	Retorna o maior dos números (valor máximo).	<b>=MÁXIMO(D4:H36) –</b> trará como resposta o maior número do intervalo D4 a H36
<b>=MÍNIMO(num1;[num2];...)</b>	Retorna o menor dos números (valor mínimo).	<b>=MÍNIMO(A5:C18;7;2) –</b> trará como resposta o menor número do intervalo A5 a C18, 7 e 2)
<b>=MAIOR(matriz;k)</b>	Retorna o k-ésimo maior dos números.	<b>=MAIOR(H2:Z20;7) –</b> trará como resposta o sétimo maior número do intervalo H2 a Z20
<b>=MENOR(matriz;k)</b>	Retorna o k-ésimo menor dos números.	<b>=MENOR(A1:A5;5) –</b> trará como resposta o quinto menor número do intervalo A1 a A5. Veja que coincide com o maior número
<b>=PROCV(valor_procurado, matriz_tabela, núm_índice_coluna, [intervalo_pesquisa])</b>	Procura um valor na primeira coluna à esquerda de uma tabela e retorna um valor na mesma linha de uma coluna especificada. Como padrão, a tabela deve estar classificada em ordem crescente.	<b>=PROCV("Texto";A1:D8;3;FALSO) –</b> buscará a palavra "texto" na coluna A e, quando encontrar, trará como resultado o valor encontrado na coluna C (que é a terceira), na mesma linha em que "texto" for encontrado.
<b>=CONCATENAR(texto1; [texto2];...)</b>	Agrupar os textos inseridos como uma única cadeia de texto.	<b>=CONCATENAR(C3;B2;A1;A3;C1) –</b> retornará uma única cadeia de texto com o conteúdo das células passadas como parâmetro.



## WORD BÁSICO

**Extensão padrão: DOCX**

**GRUPO FONTE (reconheça os ícones e o que fazem)**



**Negrito** – CTRL + B

**Itálico** – CTRL + I

**Sublinhado** – CTRL + U

**Subscrito** – CTRL + = (atalho de teclado)

**Sobrescrito** – CTRL + SHIFT + = (atalho de teclado)

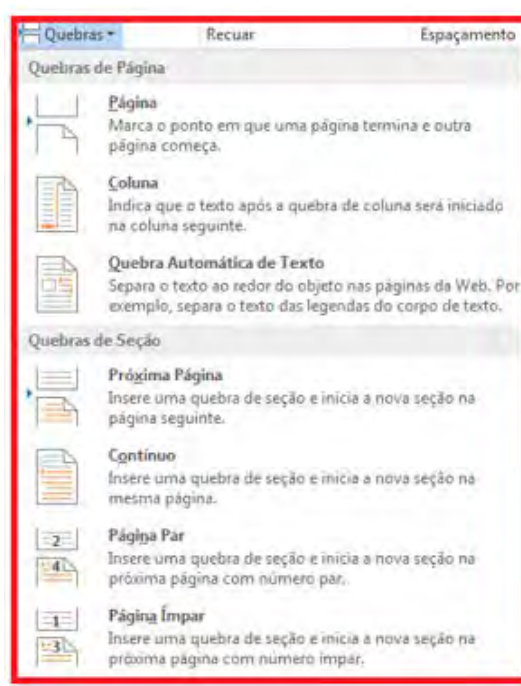
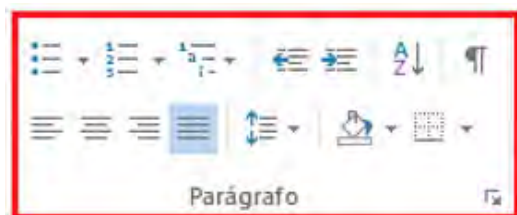
**GRUPO PARÁGRAFO (reconheça os ícones e o que fazem)**

**CTRL + E** – centraliza o texto

**CTRL + Q** – alinha o texto à esquerda

**CTRL + G** – alinha o texto à direita

**CTRL + J** – justifica o texto



## WORD AVANÇADO

### TIPOS DE ESPAÇAMENTO ENTRE CARACTERES

- **Normal** (o que você está acostumado a ver na maioria dos lugares)
- **Expandido** (espaços um pouco acima do normal)
- **Condensado** (com as letras bem próximas umas das outras)

## CARACTERES CURINGA

Caractere	Finalidade
<b>* (asterisco)</b>	Localiza <b>zero ou mais</b> caracteres nesta posição
<b>? (interrogação)</b>	Localiza <b>exatamente um caractere</b> nesta posição
<b>@(arroba)</b>	Permite encontrar uma ou mais ocorrências do caracter anterior
<b>[] (colchetes)</b>	Os colchetes permitem encontrar qualquer um dos caracteres que forem colocados dentro deles
<b>[!x-z] (exclamação nos colchetes)</b>	Negação dos caracteres no interior.

## TIPOS DE HIFENIZAÇÃO

- **Nenhuma**
- **Automática** (Word faz automaticamente)
- **Manual** (Word pergunta linha a linha se você quer hifenizar)

## CONTROLE DE ALTERAÇÕES

- **Marcação simples:** mostra o documento final com todas as alterações controladas e todos os comentários exibidos. (modo padrão)
- **Todas as Marcações:** mostra o texto original com alterações controladas e comentários. É a versão mais detalhista do documento.
- **Sem marcação:** mostra o documento com todas as alterações incorporadas no texto e sem controle de alterações à mostra. É a visualização da versão alterada do documento.
- **Original:** mostra o documento original sem alterações controladas ou comentários à mostra. As alterações estão todas lá, mas o usuário visualiza o documento “antes” das alterações.

## TABELAS

Tabelas Rápidas – modelos pré-prontos

Converter Texto em Tabela & Converter tabela em Texto

Guia Layout (conhecer funcionalidades)



## FÓRMULAS E FUNÇÕES EM WORD

ABS, AND, AVERAGE, COUNT, DEFINED, FALSE, IF, INT, MAX, MIN, MOD, NOT, OR, PRODUCT, ROUND, SIGN, SUM e TRUE.

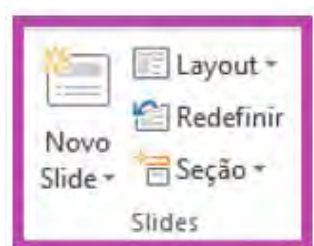
## POWERPOINT

### Extensão padrão: PPTX

Modos de exibição:

- Normal
- Classificação de Slides
- Modo de Exibição de Leitura
- Apresentação
- Exibição do Apresentador
- Estrutura de tópicos
- Anotações
- Slide mestre – modelo para toda a apresentação
- Folheto Mestre
- Anotações Mestras

### GRUPO SLIDES



**Transição** – efeito entre slides

**Animação** – efeito em objetos dentro do slide

## REDES

Tipo de Rede	Abrangência
<b>PAN</b>	Rede pessoal (poucos metros)
<b>LAN/WLAN</b>	Rede local (metros)
<b>MAN</b>	Rede metropolitana (quilômetros)
<b>WAN</b>	Rede ampla (de quilômetros até o mundo todo)

**Download** – vindo para o nosso computador

**Upload** – saindo do nosso computador

### COMPARAÇÃO ENTRE AS PRINCIPAIS TOPOLOGIAS DE REDE

TOPOLOGIA	VANTAGENS	DESVANTAGENS
<b>PONTO A PONTO</b>	Baixíssimo custo	Pequena e limitada
<b>BARRAMENTO</b>	Facilidade de instalação	Queda de qualidade com o acréscimo de novos usuários
<b>ANEL</b>	Performance equilibrada para todos os usuários	Baixa tolerância a falhas. A queda de um ponto paralisa toda a rede Dificuldade de localização do ponto de falha



<b>ESTRELA</b>	Fácil localização de problemas Facilidade de modificação da rede	O nó concentrador é um ponto vulnerável da rede Custos mais elevados que a topologia barramento
<b>ÁRVORE</b>	Facilidade de manutenção do sistema	Dependência do nó hierarquicamente superior
<b>FULL MESHED</b>	Altamente confiável	Altamente redundante (custos elevados)

<b>Cabo</b>	<b>Características</b>
<b>Telefone</b>	CAT 3, conector RJ 11
<b>Par trançado</b>	CAT5, CAT6 (10Gigabits), conector RJ 45, 100 metros, redes locais
<b>Coaxial</b>	Blindagem, longas distâncias, conector BLC, redes metropolitanas
<b>Fibra ótica</b>	Vidro, luz, altas velocidades, backbones metropolitanos e mundiais

<b>Equipamento de Rede</b>	<b>Características</b>
<b>Repetidor</b>	Ganho de sinal, sem inteligência
<b>Hub</b>	Barramento, falsa estrela, rede local
<b>Bridge</b>	Separar redes para diminuir colisão
<b>Switch</b>	Rede estrela, nível 2 OSI, sem problema de colisão
<b>Roteador</b>	Nível 3 OSI, endereça pacote pelo endereço IP
<b>Access Point</b>	Estende rede sem fio para acesso
<b>Placa de Rede</b>	Para ter rede cabeada no computador
<b>Modem</b>	Traz a internet do provedor

**Internet** - rede mundial de computadores, composta por todos os computadores do mundo ligados em rede.

**Intranet** - Conjunto de computadores da Internet com as mesmas características da Internet, isoladas da rede mundial. Comum em empresas e órgãos públicos.

**Extranet** - Acesso a serviços de Intranet por meio da Internet. Acesso por Login e senha, ou Rede Privada Virtual.

Protocolo	Características
<b>HTTP</b>	Hipertexto, porta 80
<b>HTTPS</b>	Hipertexto + criptografia, porta 443
<b>FTP</b>	Transferência de arquivos, portas 20 e 21
<b>SMTP</b>	Envio de email, porta 587
<b>POP3</b>	Recebimento de email, porta 110
<b>IMAP</b>	Ver mensagem sem tirar do servidor, webmails modernos, porta 143

**IPv4:** 32 bits – identifica dispositivos na internet. Ex: 192.168.0.1

**IPv6 - 128 bits, 8 blocos de 16 bits** cada um. Ex: 2001:0DB8:00AD:000F:0000:0000:0000:0001

**DNS (Domain Name System)** - Sistema de Nomes de Domínios porta 53. Resolve nomes de endereços web em endereços IP

## NAVEGADORES

**Cookies** - informações que os sites web armazenam em um arquivo de texto criado no computador do usuário final.

**Navegação anônima** - histórico de navegação, os arquivos de Internet temporários, dados de formulários, cookies, nomes de usuários e senhas não são salvos pelo navegador. Não impede que provedores e sites rastreiem o usuário.

## Principais Teclas de Atalhos para Navegadores

<b>CTRL + D</b>	Favoritos
<b>CTRL + H</b>	Histórico
<b>CTRL + J</b>	Downloads
<b>CTRL + T</b>	Nova aba ou guia
<b>CTRL + N</b>	Nova janela
<b>CTRL + F</b>	Localizar conteúdo na página

**REVISÃO DE VÉSPERA**  
um dia inteiro de **REVISÃO COMPLETA E GRATUITA**  
**25 Set**  
a partir das 08h  
[CLIQUE E INSCREVA-SE](#)

<b>CTRL + botão esq. do mouse em link</b>	Abre link em uma nova aba
<b>CTRL + SHIFT + T</b>	Reabrir última aba fechada
<b>CTRL + SHIFT + P</b>	Navegação InPrivate ou Privativa
<b>CTRL + Shift + N</b>	Navegação anônima (Chrome)
<b>CTRL + W ou CTRL + F4</b>	Fechar aba
<b>CTRL + SHIFT + DEL</b>	Excluir histórico de navegação
<b>F5 ou CTRL + R</b>	Atualizar página
<b>CTRL + F5 ou CTRL + SHIFT + R</b>	Atualizar página + cache do site
<b>CTRL + L ou F6</b>	Edita a barra de endereços
<b>Alt + Home</b>	Abrir página inicial
<b>F11</b>	Alterna para a Tela Inteira

## Firefox - diferenciais

É um *software* **opensource**, ou seja, o seu código fonte é público.

**Firefox Sync** - permite que todos os seus dados e preferências (como os seus favoritos, histórico, senhas, abas abertas e complementos instalados) sejam armazenados nos servidores da Mozilla. Assim sendo, você poderá compartilhar essa informação em todos os dispositivos que também estejam sincronizados. Basta criar uma conta, utilizando algum endereço de email já existente. About:preferences.


## CORREIO ELETRÔNICO

**nomedacontadeusuario@provedordeemail.  
tipodedominio(.país - opcional)**

Para utilizar um serviço de email, um usuário deverá:

- 1) Ter **conta de usuário cadastrada junto a um provedor de email**;
- 2) Utilizar uma **ferramenta de email**, devidamente configurada, ou um **navegador web** para acessar o provedor de e-mail (webmail).

Uma mensagem de e-mail possui os seguintes campos:

Para	Anexos 
Cc	
Cco	
Assunto	
Conteúdo	

Para, Cc, Cco, Assunto, Anexo.

**Cc (carbon copy** – cópia comum)

**Cco (blind carbon copy** – cópia oculta) - esconde dos outros destinatários para quem a mensagem é enviada.

O **webmail** possibilita a utilização de um navegador de Internet como ferramenta para a visualização dos e-mails.

**Caixa de Entrada** – chegam as mensagens para o usuário.

**Itens Enviados** – e-mails que já foram enviados.

**Caixa de Saída** – e-mails que o usuário já mandou enviar, mas que ainda não foram enviados por conta da conexão com a Internet.

**Lixeira (Itens Excluídos)** – Quando o usuário apaga uma mensagem de email, esta mensagem vai para a lixeira.

**Spam** – Mensagens indesejadas identificadas pelo próprio email.

**Rascunho** – mensagem não concluída.



## BUSCA

### Busca

Pontuação/símbolo/Operador	Finalidade
- (traço)	Remover palavras
" (aspas)	Expressão exata
* (asterisco)	Coringa
.. (dois pontos)	Intervalo numérico
site:	Em um determinado site
OR	Uma entre várias palavras
filetype:	Tipo de arquivo específico

## WINDOWS

Resumir uma aula de Windows é um desafio, mas vamos tentar destacar pontos importantes:

### SISTEMA DE ARQUIVOS

NTFS (preferencial), FAT (compatível)

### NOVIDADES

**Cortana** – assistente virtual inteligente

**Integração à nuvem** –  Onedrive para guardar arquivos na nuvem

**Visão de Tarefas** – , rápida visualização das aplicações abertas na Área de Trabalho. Windows + Tab. Possibilita acesso às áreas de trabalho virtuais

**Microsoft Edge** – navegador padrão

### ELEMENTOS

**Área de trabalho** – tela principal do sistema operacional

**Área de transferência** – memória para copiar e/ou recortar arquivos ou conteúdo

**Lixeira** – local que ficam arquivos antes de apagar definitivamente (Shift+Del ignora a lixeira)

**Gerenciador de Tarefas** – finalizar processos travados, Ctrl+Shift+Esc

**Explorador de Arquivos** – navegar pelos arquivos e pastas, Windows +E

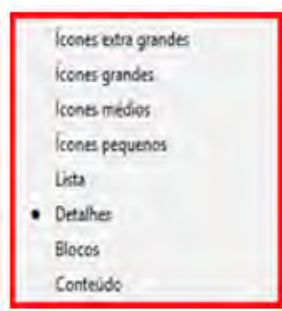
**Windows Defender Firewall** – antivírus e firewall padrão do Windows (desativa quando se instala outro)

**Windows Update** – instala atualizações no Windows

Segue tabela com comandos de atalho. Complete com outros se julgar interessante!

Comando de atalho	O que faz
<b>Windows + Tab</b>	Chama a Visão de Tarefas
<b>Windows +A</b>	Central de Ações
<b>Windows +C</b>	Cortana
<b>Windows +D</b>	Mostra o Desktop
<b>Windows +M</b>	Minimiza todas as janelas
<b>Windows +E</b>	Explorador de Arquivos
<b>Windows +I</b>	Configurações
<b>Shift + Del</b>	Apaga um arquivo sem ir pra Lixeira
<b>Ctrl + Shift + Esc</b>	Gerenciador de Tarefas
<b>Shift para arrastar arquivo</b>	Mover
<b>Ctrl para arrastar arquivo</b>	Copiar
<b>Alt para arrastar arquivo</b>	Criar atalho
<b>Alt + F4</b>	Fechar Aplicativo

## WINDOWS AVANÇADO

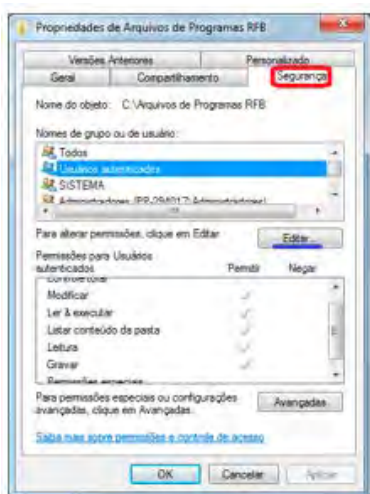


### Explorador de arquivos

#### Modos de visualização:

**Detalhes:** mais completo, traz **Nome, Data de Modificação, Tipo e Tamanho**.

**Conteúdo:** com linhas de grande entre cada pasta/arquivo, traz **Nome, Data de Modificação, Tamanho**.



### Editando permissões de acesso a pastas e arquivos

#### Propriedades > Aba Segurança

- Controle total
- Modificar
- Ler & Executar
- Listar conteúdo da pasta (apenas para diretórios)
- Leitura
- Gravar
- Permissões Especiais

## Modificando Programas Padrão do Windows

Painel de Controle > Programas > Programas Padrão > Definir os programas padrão  
Configurações > Apps > Programas Padrão > Definir os programas padrão

## Facilidade de Acesso do Windows

Narrador – Lupa – Alto Contraste – Teclado Virtual

Mais comandos de atalho	O que faz
<b>Windows + Ctrl + Seta</b>	Alterna entre áreas de trabalho
<b>Ctrl+Alt+Tab</b>	Usar setas direcionais para alternar entre todos os aplicativos abertos
<b>Alt + Esc</b>	Percorrer itens à medida que foram abertos
<b>Alt + Enter</b>	Exibir propriedades

## LINUX

Vamos relembrar o que é mais importante em Linux?

Característica	Complemento
<b>Licença GPL</b>	4 liberdades do Software Livre
<b>Kernel (Monolítico)</b>	Núcleo do SO
<b>GNU/Linux</b>	Sistema Completo
<b>Multiusuário</b>	<b>Multitarefa</b>
<b>Distribuições livres</b>	<b>Distribuições corporativas</b>
<b>Inicialização</b>	GRUB e LILO
<b>Partições</b>	Ext4, swap, lê partições Windows
<b>X-Window</b>	Gnome, KDE

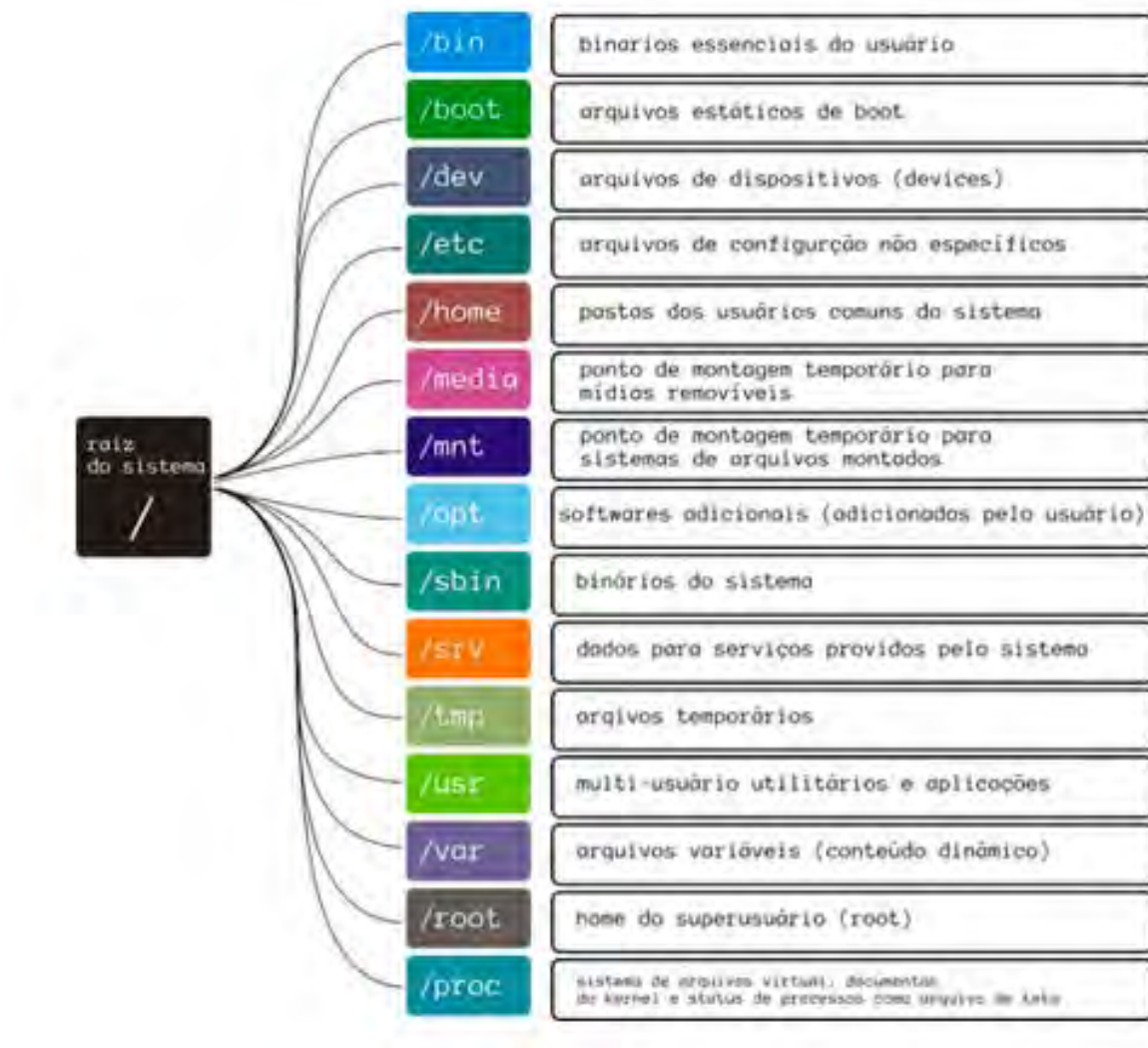
**TODOS OS CURSOS DO DIREÇÃO + VIDEOAULAS + MARCAÇÕES E TIRA-DÚVIDAS EM UM SÓ LUGAR – COM O PDF 2.0** na nossa Assinatura Ilimitada

**TESTE POR 14 DIAS**

Qconcursos.com DIREÇÃO CONCURSOS



## Diretórios Essenciais



## Comandos Linux X Windows

Linux	Exemplo	Windows (correspondente)
<b>cd</b>	cd /home/usuario1	cd
<b>ls</b>	ls -al	dir
<b>cp</b>	cp /home/pasta/* /tmp	copy
<b>mv</b>	mv teste.txt casa.txt	move
<b>mkdir</b>	mkdir Teste1	md
<b>rm/rmdir</b>	rm -Rf /home/pasta	del/deltree

## Mais Comandos Linux

Comando(s)	O que faz	Exemplo
<b>apt-get</b>	Instala/atualiza/remove pacotes	<i>apt-get install pacote</i>
<b>jobs/ps/top</b>	Exibem processos (top mostra consumo de recursos)	<i>ps -aux -&gt; todos os processos e usuários</i>
<b>Head/tail</b>	Exibe primeiras/últimas linhas de arquivo	<i>Head -5 texto.txt</i>
<b>ifconfig</b>	Mostra as configurações de rede	<i>ifconfig</i>
<b>kill</b>	Finalizar processo	<i>Kill -9 123 (finaliza 123 sem confirmar)</i>
<b>man --help</b>	Manual do sistema operacional e ajuda do comando	<i>man ls (manual do ls)</i>
<b>ls --help (ajuda do comando)</b>		
<b>passwd/pwd</b>	Altera senha/mostra diretório atual	<i>passwd nomeusuario</i>
<b>su/sudo</b>	Mudar pro superusuário/poder temporário de superusuário	<i>sudo apt-get remove pacote</i>

## Redirecionamentos E Pipes

Comando(s)	O que faz	Exemplo
<b>&gt;</b>	Saída de comando para arquivo	<i>cat &gt; arquivo.txt</i>
<b>&gt;&gt;</b>	Saída de comando para arquivo, acrescentando ao fim do arquivo	<i>cat &gt;&gt; arquivo.txt</i>
<b>&lt;</b>	Saída de arquivo para comando	<i>mail &lt; conteudo.txt</i>
<b> </b>	comando   comando	<i>cat a.txt   grep 'ola'</i>
<b>tee</b>	comando para tela e arquivo ao mesmo tempo	<i>ps aux   tee relatorio.txt</i>

## Usuário E Superusuário

*	O que faz	Exemplo
<b>su</b>	Migrar do usuário comum para o superusuário	<i>su</i>
<b>sudo</b>	Executar um comando isolado com poderes de superusuário	<i>sudo apt-get install pacote</i>
<b>\$</b>	Símbolo do usuário comum no terminal	<i>/home\$</i>
<b>#</b>	Símbolo do superusuário no terminal	<i>/root#</i>

## Permissões De Donos, Grupos E Arquivos

Comando/Finalidade	Exemplo
<b>Chgrp – mudar grupo</b>	chgrp grupo lista-de-arquivos
<b>Chown – mudar dono</b>	chown dono lista-de-arquivos
<b>Chmod – mudar permissão</b>	chmod u=rwx, g=rw, o=r arquivo chmod 764 arquivo *4 – r, 2 – w, 1 – x

## ARQUIVOS

### TIPOS DE ARQUIVOS

Natureza	Extensões
<b>Documentos em geral</b>	doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt, rtf, csv, pdf, xps
<b>Imagens</b>	bmp, raw, jpeg, gif, png, svg
<b>Áudios</b>	wav, mp3, aac, ac3, ogg
<b>Vídeos</b>	avi, rmvb, mpeg, divx, mkv, mp4, ogg
<b>Compactos</b>	zip, 7z, rar, gz

## SEG INFO

### Fundamentos De Seg Info

Fundamento	Característica da informação
<b>Disponibilidade</b>	Acessível quando necessário
<b>Integridade</b>	Inteira, não modificada
<b>Confidencialidade</b>	Só acessa quem pode
<b>Autenticidade</b>	Poder comprovar o autor
<b>Não repúdio</b>	O autor não pode negar que foi ele

## Malwares/Ameaças

Malware/ataque	Funcionamento
<b>Vírus</b>	Realiza danos e se multiplica
<b>Worm</b>	Autorreplica e congestiona redes
<b>Bot/Botnet</b>	Serve de zumbi para um hacker
<b>Spyware</b>	Programa espião (teclado/mouse/propaganda)
<b>Cavalo de Troia</b>	Parece legítimo, mas também faz atividades maliciosas
<b>Rootkit</b>	Esconde e assegura presença de invasor
<b>DDos</b>	Ataque Distribuído de Negação de Serviço
<b>Hoax</b>	Boato
<b>Phishing</b>	Meios técnicos + engenharia social para roubar pessoas

## Autenticação

Método de autenticação	Descrição
<b>O que é</b>	Biometria, íris do olho (algo que você é)
<b>O que tem</b>	Token (algo que você tem)
<b>O que sabe</b>	Senha (algo que você sabe)
<b>Dois etapas</b>	Dois dos métodos acima
<b>CAPTCHA</b>	Diferenciar humanos de bots

## Backup

Método de backup	Descrição
<b>Completo (normal)</b>	Cópia de tudo, marca como backup
<b>Incremental</b>	Cópia só do que mudou, marcando como backup
<b>Diferencial</b>	Cópia do que mudou, sem marcar como backup (acumulativo)
<b>Cópia</b>	Cópia sem marcar como backup
<b>Diário</b>	Feito no dia

## Backup

VPN
Usar rede pública como se fosse rede privada
Criptografia e Tunelamento
IPSec (IP de rede local)

## Firewall

Firewall	Descrição
<b>Filtragem de pacotes</b>	Olha IP, tipo de serviço
<b>Baseado em estados</b>	Olha também o estado do serviço
<b>Proxy</b>	Intermediário, exige autenticação, olha tudo
<b>IDS/IPS</b>	Detecta intruso(reativo)/Previne intruso(reativo)
<b>Honeypot</b>	Engana trouxe

## Boas Práticas

Boas práticas de Seg Info
Ferramentas atualizadas;
Cautela com links em e-mails;
Desconfie de arquivos anexos a e-mails;
Senhas longas, com números, caracteres especiais;
Usar antimalware online quando desconfiar do que está instalado;
Não instalar dois antimalwares (um atrapalha o outro);



## CRIPTOGRAFIA

**Criptografia:** embaralhamento de dados para que um interceptor não compreenda o conteúdo.

**Criptografia simétrica:** mesma chave para embaralhar e desembaralhar.

**Criptografia assimétrica:** chave pública do destinatário para embaralhar, chave privada do destinatário para desembaralhar.

**Algoritmos:** RSA é assimétrico, DES, 3-DES e AES são simétricos.

**Assinatura digital:** chave privada do remetente para embaralhar, chave pública do remetente para desembaralhar. Hash garante autenticidade do remetente e integridade da mensagem.

**Certificado digital:** Autoridade certificadora garante a identidade do proprietário do certificado. Não repúdio.

## ANOTA AÍ!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**MAIS DE 350 PACOTES COMPLETOS  
PARA CONCURSOS EM TODO BRASIL**

PDFs enxutos com garantia de atualização até o dia da sua prova.

**ENCONTRE O SEU**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS

# INFORMÁTICA

## VISÃO GERAL SOBRE SISTEMAS DE SUPORTE À DECISÃO E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO & FUNDAMENTOS SOBRE ANÁLISE DE DADOS

### TEORIA DA INFORMAÇÃO

No processo de análise de dados e nos sistemas de informação, a ideia geral é trabalharmos os **dados** para organizá-los, sintetizá-los e contextualizá-los, transformando-os em **informações**, o que permite gerar **conhecimento** dentro das organizações. Esse conhecimento, então, pode ser aplicado a situações cotidianas para que se tome decisões, ato que é

orientado pela **inteligência**.

Esses conceitos (dados, informação, conhecimento e inteligência) fazem parte de um conceito chamado **pirâmide do conhecimento**, tratado na teoria da informação. Nessa teoria, temos as seguintes definições para cada um dos termos:

Dado	Informação	Conhecimento
<i><b>Simples observações sobre o estado do mundo</b></i>	<i><b>Dados dotados de relevância e propósito</b></i>	<i><b>Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto</b></i>
- Facilmente obtido por máquinas	- Requer unidade de análise	- De difícil estruturação
- Frequentemente quantificado	- Exige consenso em relação ao significado	- De difícil captura em máquinas
- Facilmente transferível	- Exige necessariamente a mediação humana	- Frequentemente tácito
		- De difícil transferência

➔ **Inteligência:** Habilidade essencialmente humana, envolve exercício de ponderação para a tomada da melhor decisão. Envolve também noções de ética, bom e ruim, certo e errado.

## Dados estruturados e não estruturados

Os dados podem se apresentar em diversos formatos. Os formatos podem ser divididos em estruturados ou não estruturados. Os dados estruturados têm uma estrutura fixa e predeterminada,

enquanto os dados não estruturados não apresentam estrutura alguma.

Alguns autores também falam em dados semiestruturados, que são aqueles que apresentam uma certa estrutura, mas que pode ser variável.

Estruturados	Não Estruturados
Estrutura predefinida, esquema explícito	Sem estrutura definida
Busca e processamento mais fáceis	Busca e processamento dificultados
Ex.: Bancos de dados tradicionais	Ex.: Imagens, áudio, vídeo, arquivos de texto

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

### Tipos de Sistemas de Informação



#### → Sistemas de Processamento de Transações

- Viabilizam as atividades operacionais da empresa
- Também permitem o acompanhamento pela gerência operacional

#### → Sistemas de Informações Gerenciais

- Fornecem relatórios e dados agrupados e sintetizados para a gerência intermediária
- Suportam decisões mais rotineiras, com respostas já predefinidas a problemas verificados, respondendo a perguntas **estruturadas**

#### → Sistemas de Apoio a Decisão

- Fornecem apoio a análises que necessitam de modelos mais sofisticados, para responder a perguntas **semiestruturadas**
- Utilizados por super-users e analistas ou gerentes que possuam a necessidade de um sistema analítico complexo

#### → Sistemas de Apoio a Executivos (Estratégicos)

- Destinados aos altos executivos das organizações
- Suportam a tomada de decisão nos casos em que não há respostas predefinidas, respondendo a perguntas **não estruturadas**
- Comumente através de portais e interfaces que suportam análises visuais

**Atenção** para as diversas classificações existentes na doutrina. Avalie o contexto da afirmativa para responder de forma adequada.

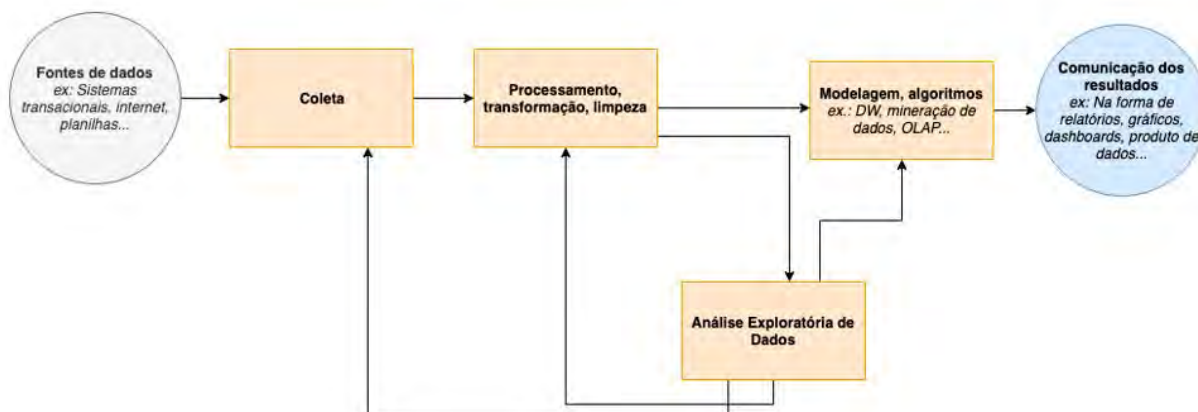
## Análise de Dados

A análise de dados consiste, basicamente, no processo de inspecionar/coletar, limpar, transformar e modelar dados, para que eles possam fornecer informações úteis para a tomada de decisão. Ela pode ser de vários tipos:



- A análise **preditiva** busca prever **comportamentos futuros e tendências** com base nos dados conhecidos
- A análise **prescritiva** é parecida com a preditiva, mas a ideia é buscar os **efeitos** dos eventos futuros. É como se a preditiva fosse capaz de detectar um possível desaquecimento do mercado no futuro, enquanto a prescritiva seria responsável por prever o impacto desse desaquecimento nas vendas da empresa.
- A análise **descritiva** foca no presente, visando **descrever** as características dos dados e eventos **correntes** para subsidiar decisões de efeitos **imediatos**.
- A análise **diagnóstica**, por sua vez, visa entender as relações de **causa e efeito** entre eventos. Por exemplo, pode-se cruzar fatores como dados de vacinação, saneamento básico e higiene para entender as causas da erradicação de determinada doença em parte da população.

O processo de análise costuma envolver a obtenção dos dados de várias fontes, seu tratamento e a utilização de alguma ferramenta de modelagem ou algoritmo para extrair informações e conhecimento desses dados. Os resultados da análise podem, então, ser comunicados na forma de painéis e relatórios interativos ou outros tipos de produtos de dados.



Nesse processo todo, geralmente realizamos uma ou mais das seguintes atividades:

➔ **Requisitos:**

- Necessário realizar os levantamentos do que se **tem** e o que se **quer obter** com o processo de análise
- Os requisitos são definidos em conjunto entre os clientes e os desenvolvedores

➔ **Coleta:**

- Os dados podem vir de vários locais, como sistemas transacionais, bancos de dados, planilhas, arquivos (como CSV), ou mesmo da internet
- Dados de diferentes fontes podem assumir diferentes tipos e formatos

➔ **Processamento e limpeza:**

- Dados não estruturados precisam ser organizados de alguma forma para serem analisados
- Limpeza envolve remover **anomalias, erros, inconsistências, duplicações, dados não confiáveis...**
- Qualquer característica que possa comprometer os resultados da análise

➔ **Análise Exploratória de Dados**

- Utilização de técnicas estatísticas podem

ajudar a **descrever** os conjuntos de dados, para identificar suas características e saber o que se analisar

- Neste momento também podem ser usadas técnicas de **visualização** para enxergar

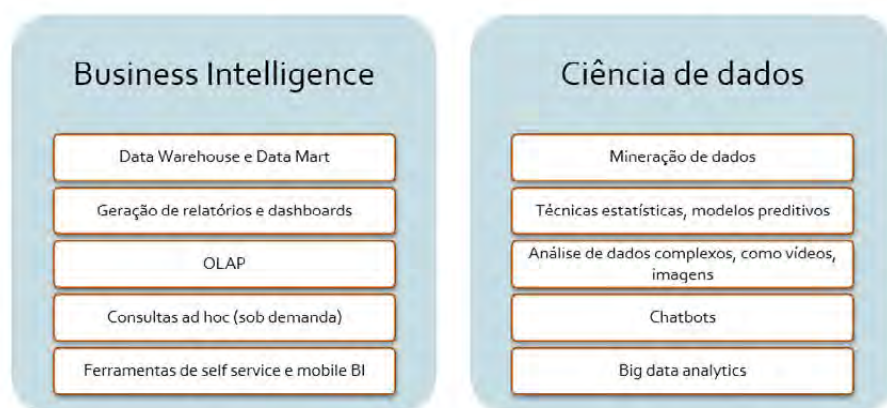
➔ **Modelos e Algoritmos**

- Técnicas mais avançadas como a **mineração de dados** visam produzir modelos e algoritmos que tragam resultados, descrevendo **padrões e relacionamentos** nos conjuntos de dados ou **prevendo** a ocorrência de eventos futuros

➔ **Visualização e comunicação**

- Os dados tratados, processados, modelados e já organizados em um formato adequado para análise precisam ser comunicados e disponibilizados aos usuários finais
- *Gráficos, dashboards, relatórios...*

As técnicas, modelos e algoritmos que podem ser utilizados para se analisar os dados podem ser inúmeras, e a sua utilização irá orientar a maneira com que o processo de análise como um todo estará organizado. Podemos listar as atividades no diagrama a seguir como algumas que aparecem bastante na literatura. Não se preocupe com essa divisão entre atividades de business intelligence e ciência dos dados, pois cada autor define esses termos de uma maneira diferente.





## Inteligência de negócio

A área de inteligência de negócio ou business intelligence geralmente trata de um processo de análise de dados mais específico, em que há a utilização de um processo chamado **ETL**, em que há a **extração, transformação e carga dos dados**, seu armazenamento em um repositório

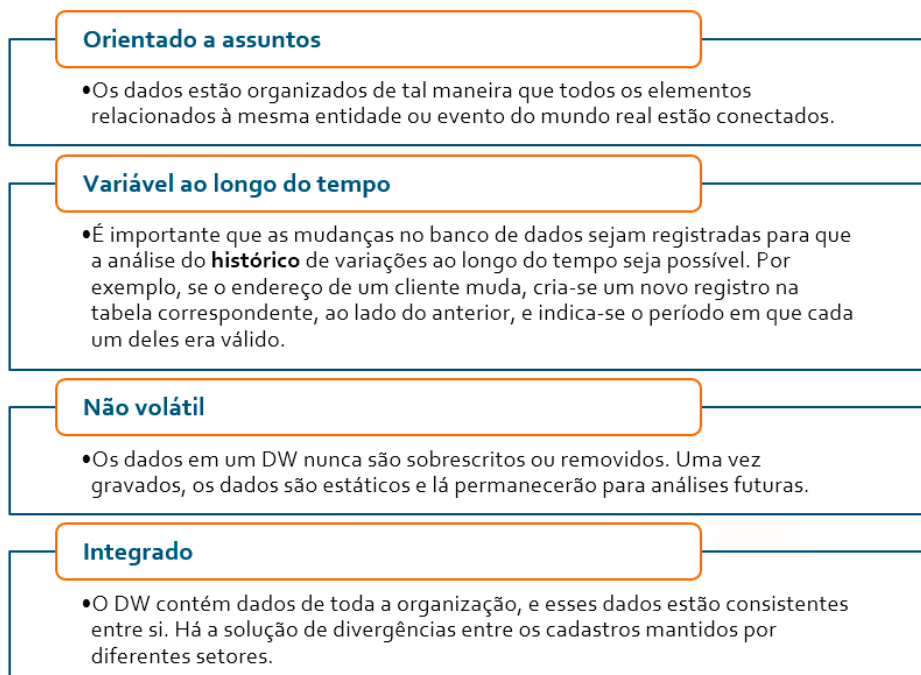
integrado chamado **Data Warehouse (DW)**, e sua recuperação na forma de **relatórios e painéis** (dashboards).

A partir do DW, também é possível empregar outras técnicas de análise, como **OLAP** ou **mineração de dados**.



## Data Warehouse

- ➔ Suporte à tomada de decisão;
- ➔ Repositório central de dados da empresa;
- ➔ Entrega dados compreensíveis para os usuários de negócio e uma boa performance de consulta.
- ➔ **Características (Inmon):**



## Data Mart

- Subconjunto do DW, escopo menor;
- Podem ser **dependentes** (gerados a partir de um DW) ou **independentes** (pequeno DW setorial criado para determinada área da organização);
- Inmon: construção top-down, primeiro cria-se um DW empresarial para extrair os data marts específicos;
- Kimball: construção bottom-up, um DW é um conjunto de vários data marts.

## Modelagem dimensional

Os dados em um DW seguem uma modelagem chamada **modelagem dimensional**. Esse tipo de modelagem visa organizar os dados em uma maneira fácil de se navegar e compreender por parte dos usuários de negócio, além de provar uma boa performance de consulta.

Os modelos relacionais costumam ser mais complexos, dado o processo de normalização, então são mais difíceis de se compreender e navegar por parte dos usuários, além de não apresentarem uma performance de consulta tão boa.

Na modelagem dimensional, organizamos os dados em tabelas de dois tipos: **tabela fato e dimensões**. A tabela fato registra os eventos ou fatos que se está mensurando, e as dimensões as características associadas a esses eventos.

### Tabela Fato

- Registra os eventos mensuráveis, geralmente valores numéricos;

- Contém as medidas e chaves estrangeiras que referenciam as dimensões;
- Medidas podem ser **aditivas, semiaditivas ou não aditivas**;
- É possível que exista mais de uma fato em um mesmo modelo (multiestrela ou constelação de fatos);

### Dimensões

- Aspecto qualitativo, armazenam descrições e códigos que descrevem os eventos da tabela fato;
- Desnormalizadas.

### Esquema Estrela

- Modelo dimensional implementado em um SGBD relacional;
- Fato + dimensões periféricas;
- Snowflake: esquema estrela com dimensões normalizadas.



## OLAP

Por fim, OLAP é uma espécie de **interface** que pode ser utilizada para navegar sobre os dados em um DW em múltiplas perspectivas. Os dados ficam dispostos em um ambiente multidimensional, na forma de um cubo com infinitas dimensões.

O usuário, então, pode navegar pelos dados e realizar um conjunto de operações para visualizá-los da melhor forma para sua análise:

## Operações OLAP

- ➔ **Slice:** fatia o cubo com base no valor de uma dimensão;
- ➔ **Dice:** fatia o cubo com base no valor de mais de uma dimensão, gerando um **subcubo**;
- ➔ **Pivotagem:** rotaciona o cubo para que se visualize o dado em várias faces, transpondo seus eixos.
- ➔ **Drills:** operações sobre hierarquias

### Drill through

- Ocorre quando o usuário está analisando um dado cortado por determinada dimensão e passa para outra que não faz parte da mesma hierarquia.

### Drill across

- Operação que permite juntar métricas de diversas fatos em um mesmo relatório combinado, desde que todas as fatos estejam relacionadas com dimensões em comum.

### Drill down

- É Passar de uma análise de um nível maior para um nível menor, mais detalhado, dentro de uma hierarquia.

### Roll up

- O processo inverso do anterior. Sai-se de um nível menor, de mais detalhe, para um nível de maior generalização. Também é conhecida como **roll up**.

## ANOTA AÍ!

---

---

---

---

---

---

---

---

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## INTRODUÇÃO

Olá Aluno (a), vamos agora para o nosso resumo de **Conhecimentos Bancários**, essa é uma das matérias mais importantes no seu dia a dia como bancário e no nosso concurso não poderia ser diferente, o assunto é extenso mas vamos tentar ao máximo frisar os principais pontos alvo de cobrança

em prova, nosso objetivo no Apostilão Direcionado BB é trazer os pontos mais quentes para sua prova, de forma bem objetiva para que você possa fazer aquela revisão final e garantir pontos preciosos para sua aprovação.

Sem mais delongas, **vamos ao nosso conteúdo.**

## SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL – SFN

### OS QUATRO PRINCIPAIS MERCADOS

**Mercado de Crédito:** onde ocorrem operações de empréstimos e financiamentos de curto e médio prazo para as pessoas concretizarem seus objetivos e realizarem seus sonhos.

**Mercado Monetário:** ocorrem operações de curto e curtíssimo prazo, principalmente entre instituições. É por meio dele que o Banco Central executa a política monetária – controle da quantidade de dinheiro em circulação na economia.

**Mercado de Câmbio:** ocorrem operações com moeda estrangeira, envolvendo importações e exportações principalmente.

**Mercado de Capitais:** mercado de valores

mobiliários – isto é, títulos que modificam de valor em grande velocidade no tempo. O principal exemplo são as ações.

### LIQUIDEZ

É a capacidade de algo ser transformado em dinheiro. O quão mais rápido eu consigo transformar, mais líquido é.

### INFLAÇÃO E DEFLAÇÃO

**Inflação:** Aumento exagerado dos preços sem semelhante aumento de renda. Ocasiona perda do valor da moeda.

**Deflação:** O contrário de inflação: queda exagerada dos preços. Ocasiona valorização da moeda.

## SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O SFN é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação

financeira – a transferência de recursos dos superavitários para os deficitários.



Também podem ser chamados de:

### **Superavitário**

- Poupador
- Agente doador final
- Agente com excesso de divisas
- Excedente Financeiro
- Investidor financeiro

### **Deficitário**

- Tomador de recurso
- Agente deficitário
- Agente carente de recursos
- Agente com escassez de recursos financeiros
- Devedor financeiro
- Investidor econômico

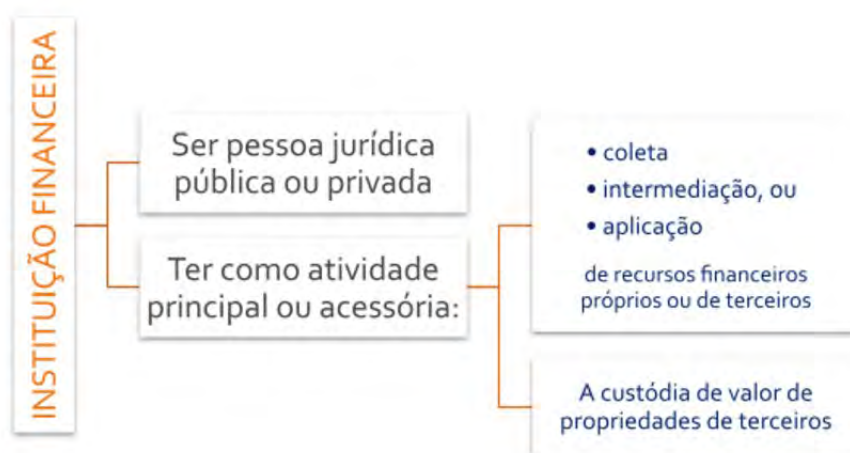
**ATENÇÃO:** O SFN é regulado por leis complementares.

## **ESTRUTURA DO SFN**

- **Órgãos normativos:** determinam as diretrizes e normas gerais.
- **Entidades supervisoras:** trabalham para que as instituições sigam as regras, fiscalizando-as.

- **Operadores:** as instituições financeiras que atuam diretamente no mercado, no papel de intermediários.

São elementos essenciais para ser considerada instituição financeira:

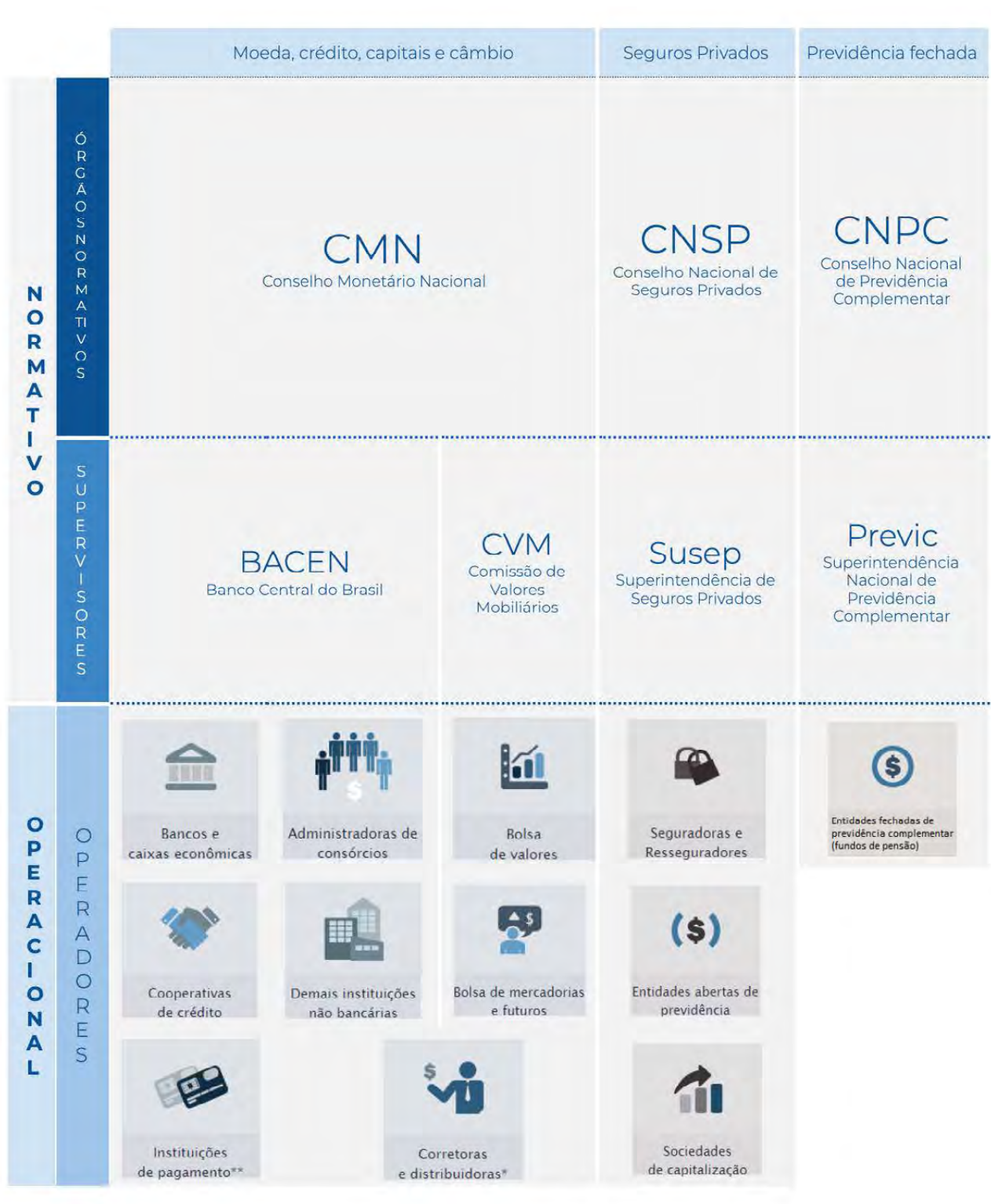


Temos também a divisão do SFN em dois subsistemas: normativo e operacional.





Vejamos o Sistema Financeiro no todo:



\*Dependendo de suas atividades, corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM

\*\*Instituições de pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BC

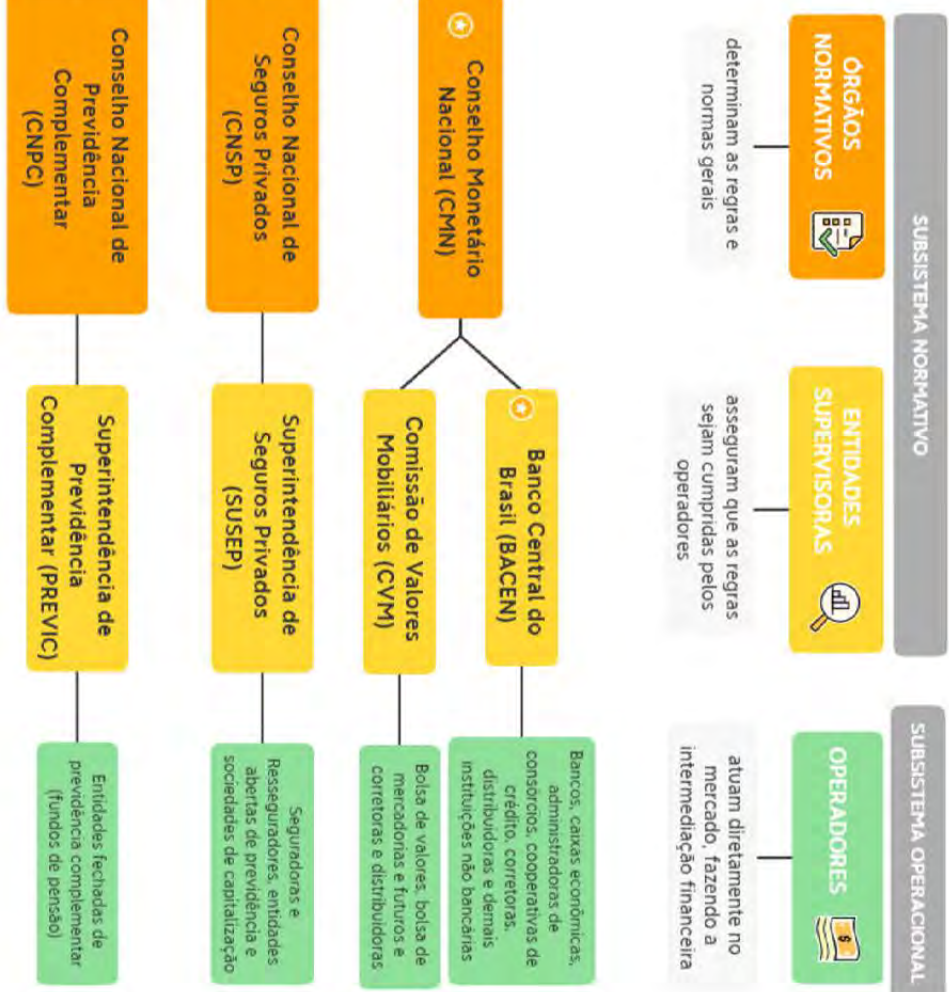
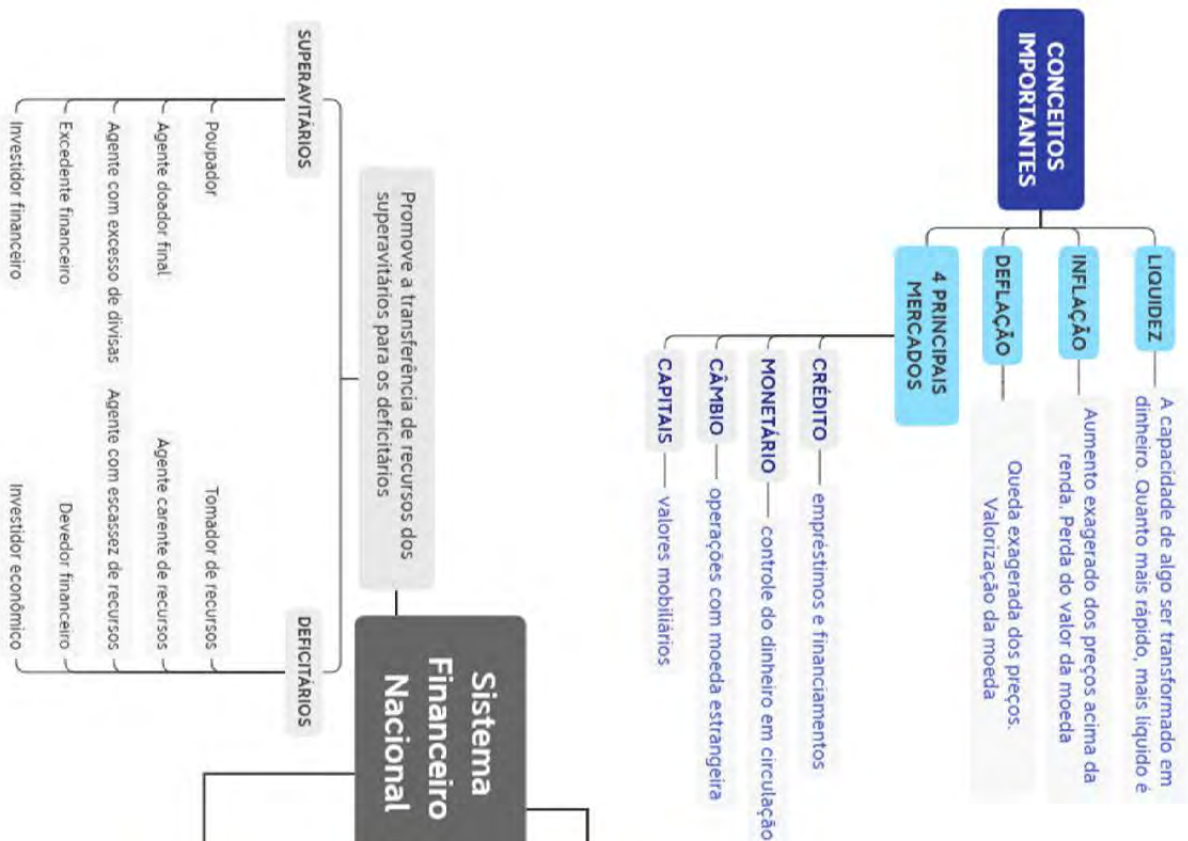


**EDITAIS? VAGAS NA SUA CIDADE? SALÁRIO?**

Fique por dentro de todas as notícias em nosso canal especial!

**INSCREVA-SE**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS





## CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

É o principal órgão normativo do SFN, responsável pela formulação da política da moeda e do crédito.

## Composição

Atualmente, o CMN é composto por três membros:

- **Ministro da Economia**, que é o presidente do CMN;
- **Presidente do Banco Central**, com status de Ministro;

- **Secretário Especial de Fazenda do Ministério da Economia**.

Além disso, é assessorado por comissões consultivas, que os auxiliam na tomada de decisões.

## Comissão Técnica da Moeda e do Crédito – COMOC

A Comissão Técnica da Moeda e do Crédito é quem sugere a pauta das reuniões do CMN, sendo coordenada pelo Presidente do BACEN.

COMPOSIÇÃO DA COMOC				
Presidente do BACEN (coordenador)	4 diretores do BACEN	Presidente da CVM	Secretário-Executivo do Ministério da Economia	Secretários do Tesouro Nacional e de Política Econômica do Ministério da Economia

COMPETÊNCIAS DA COMOC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor a regulamentação das matérias de competência do CMN;</li> <li>• Manifestar-se sobre as matérias de competência do CMN;</li> <li>• Outras atribuições que o CMN der</li> </ul>

## Reuniões

Normalmente se reúnem todo mês, de forma ordinária e, de forma extraordinária, sempre quando convocados pelo presidente.



Veja quem participam e assistem às reuniões:

REUNIÕES DO CONSELHO MONETÁRIO			
Participam	conselheiros	membros da COMOC	representantes das Comissões Consultivas (quando convocados)
Podem assistir	assessores credenciados pelos conselheiros	convidados do presidente da CMN	funcionários da secretaria-executiva do CMN, credenciados pelo presidente do BACEN

**ATENÇÃO:** apenas os três conselheiros têm direito ao voto, os demais apenas participam ou assistem.

Nas reuniões, o conselho delibera mediante resoluções, por maioria de votos. Em casos de urgência, o presidente delibera ad referendum dos demais membros – nesses casos, ele submeterá sua decisão para a apreciação dos demais membros na reunião seguinte.

De toda reunião, será lavrada uma ata – documento oficial que relata o que foi discutido, exceto assuntos sigilosos. As atas são confeccionadas em folhas soltas e recebem autenticação da Secretaria-Executiva do CMN e assinaturas do presidente e conselheiros.

As decisões de natureza normativa serão divulgadas mediante resoluções assinadas pelo presidente do BACEN.

**ATAS:** Todos assinam

**RESOLUÇÕES:** Apenas o Presidente do BACEN assina

## Objetivos

Para memorizar os objetivos do CMN, lembre-se do mnemônico **OZ PC**,

**Orientar** a aplicação dos recursos das instituições financeiras;

**Zelar** pela liquidez e solvência das instituições financeiras;

**Propiciar** o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros;

**Coordenar** as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública.

### 1. Competências do CMN

Autorizar as emissões de papel moeda;  
(REVOGADO PELA LEI COMPLEMENTAR 179/2021)

2. Estabelecer condições para que o Banco Central da República do Brasil emita moeda-papel de curso forçado; (REVOGADO PELA LEI COMPLEMENTAR 179/2021)

3. Aprovar os orçamentos monetários preparados pelo BACEN;

4. Determinar as características gerais das cédulas e das moedas;

5. Fixar as diretrizes e normas da política cambial, inclusive quanto a compra e venda de ouro;

6. Disciplinar o crédito e as operações creditícias em todas as suas formas;

7. Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública;

8. Regular a constituição, funcionamento e fiscalização das instituições financeiras, bem como aplicação das penalidades;

9. Limitar, sempre que necessário, as taxas de juros, descontos, comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros;

10. Determinar a porcentagem máxima dos recursos que as instituições financeiras poderão emprestar a um mesmo cliente ou grupo de empresas;
11. Estipular índices e outras condições técnicas sobre encaixes, mobilizações e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas instituições financeiras;
12. Expedir normas gerais de contabilidade e estatística a serem observadas pelas instituições financeiras;
13. Delimitar, com periodicidade não inferior a dois anos, o capital mínimo das instituições financeiras privadas;
14. Determinar recolhimento de até 60% (sessenta por cento) do total dos depósitos e/ou outros títulos contábeis das instituições financeiras; (REVOGADO PELA LEI COMPLEMENTAR 179/2021)
15. Regulamentar as operações de redesconto e de empréstimo;
16. Outorgar ao BACEN o monopólio das operações de câmbio quando ocorrer grave desequilíbrio no balanço de pagamentos;
17. Estabelecer normas a serem observadas pelo BACEN em suas transações com títulos públicos;
18. Conhecer dos recursos de decisões do BACEN;
19. Aplicar aos bancos estrangeiros que funcionem no País as mesmas vedações ou restrições equivalentes, que vigorem nas praças de suas matrizes, em relação a bancos brasileiros ali instalados ou que nelas desejem estabelecer-se;
20. Baixar normas que regulem as operações de câmbio, inclusive swaps, fixando limites, taxas, prazos e outras condições;

## BANCO CENTRAL DO BRASIL

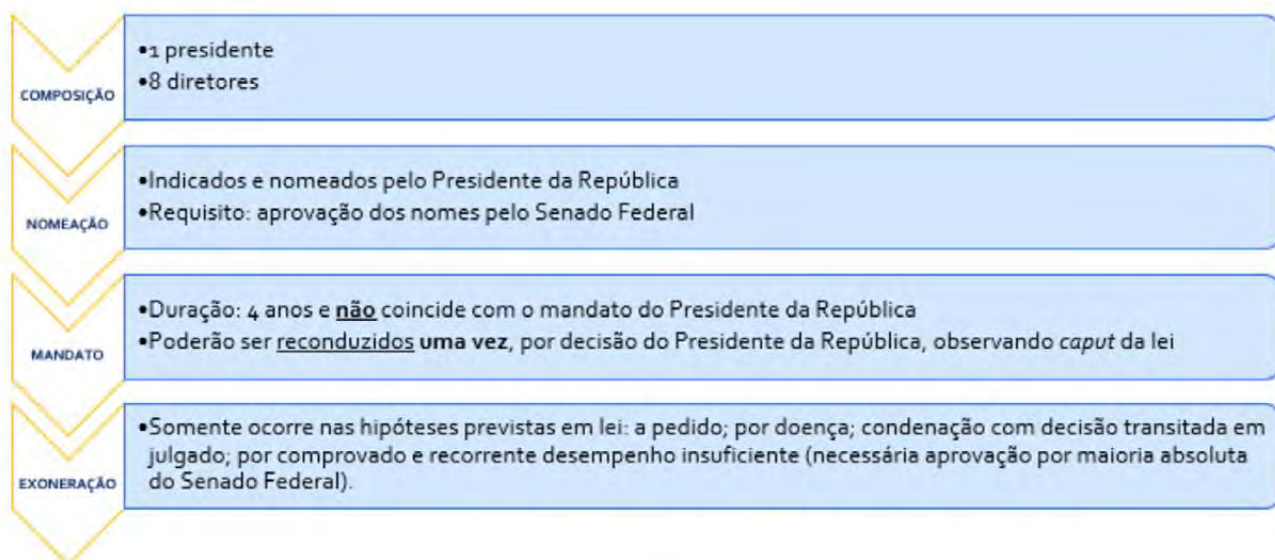
É uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Economia e subordinada ao CMN, sendo o principal órgão executivo do SFN. Compete ao BACEN cumprir e fazer cumprir todas as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas expedidas pelo CMN.

**SUA MISSÃO:** Assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

## Composição (Diretoria Colegiada)







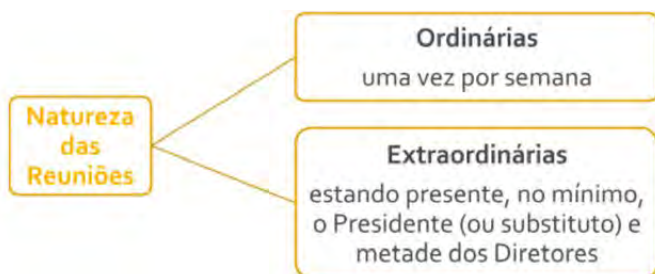
## Autonomia do BACEN (LC 179/2021)

- O mandato dos membros da diretoria colegiada do BACEN e do Presidente da República (que os indica e nomeia) **NÃO** coincidem.
- É isso que proporciona a chamada **autonomia** ao BACEN: pois o PR atual, apesar de escolher quem está na diretoria, vai ter em seu mandato membros indicados pelo PR anterior.
- A cada ano de mandato presidencial, o PR indica e nomeia 2 dos 8 diretores que compõem a diretoria colegiada, e o Presidente da diretoria é nomeado no 3º ano de mandato presidencial.

### Mandato do Presidente da República (4 anos):



## Reuniões



As decisões são tomadas por maioria de votos de votos, cabendo ao Presidente (ou substituto) o voto de qualidade.

O presidente e os diretores serão substituídos quando estiverem impedidos ou ausentes do território nacional.

**PRESIDENTE →** é substituído por um diretor, designado por ele.

**DIRETORES →** são substituídos por outros diretores, designados pelo presidente.

**Ou seja, um membro da Diretoria Colegiada do BACEN só pode ser substituído por outro membro.**

## Competências

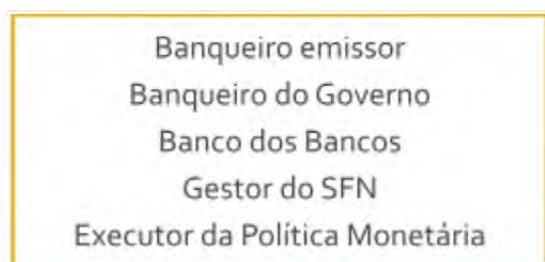
1. Emitir papel-moeda;
2. Executar os serviços do meio-circulante;
3. Determinar o recolhimento compulsório de até 100% sobre depósitos e 60% sobre outros títulos contábeis;
4. Receber os recolhimentos compulsórios e depósitos voluntários das instituições financeiras;
5. Realizar operações de redesconto e empréstimos a instituições financeiras bancárias;
6. Exercer o controle do crédito sob todas as suas formas;
7. Efetuar o controle dos capitais estrangeiros;



8. Ser depositário das reservas oficiais de ouro e moeda estrangeira;
9. Exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas;
10. Conceder autorização às instituições financeiras, nacionais e estrangeiras, a fim de que possam funcionar no país; instalar ou transferir suas sedes; ser transformadas, fundidas, incorporadas ou encampadas; praticar operações e alienar ou transferir seu controle acionário;
11. Estabelecer condições para a posse e para o exercício de quaisquer cargos de administração de instituições financeiras privadas;
12. Efetuar, como instrumento de política monetária, operações de compra e venda de títulos públicos federais;
13. Regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;

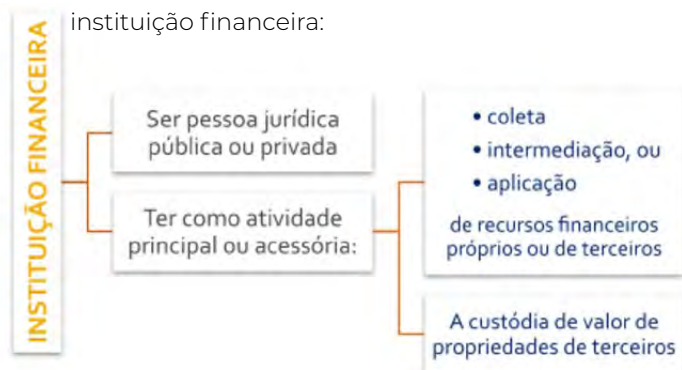
**OBS:** O BACEN só pode comprar títulos públicos após a colocação no mercado e deve vender antes do vencimento dos títulos, por ser proibido de conceder empréstimos ao Tesouro Nacional.

## Apelidos



## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

São elementos essenciais para ser considerada instituição financeira:



Além da pessoa jurídica (empresa), também **se equipara à instituição financeira a pessoa física que exerça tais atividades**, de forma permanente ou eventual.

Para funcionar no país, as instituições financeiras, nacionais e estrangeiras, precisam de autorização do Banco Central.

Há diversos tipos de instituições financeiras, que se classificam em duas modalidades:



Há 5 tipos de instituições bancárias/monetárias:

Bancos Comerciais  
Bancos Múltiplos com carteira comercial  
Caixa Econômica Federal  
Cooperativas de Crédito  
Bancos Cooperativos

As demais instituições, são não bancárias / não monetárias.

## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS BANCÁRIAS OU MONETÁRIAS

### Bancos Comerciais

São instituições que têm como principal objetivo proporcionar suprimento de recursos financeiros, sendo responsáveis por fornecer crédito (financiamentos) de curto e médio prazo.

Estas instituições estão autorizadas a oferecer um grande leque de serviços financeiros.

**FUNDING:** Recursos captados dos clientes

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco”, vedado o uso de “Central”.

### Bancos Múltiplos

São bancos que operam em pelo menos duas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento. Estão sujeitos às mesmas normas aplicáveis às instituições singulares correspondentes às suas carteiras

**OBS:** É vedado aos bancos múltiplos a emissão de debêntures.

As carteiras em que os bancos múltiplos podem atuar são:

- Comercial
- Investimento
- Crédito, Financiamento e Investimento
- Arrendamento Mercantil
- Crédito Imobiliário
- Desenvolvimento (somente bancos públicos)

Se o banco múltiplo público resolver adotar a carteira de desenvolvimento, não poderá ter a de investimento.

**FUNDING:** Varia, a depender da escolha de carteiras.

### Caixa Econômica Federal

Trata-se de uma instituição semelhante aos bancos múltiplos com carteira comercial, podendo captar depósitos à vista e efetuar prestação de serviços. Sua característica distintiva é ter, como prioridade, a concessão de empréstimos e financiamentos a programas e projetos nas áreas de assistência social, saúde, educação, trabalho, transportes urbanos, esporte e saneamento básico.

Com o passar dos anos, para continuar sobrevivendo, a Caixa ganhou novas atribuições como se banco fosse:

- Pode operar com crédito direto ao consumidor, financiando bens de consumo duráveis, emprestar sob garantia de penhor industrial e caução de títulos;
- Possui o monopólio do empréstimo sob penhor de bens pessoais e da venda de bilhetes de loteria federal.
- Centraliza o recolhimento e posterior aplicação de todos os recursos oriundos do FGTS, integra o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e o Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

### Estatuto Social da Caixa

A Caixa é uma instituição financeira, sob a forma de empresa pública e com natureza jurídica de direito privado, integrante do SFH e auxiliar da execução de políticas do governo federal. Tem por objeto social:

- Realizar depósitos, em especial os de economia

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco”.

popular, com o propósito de incentivar o hábito de poupança de recursos e fomentar o crédito;

- Prestar serviços bancários de qualquer natureza;
- Administrar, com exclusividade, os serviços das loterias federais;
- Exercer o monopólio das operações de penhor civil;
- Prestar serviços delegados pelo governo federal;
- Realizar operações nos mercados financeiros, de capitais, de câmbio, de seguros e de valores mobiliários;
- Atuar como agente financeiro dos programas oficiais de habitação e saneamento e infraestrutura;
- Atuar como agente operador e principal agente financeiro do FGTS;
- Administrar fundos e programas delegados pelo governo federal;
- Manter linhas de microcrédito;
- Realizar aplicações não reembolsáveis para apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental;
- Celebrar convênios ou patrocínios para promover atividades culturais, sociais, esportivas, educacionais e de inovação tecnológica;



## Cooperativas de Crédito

É uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados, de modo mais simples e vantajoso.

São instituições sem fins lucrativos. Logo, os recursos obtidos por meio de juros e os demais excedentes financeiros **são divididos entre todos**.

Os associados são pessoas físicas ou jurídicas, **não sendo admitida a associação de entes públicos**

As cooperativas de crédito podem se unir e formar uma **Central de Cooperativas (ou Federação de Cooperativas)**, sendo necessário, no mínimo, **três cooperativas** para se formar uma Central.

As cooperativas singulares podem ser classificadas em Plenas, Clássicas e de Capital e Empréstimos.

	PLENA	CLÁSSICAS	CAPITAL E EMPRÉSTIMOS
REGIME PRUDENCIAL	RPC (Completo)	RPC (Completo) ou RPS (Simplificado)	RPC (Completo) ou RPS (Simplificado)
CAPITAL INTEGRALIZADO	R\$ 2,5 milhões	R\$ 10 mil	R\$ 10 mil
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	R\$ 25 milhões	R\$ 300 mil	R\$ 100 mil

**FUNDING:** Captações de seus associados, de empréstimos, repasses e refinanciamentos de outras entidades financeiras ou estrangeiras, de recursos oficiais e de doações. OBS: Acerca dos depósitos a prazo, só emitem RDBs.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Cooperativa”, vedado o uso de “Banco”.

## Bancos Cooperativos

São formados pela união de várias Centrais, sendo as controladoras do banco e devendo deter, no mínimo, 51% das ações com direito a voto do banco cooperativo. Atuam como o objetivo de possibilitar o acesso aos produtos e serviços bancários não disponíveis às cooperativas de crédito.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.) de capital fechado.

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco Cooperativo”.

## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO BANCÁRIAS OU NÃO MONETÁRIAS

**Bancos de Desenvolvimento**

São instituições públicas não federais, apenas estaduais ou regionais. Portanto, são sediadas na capital do estado que detiver seu controle acionário.

Seu principal objetivo é proporcionar o suprimento oportuno e adequado dos recursos necessários ao financiamento de programas e projetos que visem promover o desenvolvimento econômico e social do respectivo estado, onde tenha sede, cabendo-lhes apoiar, prioritariamente, o setor privado. Em casos excepcionais, quando um empreendimento externo beneficiar também o respectivo estado, podem prestar assistência a programas e projetos de estados limítrofes (vizinhos).

É vedado aos bancos de desenvolvimento:

- Operar em aceites de títulos cambiários para colocação no mercado de capitais;
- Instituir e administrar fundos de investimentos;
- Realizar operações de redescontos;

- Adquirir imóveis não destinados a uso próprio, exceto aqueles destinados ou afetos a operações de arrendamento mercantil (leasing imobiliário);
- Financiar loteamento de terrenos e construção de imóveis para revenda ou incorporação, salvo as operações relativas à implantação de distritos industriais.
- Abrir agências.

**FUNDING:** Depósitos a prazo, empréstimos externos, emissão ou endosso de cédulas hipotecárias, emissão de cédulas pignoratícias de debêntures e de Títulos de Desenvolvimento Econômico.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco de Desenvolvimento”, seguida do nome do estado em que tenha sede, não podendo acrescentar qualquer outro termo.

**Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES**

É uma empresa pública federal, vinculada ao Ministério da Economia, que tem como objetivo apoiar empreendimentos que contribuam para o desenvolvimento do país. Tem como prioridades incentivar a inovação, o desenvolvimento regional e o desenvolvimento socioambiental.

Suas linhas de apoio contemplam **financiamentos de longo prazo** e custos competitivos para o desenvolvimento de projetos de investimentos e para a comercialização de **máquinas e equipamentos novos, fabricados no país**, bem como para o incremento das exportações brasileiras. Além disso, contribui também para o fortalecimento da estrutura de capital das empresas privadas e o desenvolvimento do mercado de capitais.

Para micro, pequenas e médias empresas, o BNDES oferece condições especiais, assim como linhas de investimentos sociais, direcionadas para a educação, saúde, agricultura familiar, saneamento básico e transporte urbano

Em situações de crise, o BNDES tem atuação anticíclica fundamental, auxiliando na formulação das soluções para a retomada do crescimento da economia.

O BNDES tem parceria com diversas instituições financeiras, com agências estabelecidas em todo o país, para permitir a disseminação do crédito e um maior acesso aos recursos do BNDES, por meio das operações de repasse.

**ATENÇÃO:** O BNDES **não** se enquadra como banco de desenvolvimento.



## Formas de Apoio

O cliente pode solicitar o financiamento diretamente ao BNDES (**apoio direto**) ou por meio de instituições financeiras credenciadas (**apoio indireto**), nas chamadas operações de repasse.

## Taxa de juros das operações

Nas **operações indiretas**, a taxa de juros final será composta pelo **Custo Financeiro**, pela **Taxa**

**do BNDES** (que compreende a remuneração do BNDES e a taxa de intermediação financeira) e pela **Taxa do Agente Financeiro**. Já nas operações diretas, a taxa de juros final será composta pelo **Custo Financeiro** e pela **Taxa do BNDES**

## Financiamentos à exportação

Os financiamentos do BNDES à exportação ocorrem por meio de operações de adiantamento de recursos, antes ou após o embarque das mercadorias.

Adiantamento de Contrato de Câmbio Pré-Embarque – ACC	Adiantamento de Contrato de Câmbio Pós-Embarque – ACE
<p>Tem por objetivo <u>financiar a produção</u> do bem a ser exportado.</p> <p>No BNDES Exim Pré-Embarque via Parceiros, o exportador solicita financiamento a um agente credenciado que, após aprovado, segue para homologação do BNDES para a contratação e liberação dos recursos.</p> <p>No BNDES Exim Pré-Embarque Direto, não há participação de agente financeiro e a contratação ocorre diretamente com o BNDES, motivo pelo qual as taxas costumam ser maiores.</p>	<p>Tem por objetivo <u>financiar a comercialização</u>, isto é, a venda do produto já embarcado.</p> <p>No BNDES Exim Pós-Embarque <i>Supplier Credit</i>, o exportador brasileiro vende a <u>praz</u> ao importador por meio de carta de crédito ou títulos. Após a exportação, os títulos recebidos são cedidos/endossados ao BNDES, que realiza o desconto deles.</p> <p>No BNDES Exim Pós-Embarque <i>Buyer Credit</i>, o exportador, após firmar contrato com o importador, solicita financiamento do BNDES, que deverá firmar contrato com o importador.</p>

## Financiamentos à importação

Via de regra, o BNDES só financia a aquisição de bens novos e de fabricação nacional. Porém, há exceções:

- Aquisição de bens e serviços importados desde que comprovada a inexistência de similar nacional;

- Aquisição, com o cartão BNDES, de importados credenciados voltados para o setor de confecção e vestuário.

## Bancos de Investimento

Foram criados para direcionar recursos de médio a longo prazo para o suprimento de capital fixo ou capital de giro das empresas. São instituições especializadas em operações temporárias de participação societária.

Os bancos de investimento podem ainda prestar serviços relacionados à administração de empresas.

**FUNDING:** Depósitos a prazo, repasses de recursos externos e internos e vendas de cotas de fundos de investimento por eles administrados.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco de Investimento”.

## Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento – Financeiras



No financiamento para aquisição de bens, o próprio bem adquirido pelo consumidor poderá ser dado como garantia do financiamento, por meio da alienação fiduciária.

**ATENÇÃO:** As operações que visam financiar o capital de giro não poderão exceder 40% do total de operações da Financeira.

**FUNDING:** Letra de Câmbio (LC), RDB, CDB, Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE), Depósito Interfinanceiro (DI), LCA, Letra Financeira (LF), Letra Imobiliária Garantida (LIG) e Operação Compromissada.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Crédito, Financiamento e Investimento”.

## Sociedade de Arrendamento Mercantil

Têm como objetivo principal a realização de operações de arrendamento mercantil de bens móveis e imóveis adquiridos por ela, segundo as especificações da arrendatária (cliente), para fins de uso próprio desta.

Não são consideradas instituições financeiras, mas sim **entidades equiparadas a instituições financeiras**.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Sociedade de Arrendamento Mercantil”.

## Sociedade de Crédito Imobiliário – SCI

Instituição especializada em operações de financiamento habitacional. O seu foco está no financiamento para construção de habitações, na abertura de crédito para compra ou construção de casa própria e no financiamento de capital de giro a empresas incorporadoras, produtoras e distribuidoras de material de construção.

**FUNDING:** Recursos próprios ou provenientes de depósitos de poupança, letras hipotecárias, letras imobiliárias, repasses e refinanciamentos contraídos no País, empréstimos e financiamentos contraídos no exterior, depósitos interfinanceiros e outras formas de captação de recursos autorizadas pelo Banco Central.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Crédito Imobiliário”.

## Companhia Hipotecária

Foi criada para fomentar o financiamento imobiliário e têm por objetivos:

- Conceder financiamentos destinados à produção, reforma ou comercialização de imóveis residenciais ou comerciais e lotes urbanos;
- Comprar, vender, refinar e administrar créditos garantidos por hipoteca ou pela alienação fiduciária de bens imóveis, próprios ou de terceiros;
- Administrar fundos de investimento imobiliário, desde que autorizada pela CVM;
- Repassar recursos destinados ao financiamento da produção ou da aquisição de imóveis residenciais.

Esta instituição não recebe depósitos de poupança.

**FUNDING:** Seus recursos provêm, entre outros, de letras hipotecárias, debêntures, empréstimos, financiamentos no País e no Exterior e letras de crédito imobiliário (LCI).

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Companhia Hipotecária”.

### Associações de Poupança e Empréstimo

É uma instituição, sem fins lucrativos, criada para facilitar aos associados a aquisição da casa própria e captar, incentivar e disseminar a poupança. Se assemelham muito com as sociedades de crédito imobiliário.

Os depositantes da APE tornam-se associados da instituição. Assim, são também acionistas e recebem dividendos referentes aos recursos obtidos por meio de juros e os demais excedentes financeiros.

Ao longo do tempo, estas instituições perderam representatividade no Sistema Financeiro, e, atualmente, resta apenas a Pouplex, única APE em pleno funcionamento.

**FUNDING:** Letras hipotecárias; Repasses e refinanciamentos contraídos no País; Empréstimos e financiamentos contraídos no exterior; Letras de crédito imobiliário, letra financeira e depósitos interfinanceiros.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Civil.

	BANCOS E CAIXA	SOCIEDADES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO	COMPANHIAS HIPOTECÁRIAS	ASSOCIAÇÕES DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO
FUNDING	Poupança, LCI e LH	Poupança, LCI e LH	LCI e LH, vedado captar por poupança	Poupança, LCI e LH
CONSTITUIÇÃO	Sociedade Anônima	Sociedade Anônima	Sociedade Anônima	Sociedade Civil
DIFERENÇAS		No geral, atua com pessoas físicas, em empréstimos <u>para</u> <u>setor</u> habitacional.	Atua mais com o setor comercial, embora possa atuar no habitacional.	Difere por ser uma associação, sem fins lucrativos.

### Agências de Fomento

Têm como objetivo principal financiar o capital fixo e de giro, de empresas, associados a projetos no local em que a agência de fomento estiver sediada. Em outras palavras, financiar o capital fixo e de giro para projetos locais.

Tais projetos são definidos como empreendimentos que visem à ampliação ou manutenção da capacidade de produção de bens e serviços, previstos em programas de desenvolvimento econômico e social da Unidade da Federação em que a Agência de Fomento tenha sede.

Esta instituição fomenta empreendimentos no próprio estado ou, excepcionalmente, em um

estado vizinho, quando o empreendimento visar benefícios de interesse comum. Assim, só é permitida a constituição de uma Agência de Fomento por Unidade da Federação.

**FUNDING:** Fundos e programas oficiais; orçamentos federal, estaduais e municipais; organismos e instituições financeiras nacionais e internacionais de desenvolvimento; e captação de depósitos interfinanceiros vinculados a operações de microfinanças.

**CONSTITUIÇÃO:** Sociedade Anônima (S.A.) de capital fechado.

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Agência de Fomento” acrescida da indicação da Unidade da Federação controladora.

### Bancos de Câmbio

São instituições financeiras autorizadas a realizar, sem restrições, operações de câmbio e operações de crédito vinculadas às de câmbio, como financiamentos à exportação e importação e adiantamentos sobre contratos de câmbio, e ainda a receber depósitos em contas sem remuneração,

não movimentáveis por cheque ou por meio eletrônico pelo titular, cujos recursos sejam destinados à realização das operações acima citadas.

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Banco de Câmbio”.

### Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte

É a instituição criada para ampliar o acesso ao crédito por parte dos microempreendedores (pessoas naturais) e empresas de pequeno porte (pessoas jurídicas).

São supervisionadas pelo Banco Central. Recebem tratamento mais simplificado em relação às regras, haja vista a maior simplicidade de suas operações e objetivando estimular o crédito para os segmentos em que tais instituições atuam.

**FUNDING:** Podem receber repasses e empréstimos originários de instituições financeiras, de entidades voltadas para ações de fomento e desenvolvimento. São impedidas de captar, sob qualquer forma, recursos do público, bem como emitir títulos e valores mobiliários destinados à colocação e oferta públicas.

**CONSTITUIÇÃO:** Companhia Fechada ou Sociedade Limitada (Ltda).

**DENOMINAÇÃO SOCIAL:** Deve constar a expressão “Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte”.

### INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PÚBLICAS FEDERAIS

As instituições financeiras públicas federais, com atuação em âmbito nacional, são órgãos auxiliares na execução da política de crédito do Governo Federal.





## Banco do Brasil – BB

O BB é uma pessoa jurídica de direito privado, sociedade de economista mista. No âmbito do SFN, pode realizar todas as operações ativas, passivas e acessórias.

É conhecido notoriamente por ser o maior ator do crédito rural no País. Financia as atividades industriais e rurais, atua na comercialização de produtos agropecuários, executa a política de preços mínimos dos produtos agropastoris e financia a aquisição e instalação da pequena e média propriedade rural, entre outras operações. Além dessas, cabe citar as seguintes funções

do banco: movimentar os recursos referentes à execução do Orçamento Geral da União, sendo o principal executor dos serviços bancários de interesse do Governo Federal, conceder garantias, executar o serviço da dívida pública consolidada, ser agente pagador e recebedor fora do País, executar os serviços de compensação de cheques e outros papéis, difundir e orientar o crédito, entre muitas outras.

Ao BB, é vedado participar do capital de instituições que não atuem no SFN e emitir ações preferencias ou de fruição, debêntures e partes beneficiárias, entre outras vedações.

## FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO CENTRO-OESTE (FCO)

A Constituição Federal criou três Fundos Constitucionais de Financiamento Regional – o da região Norte (FNO), o da região Centro-Oeste (FCO) e o da região Nordeste (FNE) – com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento econômico e social de tais regiões e diminuir as desigualdades regionais e sociais.

São beneficiários dos recursos dos fundos constitucionais de financiamento:



Para o fim de aplicação dos recursos do FNE, além dos estados do Nordeste, são beneficiados também parte de Minas Gerais e de Espírito Santo que estão incluídas na área de atuação da Sudene. São fontes de recursos do FNO, FNE e FCO:



Os 3% da arrecadação da receita do IR (Imposto de Renda) e do IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados) são distribuídos da seguinte forma:

FNE (Nordeste)	FNO (Norte)	FCO (Centro-Oeste)
1,8%	0,6%	0,6%

O principal programa atendido pelo FNE é o Crediamigo, oferecido pelo Banco do Nordeste, que concede crédito em até 21 mil reais para que o financiado possa investir em seu setor.

**MAIS DE 350 PACOTES COMPLETOS PARA CONCURSOS EM TODO BRASIL**

PDFs enxutos com garantia de atualização até o dia da sua prova.

**ENCONTRE O SEU**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS

## MERCADO DE CAPITALIS

O mercado de capitais é onde ocorrem as operações com valores mobiliários, sendo também chamado de mercado de valores mobiliários.

**ATENÇÃO:** Os títulos públicos federais, estaduais e municipais NÃO são negociados no mercado de capitais, mas sim no mercado monetário.

## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS – CVM

A CVM é uma autarquia, em regime especial, vinculada ao Ministério da Economia, sob a orientação do Conselho Monetário Nacional (CMN), que **objetiva fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários** no Brasil.

É administrada por um colegiado formado por um presidente e quatro diretores, cada um com um **mandato de cinco anos, vedada a recondução, devendo 1/5 (um quinto) do colegiado ser renovado a cada ano.**

## COMPETÊNCIAS

Registro das CIA abertas	Suspensão e cancelamento do registro da CIA abertas
Credenciamento de auditores independentes	Assegurar o acesso a informações
Registro da distribuição de valores mobiliários	Organizar o funcionamento das bolsas de valores
Assegurar o funcionamento eficiente dos mercados de bolsa e balcão	Autorizar a constituição de bolsas, corretoras e distribuidoras
Estimular o funcionamento das bolsas e instituições operadoras do mercado acionário	Promover a expansão e o funcionamento eficiente e regular do mercado de ações
Estimular a formação de poupança e sua aplicação em valores mobiliários	Assegurar a observância de práticas equitativas e lisura nas operações
Evitar ou coibir fraude e manipulação do mercado	Julgar os processos a ela inerentes

## PRINCIPAIS TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

### Ações

Ação é a menor parcela do capital social de uma companhia.

A empresa que tem seu capital dividido por ações é denominada “Sociedade Anônima” (designada pelas siglas S/A, S.A, SA ou CIA). Porém, para ser uma S/A aberta e negociar livremente suas ações no mercado, elas precisam de autorização da CVM. Caso não possuam esta autorização, serão do tipo fechada.

### Underwriting (subscrição)

É a oferta pública das ações junto aos investidores, por meio da intermediação de um subscritor. O esquema abaixo ilustra o passo a passo:





Há modalidades de underwriting:

**Puro ou Firme:** A subscritora assume amplamente o risco da colocação das ações no mercado pois este modelo prevê a integração total das novas ações por parte dela.

**Residual (Standby):** A subscritora promove a colocação das ações no mercado por um prazo determinado e, quando este se encerrar, ela adquire a parcela de ações não vendidas.

**Melhor Esforço (Best Effort):** A subscritora se compromete a se esforçar ao máximo para a colocação das novas ações emitidas. Caso não consiga vender todas, devolve as demais ações, que sobrarem, à empresa emitente.

**Book Building:** Oferta de ações no Brasil e no exterior, podendo seguir quaisquer das modalidades acima.

### Conceitos Importantes

**IPO (Initial Public Offering):** Representa a primeira vez que uma empresa realiza uma oferta pública de ações.

**Follow-on:** As demais ofertas públicas subsequentes ao IPO.

**OPA (Oferta Pública de Aquisição):** É a saída da empresa do mercado ou a troca do seu controle acionário. Ocorre quando um dos atuais acionistas pretende comprar uma participação ou todas as ações da companhia.

**Grupamento (Inplit):** Redução da quantidade de ações para elevar o valor de cada ação, objetivando aumentar sua liquidez e diminuir o risco de a empresa não ser negociada.

**Desdobramento (Split):** Aumento da quantidade de ações, reduzindo o valor de cada ação e permitindo que a ação seja mais facilmente negociada e, assim, elevando a liquidez.

**Day Trade:** Operação de compra e venda uma mesma ação em um mesmo dia, objetivando obter lucros.

**Dividendos:** Distribuição de parte dos lucros auferidos pela empresa aos seus acionistas.

**Record Date:** Data oficial para a posse de ações que terão direito a receber dividendos em um determinado exercício financeiro.

### Tipos de ações

• **Ordinárias (ON):** garantem, aos acionistas, o direito a voto nas assembleias e nas decisões da empresa.

Os acionistas ON possuem o mecanismo de tag along, que assegura, na mudança do controle da empresa, pelo menos 80% do valor pago por ação ou lote de ações, por parte dos novos controladores.

• **Preferenciais (PN):** possuem preferência na distribuição dos dividendos e no reembolso de capital.

Pelo menos 25% do lucro líquido deve ser distribuído aos acionistas PN. Além disso, eles têm direito de receber pelo menos 10% a mais de dividendos do que os acionistas ON.

• **Gozo ou fruição:** acumulam os benefícios das ações ON e PN. Normalmente, pertencem aos fundadores da CIA.

### Valores das Ações

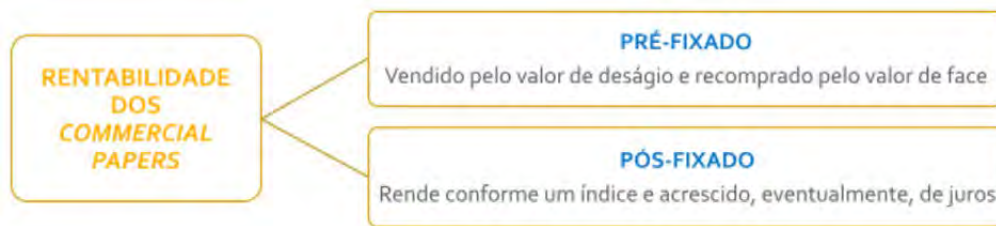


## Commercial Papers

São títulos de renda fixa emitidos pelas sociedades anônimas abertas ou fechadas, por meio de autorização específica da CVM, visando captar recursos de curto prazo com o objetivo de financiar o seu capital de giro.

Podem ser emitidos tanto por sociedades de capital aberto quanto fechado. Contudo, instituições financeiras, sociedades de arrendamento mercantil e corretoras/distribuidoras não podem realizar oferta pública.

## Rentabilidade



## Prazo de Resgate

	CAPITAL ABERTO	CAPITAL FECHADO
PRAZO MÍNIMO	30 dias	30 dias
PRAZO MÁXIMO	360 dias	180 dias

## Debêntures

São títulos de renda fixa emitidos pelas S/As para a captação de recursos a médio a longo prazo, objetivando financiar o capital fixo.

**ATENÇÃO:** Excepcionalmente, sociedades de arrendamento mercantil, companhias hipotecárias e o BNDES Participações estão autorizados a emitir debêntures.

As debêntures são nominativas (constam o titular) e escriturais ("digitais", não sendo negociadas fisicamente).

A emissão de debêntures pode ser pública, somente podendo ser feita por sociedades de capital aberto, ou privada, podendo, esta última, ser ofertada por sociedades anônimas de capital aberto ou fechado.

Estes títulos conferem um direito de crédito contra a sociedade emitente, sendo negociados

pelo valor de face e podendo remunerar por juros, participações nos lucros da companhia e/ou um prêmio de reembolso. O prazo mínimo para resgate das debêntures é de 1 ano, sem haver prazo máximo obrigatório.

## Debêntures Conversíveis e Permutáveis

Há debêntures que oferecem duas opções no vencimento: resgate do valor investido acrescido da remuneração ou o mesmo valor em ações de uma companhia. Porém, o valor das ações é previamente determinado. Logo, se tais ações valorizaram durante o período de investimento, é possível vendê-las e lucrar ainda mais.

- Debênture Conversível: Ações da mesma companhia emitente das debêntures
- Debênture Permutável: Ações de uma outra companhia, adquiridas pela emissora

## Garantias

• **Garantia-real:** Pressupõe a obrigação de não alienar ou onerar o bem registrado em garantia

• **Garantia flutuante:** Assegura privilégio geral sobre o ativo da companhia, mas não impede a negociação dos bens que compõe este ativo.

• **Garantia quirografária:** Não oferece privilégio sobre ativos da emissora, tendo somente a palavra do emitente.

• **Garantia subordinada:** Oferece preferência de ressarcimento somente sobre os acionistas da companhia.

	COMMERCIAL PAPERS	DEBÊNTURES
OBJETIVO	Financiamento de <u>capital de giro</u>	Financiamento de <u>capital fixo</u>
PRAZO	Curto prazo	Médio e Longo Prazo
QUEM PODE EMITIR	Sociedades Anônimas (S/A fechada só emissão privada)	Sociedades Anônimas
PRAZO MÍNIMO P/ RESGATE	30 dias	360 dias
PRAZO MÁXIMO P/ RESGATE	S/A Fechada: 180 dias S/A Aberta: 360 dias	----

## FUNDOS DE INVESTIMENTO

Fundos de investimentos são uma comunhão de recursos, captados de pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de obter ganhos financeiros a partir da aplicação em títulos e valores mobiliários. Um fundo é organizado sob a forma de condomínio e seu patrimônio é dividido em cotas, cujo valor é calculado diariamente.

- **Alavancagem:** É o ato de se ter, em determinada operação realizada pelo fundo, exposição financeira maior do que o patrimônio líquido.
- **Marcação a Mercado:** Atualização diária do valor de um ativo pelo seu preço de mercado.

## Conceitos Importantes

- **Taxa de Administração:** Taxa cobrada do fundo para remunerar o administrador do fundo e os prestadores dos serviços, sendo principal remuneração obtida pela instituição financeira quando oferece um fundo.
- **Taxa de Performance:** Taxa cobrada do cotista, desde que prevista no regulamento, caso a rentabilidade do fundo supere a de um indicador de referência (benchmark) e a performance do fundo seja positiva.
- **Taxa de Ingresso e Saída:** Taxa paga pelo cotista ao aplicar ou resgatar recursos de um fundo.
- **Gestor:** Pessoa natural ou jurídica autorizada pela CVM para o exercício profissional de administração de carteiras de valores mobiliários.

## Pontos Importantes

- Da denominação do fundo deve constar a expressão "Fundo de Investimento"
- O funcionamento de qualquer fundo de investimento depende de prévio registro na CVM.
- Os cotistas respondem por eventual patrimônio líquido negativo do fundo.
- A divulgação de informações sobre o fundo deve ser abrangente, equitativa e simultânea para todos os cotistas, devendo ser disponibilizados por todos os meios possíveis
- O administrador é obrigado a divulgar imediatamente a todos os cotistas qualquer ato ou fato relevante ocorrido ou relacionado ao funcionamento do fundo ou aos ativos financeiros integrantes de sua carteira.

## Fundo Aberto e Fechado

Em linhas gerais, a diferença é que, no fundo fechado, só é possível resgatar o dinheiro na data vencimento, ao passo que, no fundo aberto, a liquidez é diária em dias úteis.

Característica	Fundo Fechado	Fundo Aberto
Liquidez	Somente no vencimento	Permite resgate antecipado
Registro na CVM	✓	✓
Registro de distribuição das cotas na CVM	✓	✗
Cessão ou Transferências das Cotas	✓	✗*

## Composição das carteiras de um fundo de investimento

TIPO DE FUNDO	PERCENTUAL MÍNIMO A SER APLICADO EM DETERMINADOS ATIVOS
Fundo de Renda Fixa	80% em ativos de renda fixa
Fundo de Renda Fixa Referenciado	95% em títulos de renda fixa que seguem o desempenho do <i>benchmark</i> (índice de referência)
Fundo de Renda Fixa Simples	95% em títulos públicos federais
Fundo de Ações	67% em renda variável
Fundo Cambial	80% em ativos do mercado de câmbio
Fundo Multimercado	----

Ademais, cabe citar também:

- **FII's – Fundos de Investimento Imobiliários:** São caracterizados pela comunhão de recursos captados destinados a aplicação em empreendimentos imobiliários.
- **Fundos ETF's (Exchange Traded Fund):** Fundo de ações que tem como referência um índice da bolsa de valores. Tem como objetivo atingir rendimentos iguais ou superiores ao indicador utilizado.
- **Fundo de Investimento em Cotas (FIC):** Investe comprando diversas cotas de outros fundos.

## Imposto de Renda Come-Cometas

Nos fundos de investimentos, temos a incidência do imposto de renda “come-cotas”. O sistema automaticamente toma uma parte das cotas que representam a rentabilidade do fundo no semestre, reduzindo, portanto, o número total de cotas detidas pelo investidor. Na prática, é uma antecipação do imposto a ser pago pelo investidor.

## CORRETORAS E DISTRIBUIDORAS

As corretoras (SCTVM) e distribuidoras (SDTVM) são instituições que atuam intermediando a negociação de títulos e valores mobiliários entre investidores e tomadores de recursos. Devem ser constituídas sob a forma de sociedade anônima ou por quotas de responsabilidade limitada.

Realizam praticamente as mesmas atividades, como compra e venda de títulos, valores mobiliários e metais preciosos, operar em bolsa,

underwriting, administrar carteiras, custódia de títulos, administrar fundos e clubes de investimento, intermediar operação de câmbio, entre outros.

Hoje, a maior diferença entre as corretoras e distribuidoras reside no público-alvo:

- **Corretoras:** Pessoas físicas
- **Distribuidoras:** Pessoas jurídicas

## AMBIENTES DE NEGOCIAÇÃO

### Bolsa de Valores

O espaço organizado, físico e/ou eletrônico, propício para a negociação de títulos e valores mobiliários, são administradas, organizadas e fiscalizadas por instituições autorizadas pela CVM, constituídas na forma de sociedade civil sem fins lucrativos ou como sociedades anônimas, com fins lucrativos.

Em regra, para negociar valores mobiliários em bolsa, os investidores precisam contratar um intermediador – exceto se for um agente autônomo de investimento autorizado pela CVM.



No Brasil, a bolsa de valores oficial é a B3, estilizada como [B]3, sigla dada em referência às letras iniciais de Brasil, Bolsa e Balcão. A B3 possui o

Índice Bovespa (Ibovespa), o principal indicador de referência, que calcula o desempenho das ações com maior volume negociadas nos últimos meses.

### Conceitos Importantes

**Home Broker:** plataforma digital que permite acesso à bolsa pela Internet

**Pregão:** período do dia em que são negociados os títulos mobiliários.

**After Market:** Período de negociação após o fechamento do pregão regular.

**Circuit Breaker:** Mecanismo de paralisação do pregão quando o Ibovespa atinge queda de 10% (paralisa por 30 min) e, após isso, 15% (paralisa por 1h) em um mesmo dia.





## Mercado de Balcão

Qualquer ambiente de negociação que não seja a bolsa. Neles, As exigências são menores, sendo **de vital importância** para muitas empresas que não conseguem preencher todos os requisitos e condições para negociar na bolsa de valores. Além disso, é no mercado de balcão que ocorrem as operações de oferta pública de novas ações.

**Organizado:** Realiza o registro das operações em um sistema, porém com regras mais flexíveis.

**Não-organizado:** Não há qualquer registro das operações.

## MERCADO PRIMÁRIO E SECUNDÁRIO

O mercado primário é aquele no qual ocorre a primeira negociação de um ativo. As demais negociações, da segunda a diante, ocorrem no mercado secundário.

Na emissão de títulos e valores mobiliários, as companhias emitentes só captam recursos no mercado primário. No mercado secundário,

ocorrem as negociações entre investidores de títulos e valores já emitidos. Logo, o mercado secundário é de suma importância para trazer liquidez e, assim, assegurar que as emissões e captações no mercado primário sejam bem-sucedidas, atraindo os investidores e trazendo credibilidade e integridade à companhia emitente.

## MERCADO DE SEGUROS

O mercado de seguros é dividido em seguros de risco e de acumulação:



## SISTEMA NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – SNSP

O SNSP é formado por órgãos e instituições que atuam no mercado de seguros, capitalização e previdência complementar aberta.

### Estrutura do SNSP



## **Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP**

É o órgão normativo do SNSP, tendo como atribuições:

1. Fixar diretrizes e normas da política de seguros privados;
2. Regular a constituição, organização, funcionamento e fiscalização dos que exercem atividades subordinadas ao SNSP, bem como a aplicação das penalidades previstas;
3. Fixar as características gerais dos contratos de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro;
4. Estabelecer as diretrizes gerais das operações de resseguro;
5. Prescrever os critérios de constituição das Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades de Previdência Privada Aberta e Resseguradores, com fixação dos limites legais e técnicos das respectivas operações;
6. Disciplinar a corretagem do mercado e a profissão de corretor.

O CNSP é composto por 6 membros, sendo um representante de cada um dos seguintes entes:

- ➔ Ministério da Economia (Presidente)
- ➔ Ministério da Justiça
- ➔ Secretaria Especial de Previdência e Trabalho

- ➔ Superintendência de Seguros Privados – Susep
- ➔ Banco Central do Brasil – Bacen
- ➔ Comissão de Valores Mobiliários – CVM

## **Superintendência de Seguros Privados – Susep**

A Susep é uma autarquia, vinculada ao Ministério da Economia, responsável por executar a política traçada pelo CNSP. São suas atribuições:

1. Fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação dos operadores.
2. Atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações;
3. Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
4. Promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a eles vinculados;
5. Promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o funcionamento das entidades que neles operem;
6. Zelar pela liquidez e solvência das sociedades que integram o mercado;
7. Disciplinar e acompanhar os investimentos daquelas entidades, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas;

## **SEGUROS DE RISCO**

Surgiu da necessidade que as pessoas e as empresas têm de se associar para suportar coletivamente as suas perdas individuais. Dessa forma é possível, após o dano ou a perda (sinistro) de um bem, através do pagamento antecipado de uma quantia (prêmio), receber uma indenização que permita a reposição integral desse bem.

## **Sociedades Seguradoras**

São as instituições que emitem as apólices de seguro e se responsabilizam, perante as pessoas adquirentes, pelo cumprimento dos contratos de seguros. Devem ser constituídas como Sociedades Anônimas ou Cooperativas.



Para arcar com os riscos, as seguradoras dividem uma parte do dinheiro da apólice para o seu lucro e a outra parte para constituir um fundo de reserva técnica, que se submete às normas do Conselho Monetário Nacional (CMN).

### Contrato de Seguro

O contrato de seguro possui os seguintes instrumentos

- ➔ **Proposta:** É o registro da intenção do futuro segurado.
- ➔ **Apólice:** A proposta formalmente aceita pela seguradora.
- ➔ **Endosso:** Alteração na apólice durante a vigência do contrato, sendo necessária a concordância das partes.

Além disso, possui também os seguintes elementos:

- ➔ **Prêmio:** É a prestação paga periodicamente pelo segurado.
- ➔ **Sinistro:** Ocorrência de um evento previsto no contrato e coberto na apólice.
- ➔ **Indenização:** A importância (reparação) que o segurado irá receber em caso de sinistro.
- ➔ **Franquia:** Valor do prejuízo que fica a cargo do segurado.

É autorizada, no contrato, cláusula de correção monetária para capitais e valores. Além disso, a seguradora poderá arguir a existência de alguma circunstância cujo conhecimento prévio teria influenciado na aceitação ou na taxa de seguro para exonerar-se da responsabilidade assumida.

### Conceitos Importantes

SEGURO	RESSEGURO
Contrato pelo qual uma das partes (o segurador) se obriga a indenizar a outra parte (o segurado) na ocorrência de determinado sinistro, em troca do recebimento antecipado de uma quantia – o prêmio.	É a operação de transferência dos riscos de uma seguradora para um ressegurador. É, assim, o seguro das seguradoras. Para tanto, não é necessária a anuência do segurado, porém, a seguradora se responsabiliza caso a ressegura não arque com a indenização.
COSSEGURO	RETROCESSÃO
Operação de seguro em que duas ou mais sociedades seguradoras, com a anuência do segurado, distribuem, entre si, percentualmente, os riscos de determinada apólice, sem solidariedade entre elas.	Transferência dos riscos de uma resseguradora para seguradores ou resseguradores.

## Outros tipos de seguro

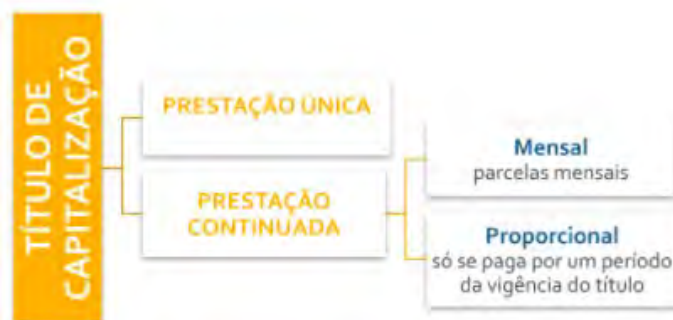
DPVAT	SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL
É um seguro obrigatório para os proprietários de veículos motores terrestres. Seu objetivo é amparar todas as vítimas de acidentes de trânsito em todo o território nacional.	A seguradora garante ao segurado, quando ele for responsabilizado por danos causados a terceiros, o reembolso das indenizações que ele seja obrigado a pagar.
DPEM (DANOS PESSOAIS CAUSADOS POR EMBARCAÇÕES)	SEGURO DE TRANSPORTES
Tem por finalidade dar cobertura aos danos pessoais causados por embarcações ou por suas cargas às pessoas. É um seguro obrigatório para todos os proprietários, ou armadores, de embarcações.	Garante ao segurado uma indenização pelos prejuízos causados aos bens segurados durante o seu transporte em viagens aquaviárias, terrestres e aéreas, em percursos nacionais e internacionais.
SEGURO RURAL	SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA
Objetiva oferecer coberturas que, ao mesmo tempo, atendam ao produtor e à sua produção, à sua família, à geração de garantias a seus financiadores, investidores, parceiros de negócios, todos interessados na maior diluição possível dos riscos, pela combinação dos diversos ramos de seguro.	Tem por objetivo fornecer ao segurado a extensão e/ou complementação da garantia legal ou da garantia original de fábrica.
SEGURO COMPREENSIVO	SEGURO ALUGUEL
É a união de várias coberturas em uma só apólice, com cláusulas menos restritivas e de mais fácil compreensão pelos segurados.	Seguro no qual você paga um valor para que a seguradora se torne a sua fiadora. Geralmente, as seguradoras cobram o valor de três parcelas do aluguel com antecedência, contudo, este dinheiro não retorna a você, pois é o prêmio pago.
SEGURO DE CRÉDITO	MICROSSEGURO
Contrato pelo qual uma das partes (o segurador) se obriga a indenizar a outra parte (o segurado) na ocorrência de determinado sinistro, em troca do recebimento antecipado de uma quantia – o prêmio	Destinado às necessidades específicas de famílias de baixa renda e de microempreendedores.
SEGURO POPULAR	
O termo “seguro popular” é usado para designar seguros de produtos massificados e de pequenos valores, destinado a todos os tipos de consumidores.	

## TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO

É uma aplicação em que se recupera parte do valor investido, havendo a possibilidade de concorrer a prêmios em sorteios.

O título de capitalização não é, em linhas gerais, um bom investimento. A possibilidade de ser contemplado em um sorteio é um fator lúdico que visa convencer o cliente a investir neste título, pois ela é mínima. Além disso, os títulos de capitalização rendem menos do que a poupança, que já rende bem pouco.

O título de capitalização pode ser de prestação única ou de prestação continuada (mensal ou proporcional).



Nos casos de prestação única, o mínimo que deve ser devolvido, ao fim da vigência do título, é 50% do valor pago. Já nas prestações contínuas, o mínimo é 70%. Nos títulos com vigência igual a 12 meses, os pagamentos são obrigatoriamente fixos. Se superior a 12 meses, haverá a possibilidade de reajuste.

As prestações pagas são divididas em três partes:



Os títulos podem ter carência para o saque:

VIGÊNCIA		PRAZO DE CARÊNCIA
Inferior a 60 dias	→	60 dias, contados do início da vigência
Até 48 meses	→	No máximo 12 meses
Acima de 48 meses	→	No máximo 24 meses

A sociedade capitalização é a entidade que negocia os títulos de capitalização, devendo ser constituída sob a forma de sociedade anônima. Tais entidades dependem da aprovação da Susep para emitir os títulos.

## Modalidades

MODALIDADE TRADICIONAL	MODALIDADE INCENTIVO
	Nesta modalidade, o título de capitalização está vinculado a um evento promocional, de caráter comercial, instituído pelo subscritor.
MODALIDADE POPULAR	MODALIDADE INSTRUMENTO DE GARANTIA
Objetiva a realização de sorteios, propiciando, ao final da vigência, devolução de valor inferior ao total pago. Logo, a prioridade é destinar uma boa parte das parcelas aos sorteios.	Os títulos funcionam como uma garantia e, além disso, ainda há a possibilidade de concorrer a prêmios.  <b>OBS:</b> O saldo capitalizado não pode ser utilizado para aquisição de bem ou serviço.
MODALIDADE COMPRA-PROGRAMADA	MODALIDADE FILANTROPIA PREMIÁVEL
A sociedade de capitalização garante ao comprador do título, no término do prazo de vigência do título, o resgate do valor aplicado ou um bem/serviço previamente identificado no contrato.	É destinada ao consumidor interessado em participar de sorteios, lhe sendo facultada a opção de contribuir com entidades beneficentes de assistências sociais.

## PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

A previdência se divide em:  
Social e Complementar.

A **Previdência Social** é uma previdência pública que visa garantir a aposentadoria dos trabalhadores celetistas e dos servidores públicos.

A **Previdência Complementar** é uma previdência opcional, que proporciona um seguro adicional, conforme a necessidade e vontade do beneficiário.

A Previdência Complementar pode ser pública ou privada. No caso de ser privada, pode ser ainda subdividida em aberta ou fechada (a Previdência Complementar pública é obrigatoriamente do tipo fechada).

Na **previdência complementar aberta**, qualquer pessoa física ou jurídica pode contratar um plano, no qual se define um valor que irá aplicar todos os meses e se compromete a pagar as parcelas em dia. Já na **previdência complementar fechada**, os planos são destinados somente aos funcionários de uma empresa ou profissionais de uma certa categoria ou setor. Geralmente, a previdência fechada é mais rentável, pois a cada valor depositado, o patrocinador poderá complementar com até igual valor. Em ambos os modelos, há a possibilidade de portabilidade para planos congêneres – de mesma natureza e com as mesmas características de tributação.



	ABERTA	FECHADA (fundo de pensão)
PARTICIPANTE	Qualquer pessoa física ou jurídica	Aqueles que possuem vínculo empregatício com a patrocinadora
MODALIDADES	Benefício definido, contribuição definida e contribuição variável	Contribuição definida
RENDIMENTO	Conforme a rentabilidade do fundo	O patrocinador pode complementar os valores depositados, que renderão conforme a rentabilidade do fundo
FISCALIZAÇÃO	Fiscalizadas pela Susep, segundo as diretrizes do CNSP	Fiscalizadas pela Previc, segundo as diretrizes do CNPC
CONSTITUIÇÃO	Sociedades anônimas (S.A.)	Associações ou Sociedades Cíveis
FINS LUCRATIVOS	SIM ✓	NÃO ✗

### PGBL e VGBL

O Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) são previdências complementares abertas. Nestes planos, a destinação e resgate dos recursos fica a critério investidor. Portanto, há a liberdade de escolha se o resgate será integral ou em parcelas e escolha do perfil do fundo de investimento. Porém, não há garantia de rendimento mínimo.

#### PGBL

O PGBL possui a grande vantagem da desoneração fiscal para contribuintes regulares do INSS – isto é, a possibilidade de abater até 12% da renda bruta tributável do Imposto de Renda durante a fase de acumulação. Porém, o pagamento do IR é postergado, pois, no resgate, ao fim do plano, haverá incidência de IR sobre

todo o capital depositado e os rendimentos auferidos no período. Logo, é vantajoso investir em um PGBL se você faz a declaração completa do Imposto de Renda e participa do Regime Geral de Previdência Social.

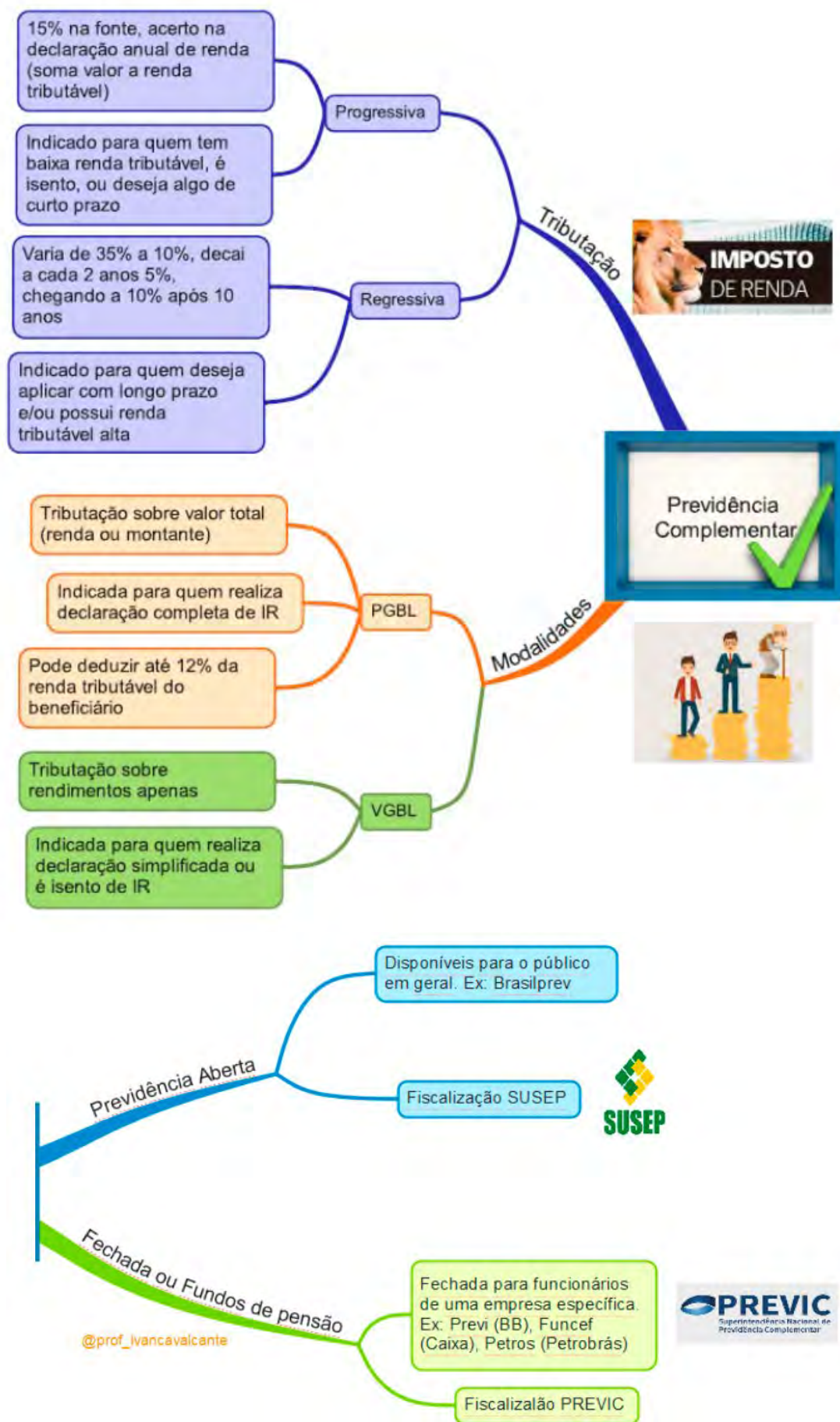
#### VGBL

Nesta modalidade, durante a fase de acumulação, incide Imposto de Renda (IR) sobre os valores investidos periodicamente. Por outro lado, na fase de recebimento – no resgate –, não incide IR sobre o valor total investido, somente sobre os rendimentos. Logo, o VGBL é mais vantajoso para aqueles que fazem a Declaração Simplificada do IR, que são isentos do IR ou que desejam contribuir com valores acima de 12% da sua renda bruta anual.

Além disso, o VGBL é também um seguro de vida.

PGBL	VGBL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postergação da cobrança de IR (até 12% da renda) na fase de acumulação;</li> <li>• No resgate, o IR incide sobre o valor integral (aplicações e rendimentos);</li> <li>• Indicado para quem faz declaração completa do IR.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O IR é cobrado na fase de acumulação;</li> <li>• No resgate, o IR incide somente sobre os rendimentos;</li> <li>• É um seguro de vida;</li> <li>• Indicado para quem é isento de IR ou faz declaração simplificada.</li> </ul>







## PRODUTOS BANCÁRIOS

**Cartão de crédito básico x diferenciado**

Básico - Tem menor anuidade.

Diferenciado - s. Possui anuidade maior.

Além de poder cobrar tarifas por serviços extras, além desses cinco básicos listados acima. Também, podem ser cobrados os seguintes encargos:

- Juros remuneratórios, por dia de atraso sobre a parcela vencida ou sobre o saldo devedor não liquidado;
- Multa
- Juros de mora.

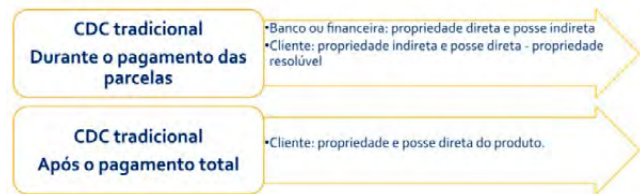
**ATENÇÃO!**

- A instituição só poderá debitar em conta os valores relativos à fatura do cartão de crédito se houver **autorização expressa do portador**;
- É possível cancelar o cartão ainda que haja compras parceladas e que ainda não foram completamente pagas. Mas vale dizer que o portador continua sendo devedor do crédito
- A instituição pode se recusar a conceder um cartão de crédito para um determinado cliente;
- Não existe um limite máximo para as taxas de juros cobradas pelas emissoras de cartão de crédito, por isso o consumidor deve fazer uma minuciosa pesquisa antes de contratar;
- **Não** é permitido o envio de cartão de crédito sem **prévia solicitação do cliente**.

**CDC Tradicional**

1. O adquirente fica com a posse direta e a propriedade indireta;

2. A financeira terá a propriedade direta e a posse indireta;
3. O cliente, em posse do dinheiro, escolhe a loja em que deseja adquirir o bem ou serviço.

**CDCI**

1. A loja sofre com o risco de crédito, pois se o cliente não pagar o produto, ela continua obrigada a pagar ao banco ou financeira;
2. As taxas de juros que o banco interveniente cobrar da loja são menores em relação às cobradas dos consumidores no CDC tradicional;
3. A loja busca a fidelização do cliente, uma vez que este já se encontra em seu interior, facilitando assim a aquisição do produto.

**CD**

1. A operação se dá diretamente entre o banco ou financeira e o cliente;
2. As taxas de juros, em tese, são as mesmas que no CDC tradicional;
3. Nesta modalidade, a loja consegue uma maior fidelização do cliente.
4. Os cartões de crédito oferecem uma modalidade de Crédito Diretíssimo ao Consumidor, desde que a administradora do cartão, seja uma instituição financeira.

## CRÉDITO RURAL

### Atividades financiadas com crédito rural:

- **Custeio** para cobrir as despesas normais de um **ciclo produtivo**;  
 ► Tipos de custeio: custeio agrícola, custeio pecuário, custeio de beneficiamento ou industrialização.
- **Investimento** em bens ou serviços cujo desfrute se estenda por **vários períodos de produção**;
- **Comercialização** para cobrir despesas próprias da fase posterior à coleta da produção ou para converter em espécie os títulos oriundos de sua **venda** ou **entrega** pelos produtos ou suas cooperativas, e ainda para **armazenagem** dos estoques excedentes.

O crédito rural pode ser subdividido em dois grupos, de acordo com a **origem de seus recursos**:

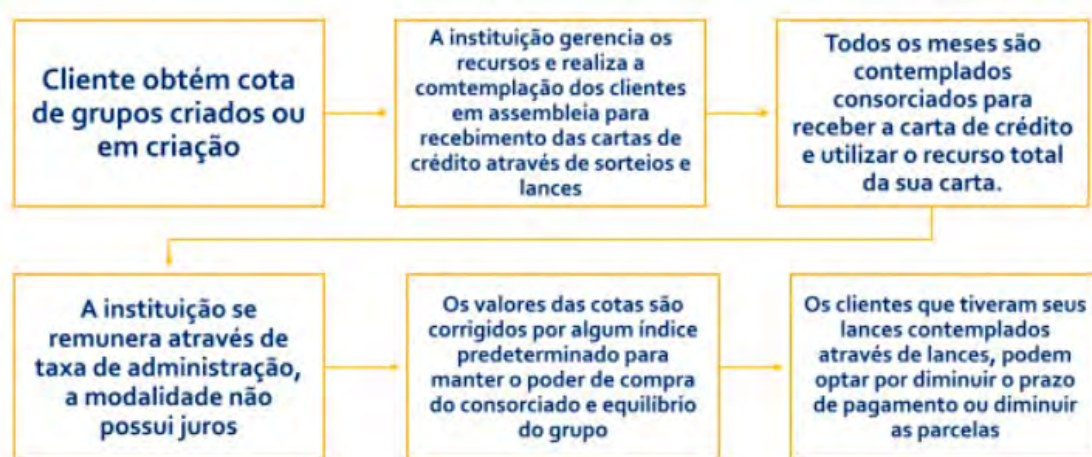
### 1- Recursos controlados (oficiais):

São os recursos **obrigatórios**, e que possuem sua taxa de juros controlada pelo Conselho Monetário Nacional, ou seja, determina qual a taxa máxima de juros que as instituições financeiras podem cobrar nesse tipo de crédito. Os **bancos comerciais e múltiplos com carteira comercial** têm a obrigatoriedade de aplicar **25%** dos **saldos médios de seus depósitos à vista** em empréstimos ao setor primário da economia, constituindo um dos pilares do crédito rural.

### 2- Recursos de taxas livres (não-controlados):

O banco irá negociar diretamente com seus clientes as taxas de juros a serem pactuadas. É feito com os recursos próprios da instituição, por isso há maior flexibilidade com relação aos limites de taxas de juros a serem pactuadas.

## CONSÓRCIO



# REVISÃO DE VÉSPERA

DIREÇÃO CONCURSOS

um dia inteiro de

## REVISÃO COMPLETA E GRATUITA

**25 Set**  
a partir das 08h

CLIQUE E INSCREVA-SE

## CADERNETA DE POUPANÇA

	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA SEM FINS LUCRATIVOS	PESSOA JURÍDICA COM FINS LUCRATIVOS
ABERTURA	O CMN não determina mais os documentos mínimos necessários para a abertura de conta bancária. Caberá a cada instituição definir quais documentos irá exigir para fazer a completa identificação de seus clientes		
MOVIMENTAÇÃO	Cartão movimento	Cartão movimento ou cheque avulso	Cartão movimento ou cheque avulso
RENTABILIDADE	A cada 30 dias	A cada 30 dias	A cada 90 dias
REMUNERAÇÃO	0,5 % a.m. + T.R. ou 70% da taxa Selic + T.R.	0,5 % a.m. + T.R. ou 70% da taxa Selic + T.R.	1,5 % a.trim. + T.R. trim. ou 70% da taxa Selic trim. + T.R. trim.
TRIBUTAÇÃO	Isenta de tributação	Isenta de tributação	IRRF sobre os rendimentos (22,5%)
TARIFAÇÃO	Apenas se exceder o limite do pacote de serviços essenciais		

	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA SEM FINS LUCRATIVOS	PESSOA JURÍDICA COM FINS LUCRATIVOS
REMUNERAÇÃO ADICIONAL	0,5% a.m. + TR se a taxa Selic for superior a 8,5% a.a.	0,5% a.m. + TR se a taxa Selic for superior a 8,5% a.a.	1,5% a.m. + TR se a taxa Selic for superior a 8,5% a.a.
	70% da taxa Selic + TR, se a taxa Selic for igual ou inferior a 8,5% a.a.	70% da taxa Selic + TR, se a taxa Selic for igual ou inferior a 8,5% a.a.	70% da taxa Selic + TR, se a taxa Selic for igual ou inferior a 8,5% a.a. Mas pago trimestralmente

## GARANTIAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL





## GARANTIAS PESSOAIS OU FIDEJUSSÓRIAS

### Aval x Fiança



### Garantias pessoais ou fidejussórias

AVAL	FIANÇA
a) O aval é solidário: não há benefício de ordem;	a) A fiança é um contrato que se dá por escrito, não se admitindo interpretação extensiva. É acessória e subsidiária: há benefício de ordem salvo se estipulado contrário (fiança solidária);
b) No vencimento da obrigação, o credor poderá cobrar do devedor ou do avalista indistintamente – gera direito de regresso contra o avalizado (devedor) em caso de pagamento pelo avalista (ação para ser ressarcido);	b) No vencimento da obrigação, o credor deverá cobrar necessariamente do devedor, e só depois do devedor – isto se não houver cláusula de solidariedade (fiança solidária);
c) Só é possível em títulos de crédito (em cambiária ou cambial). Deve ser apostado no próprio título, no anverso ou no verso – obrigação líquida (tem seu valor total declarado expressamente);	c) Só é possível em contratos, jamais em títulos de crédito. É realizado um contrato próprio para a fiança;
d) É garantia autônoma e independente – a responsabilidade subsiste, ainda que a obrigação do devedor principal seja nula ou falsa, em caso de falência ou de declaração de incapacidade do avalizado;	d) Não sendo parcial (limitada), a fiança é integral, o fiador se responsabiliza integralmente pelos encargos decorrentes do contrato, inclusive os judiciais – se responsabiliza pela dívida principal e pelos acessórios, as obrigações ilíquidas (as obrigações das quais não se conhece o valor total);
e) Aval parcial ou limitado – é vedado o aval parcial – EXCETO para títulos de crédito que possuam legislação específica, caso da duplicata, cheque, letra de câmbio e nota promissória. As leis uniformes (especiais) sobre esses títulos autorizam o aval parcial, e se sobrepõem às normas gerais do código civil que proíbe o aval parcial;	e) Na insolvência do fiador, o credor poderá exigir do devedor a substituição do fiador;
f) Na hipótese de insolvência ou falecimento do avalista, o credor não poderá exigir sua substituição;	f) Fiança solidária é aquela em que o fiador abre mão do benefício de ordem – deve estar expresso em contrato;
g) O aval pode ser cancelado;	g) Subfiança é a fiança que garante outra fiança;

h) O aval pode ser em branco – é dado no verso do título apondo sua simples assinatura, ou em preto – com cláusula própria indicando o avalista;	h) A fiança conjuntamente prestada a um só débito por mais de uma pessoa importa o compromisso de solidariedade entre elas, se declaradamente não se reservarem ao benefício de divisão. Se em um só contrato tivermos vários fiadores, eles serão, em regra, solidários entre si, isto é, o credor poderá cobrar toda a dívida de apenas um deles, indistintamente, salvo se houver o benefício de divisão declarado expressamente, caso em que cada um só se responsabiliza por sua cota parte;
i) O aval posterior ao vencimento (aval póstumo) produz os mesmos efeitos do anteriormente dado;	i) Sempre que o credor, injustificadamente, demorar a execução iniciada contra o devedor, poderá o fiador promover-lhe o andamento.
j) Aval sucessivo (aval de aval): é prestado a outro avalista;	
k) Aval cumulativo: vários avalistas garantindo uma mesma obrigação;	
L) O aval só pode ser dado em títulos de crédito em que o valor da dívida possa ser claramente definido – obrigação líquida.	

## GARANTIAS REAIS

### Penhor

Se dá com bens **móveis**. É a **transferência efetiva da posse** de um bem que pertence ao devedor para o credor, em garantia de uma obrigação (dívida).

- ➔ No penhor se transfere a posse do bem ao credor, mas a propriedade do bem continua sendo do devedor.

PENHOR MERCANTIL
a) O bem já existe e é de propriedade do devedor;
b) A garantia é uma parte da mercadoria e o bem permanece em posse do devedor;
c) Em regra, o devedor não poderá alterar os bens dados em garantia, salvo por autorização expressa do credor que terá o direito de fiscalizar os bens empenhados;
d) O penhor é registrado no cartório de registro de imóveis.

## Hipoteca

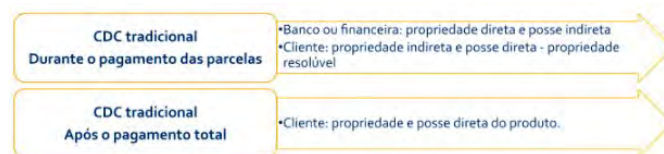
Na hipoteca, tanto a propriedade quanto a posse do bem imóvel permanecem com o devedor. O credor fica com o direito de executar essa garantia em caso de não pagamento da dívida, por vias judiciais, o credor solicita a transferência da propriedade, e depois a ação de despejo, sendo um processo demorado.

## Alienação fiduciária

Este tipo de garantia é o que ocorre durante o CDC Tradicional:



1. O adquirente (**fiduciante**, fiel depositário) fica com a **posse direta** e a **propriedade indireta**;
2. O banco ou financeira (**fiduciário**) terá a **propriedade direta** e a **posse indireta** – o que é chamado de **propriedade ou domínio resolúvel**, ou seja, pendente de resolução, temporária;
3. O cliente, em posse do dinheiro, escolhe a loja em que deseja adquirir o bem ou serviço.



## GARANTIAS REAIS: PENHOR X HIPOTECA X ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

- **Penhor** – propriedade do devedor, posse do credor;
- **Hipoteca** – propriedade do devedor, posse do devedor – o credor é chamado de credor hipotecário;
- **Alienação fiduciária** – propriedade do credor, posse do devedor.
- **Posse** é apenas o direito de uso;
- **Propriedade** é o poder de tomar decisões sobre o bem, é ser dono.

Garantia real	Propriedade do bem	Posse do bem
Penhor	<b>Devedor</b> Devedor pignoratício	<b>Credor</b> Credor pignoratício
Hipoteca	<b>Devedor</b> Mutuário	<b>Devedor</b> Mutuário
Alienação fiduciária	<b>Credor</b> Fiduciário	<b>Devedor</b> Fiduciante

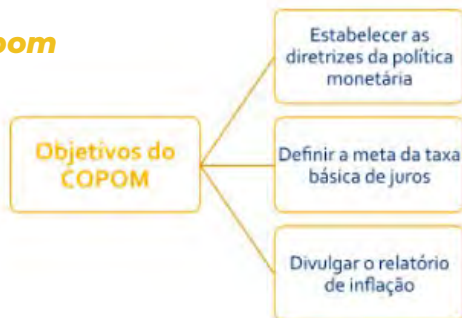
## FIANÇA BANCÁRIA

- Tipo de garantia onde o banco (fiador) se solidariza com o seu cliente (afiançado);
- É um compromisso contratual, no qual o banco, como fiador, garante o cumprimento de obrigações de seus clientes;
- Tem como público alvo pessoas físicas e jurídicas;
- Os prazos são definidos em função da natureza da obrigação a ser garantida;
- As garantias de pagamento fornecidas pelos clientes são bens móveis e imóveis.



## COPOM, POLÍTICA MONETÁRIA E TAXA DE JUROS

## Copom



## Composição:



## Metas para inflação

O Conselho Monetário Nacional define a meta de inflação cabendo ao Banco Central executar as políticas necessárias para cumprimento das metas fixadas.

## Reuniões

O Copom reunir-se-á **ordinariamente oito vezes** por ano, e extraordinariamente por convocação do Presidente.

As reuniões ordinárias e extraordinárias realizar-se-ão com a presença de, **no mínimo, o Presidente, ou seu substituto, e metade do número de Diretores.**



## Decisões

Efetivamente, o Copom decide a meta da taxa Selic – todos esses fatores que eles precisam considerar são focados exatamente em como gerar o impacto necessário para equilibrar a base monetária (o total de dinheiro na economia). Dessa forma, o Copom exerce a política monetária – a política que controla a quantidade de dinheiro na economia.

As decisões do Copom são tomadas visando com que a meta de inflação definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) seja cumprida.

## Política Monetária

Políticas monetárias dizem respeito à atuação das autoridades sobre a quantidade de moeda e crédito em circulação e das taxas de juros, visando controlar a liquidez da economia. Ou seja, são ações das autoridades para controlar a base monetária (quantidade de dinheiro em circulação na economia).

**Base Monetária:** o total de dinheiro em circulação na economia

São essenciais para manter o equilíbrio de qualquer economia. Evitando, assim, surtos inflacionários ou deflacionários.

## Instrumentos de política monetária

Os principais instrumentos de política monetária são:

- **A Taxa Selic:** taxa básica de juros definida pelo COPOM;
- **Open Market:** compra e venda de títulos públicos federais pelo BACEN;
- **Depósitos compulsórios:** recolhimento do valor dos depósitos que as instituições podem usar;
- **Redesconto:** empréstimo do BACEN às instituições usando os títulos descontados por elas como garantia.

Veja o funcionamento de cada um:

INSTRUMENTO	A BASE MONETÁRIA CRESCE SE	A BASE MONETÁRIA DIMINUI SE	PRAZO
SELIC	Reduz a taxa	Aumenta a taxa	Curto
OPEN MARKET	Compra títulos públicos	Vende títulos públicos	Curto
DEPÓSITO COMPULSÓRIO	Reduz o recolhimento	Aumenta o recolhimento	Longo
REDESCONTO	Reduz os juros	Aumenta os juros	Médio

## TAXA DE JUROS SELIC

A Selic é a **taxa básica de juros da economia**, servindo como **referência para as demais taxas de juros do país** – inclusive as utilizadas na cobrança de juros de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras. É a partir dela que todas as taxas de juros são formadas.

Além disso, a Selic é a taxa **utilizada para remunerar os títulos públicos federais emitidos pelo governo**. Ou seja, essa taxa define o quanto você vai receber de juros se emprestar dinheiro

ao governo – por essa razão, é considerada a taxa básica de juros.

**ATENÇÃO!** A taxa que cada título remunera não será necessariamente igual à taxa Selic, ela pode variar. A taxa de juros individual dos títulos públicos é livre, porém a **média dessas taxas deve bater com a Selic**, estipulada pelo COPOM. Logo, se a taxa Selic estiver em 4%, um título pode ser emitido por 3% e, no dia seguinte, por 5% (pois a média dessas duas taxas é 4%, obedecendo à meta da Selic).

## Tipos de taxa Selic



### METAS

1. Meta de inflação – definida pelo CMN;
2. Meta da taxa Selic – definida pelo Copom (que faz parte do BACEN).

A título de curiosidade, para o ano de 2021, a meta de inflação determinada pelo CMN é de 3,75%, com margem de tolerância de 1,5% para mais ou para menos – determinando um teto máximo e mínimo.

### DINÂMICA DO MERCADO, OPERAÇÕES MERCADO INTERBANCÁRIO, OPERAÇÕES DE TESOURARIA, VAREJO BANCÁRIO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO.

Os bancos basicamente realizam a intermediação de recursos entre poupadores e tomadores, dessa forma, cada banco precisa fazer um correto acompanhamento entre os recursos que entram e os recursos que saem, o banco não pode simplesmente “criar dinheiro”.

Nesse sentido, temos as movimentações no mercado interbancário, em que os Bancos que não tiveram seu fechamento de tesouraria, entre os recursos que utilizaram compatibilizado com os recursos que entraram ou estão disponíveis, precisam ir atrás desses recursos, e isso pode ser também através de outros bancos, assim se dá as movimentações interbancárias, através dessas movimentações surge o CDI (Certificado de depósito interbancário), onde os bancos que estão deficitários em um dia específico buscam recursos nos bancos que estão superavitários para fechar a sua conta de tesouraria, e remuneram essas movimentações. Essas operações são registradas

junto a CETIP (Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados). Boa parte dos investimentos no país utiliza o CDI como indicador de rentabilidade.

Também há a opção de realizar essas operações de compensação de tesouraria através das operações de Redescontos realizadas pelo BACEN.

Os bancos possuem índices de compliance a serem cumpridos, então é necessário manter sob controle sua inadimplência através dos mecanismos de recuperação de crédito, provisões, entre outros aspectos, manter seu fluxo de saída para empréstimos condizentes com seu volume financeiro de entrada, entre outros aspectos que foram reforçados pelo acordo de Basileia, que entre vários outros tópicos, tratou de assuntos relacionados a sustentabilidade do sistema financeiro, para evitar problemas como a crise de 2008.



**TODOS OS CURSOS DO DIREÇÃO + VIDEOAULAS + MARCAÇÕES E TIRA-DÚVIDAS EM UM SÓ LUGAR – COM O PDF 2.0** na nossa Assinatura Ilimitada

TESTE POR 14 DIAS

Qconcursos.com

DIREÇÃO CONCURSOS

## ORÇAMENTO PÚBLICO, TÍTULOS DO TESOURO NACIONAL E DÍVIDA PÚBLICA

O orçamento público é a forma de balizar os gastos públicos, estimando as receitas e fixando as despesas para, dessa forma, estabelecer a forma de movimentação da máquina pública, suas políticas, investimentos, entre outros. O assunto é bastante extenso, mas como está sendo cobrado dentro do conteúdo de conhecimentos bancários deve ser tratado sob a análise econômica e juntamente com os aspectos de política monetária, atuação do BACEN, e aspectos mais para o mercado bancário.

Uma das principais formas de atuação do governo na política monetária são os movimentos no Open Market, onde o governo lança títulos de

dívida e retiram dinheiro da economia no caso de uma política de retração, servindo para controle da inflação por exemplo, ou pode fazer o inverso, comprando esses títulos no mercado para colocar mais dinheiro para circular e incentivar o consumo, sendo assim uma política expansionista.

Atualmente, o governo atua também com a negociação direta com o investidor, através do chamado Tesouro Direto, em que eu, você, ou qualquer pessoa, através de alguma plataforma de investimentos, consegue comprar esses títulos e assim ser credor do governo Federal e ser remunerado de acordo com a política de juros que o governo está oferecendo. São esses os títulos:

### TIPOS DE TESOURO

#### Prefixados

Você sabe exatamente a rentabilidade e quanto vai receber na data de vencimento do título.

#### Tesouro Selic

A rentabilidade da aplicação é baseada na taxa Selic, a taxa básica de juros da economia brasileira.

#### IPCA+

A rentabilidade da aplicação é baseada em uma parte fixa (prefixada) e uma parte atrelada a variação da inflação, medida pelo IPCA.

Vou deixar para vocês a página do tesouro direto para caso queiram entender um pouco mais do tema, mas não precisa se aprofundar tanto pois o tema se for abordado na prova será de maneira bem superficial.

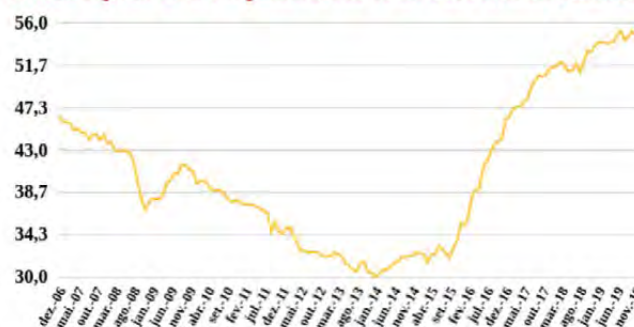
<https://www.tesourodireto.com.br/conheca/conheca-o-tesouro-direto.htm>

O governo atua em diversas frentes para manter seu funcionamento de maneira sustentável, há regulamentações para sua atuação, como por exemplo a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) de 2000, que trouxe diversos avanços as práticas orçamentárias do governo para buscar resultados mais estáveis e evitar problemas como que tivemos em décadas anteriores. A Lei traz limitações para Dívida pública, gastos com pessoais, controle popular sobre a administração,

aspectos de accountability, entre outros.

Trago abaixo um panorama da nossa dívida pública ao longo do tempo para você se situar sobre como nossa política e nossa economia influencia esse importante indicador:

**Dívida líquida do setor público, em % do PIB. Dez/06 a Jan/20**





## NOÇÕES DE MERCADO DE CÂMBIO

Câmbio é a operação de troca da moeda de um país pela moeda de um outro país. Essas trocas de moedas acontecem no mercado de câmbio, que é um ambiente abstrato (não físico) de negociação.

### Taxa de Câmbio

A taxa de câmbio é o preço, em moeda nacional, de uma unidade de moeda estrangeira. Ela é dividida em fixa (definida pelo Banco Central) ou

flutuante (estipulada livremente pelo mercado). No caso da flutuante, ainda é subdividida em limpa (sem intervenção do Banco Central) ou suja (em que o Banco Central intervém para evitar oscilações bruscas na cotação das moedas estrangeiras), esta última adotada pelo Brasil. As instituições por meio das quais o Banco Central atua no mercado de câmbio são chamadas de dealers de câmbio.



### Mercado Primário e Secundário

→ **Mercado Primário:** São as operações de entrada ou saída efetiva de moeda estrangeira do país.

→ **Mercado Secundário:** São as negociações entre as instituições integrantes do sistema financeiro autorizadas a operar em câmbio. Logo, a moeda simplesmente migra do ativo de uma instituição para o ativo de outra instituição, sem haver fluxo de entrada ou saída de moeda do país.



### Operações de Câmbio

Qualquer pessoa física ou jurídica pode, sem limitações, realizar operações de câmbio, desde que a outra parte seja um agente autorizado pelo Banco Central.

Para todas as operações, deve ser realizado o registro obrigatoriamente. Já para as operações superiores a 10 mil dólares, é necessária a formalização por meio de um contrato. A liquidação da na entrega de ambas as moedas, nacional e estrangeira, objeto da contratação ou

de títulos que as representam. A liquidação pronta é aquela que ocorre em até dois dias úteis e a liquidação futura ocorre em prazo superior a dois dias úteis.

Para operações de liquidação pronta de até 100 mil dólares, a instituição deve sempre informar o valor efetivo total (VET) da operação.

As operações básicas se dividem em: **câmbio manual** (operações de moedas em espécie) e **câmbio sacado** (com títulos representativos das moedas, sem haver negociação física de moedas).



## Cartão de Crédito Internacional

O pagamento da fatura de cartão de crédito internacional deve ser realizado pelo equivalente em reais. No geral, a conversão é feita conforme a taxa de câmbio **no dia de fechamento da fatura ou do dia do pagamento**. Porém, as instituições devem, obrigatoriamente, ofertar ao cliente a opção de pagamento da fatura conforme a taxa de câmbio **no dia da compra**. Se a compra no exterior foi denominada em reais, o valor no dia da compra é o que deve constar na fatura, sendo vedada qualquer indexação a qualquer moeda estrangeira.

## Posições de Câmbio

As posições de câmbio representam o resultado entre as operações de compra e venda de moeda estrangeira acrescidas ou diminuídas da posição do dia anterior. Estas posições se dão sob o ponto de vista da instituição.

- ➔ **Posição Comprada:** Quando o total de compras é maior que o total de vendas.
- ➔ **Posição Vendida:** Quando o total de compras é menor que o total de vendas.
- ➔ **Posição Nivelada:** Quando o total de compras e de vendas é igual.

## Arbitragem

Denomina-se arbitragem uma estratégia de operação com moeda estrangeira em diferentes mercados com a **finalidade de obter lucro pela diferença das cotações**. Porém, estas operações de arbitragens tendem a fazer com que os preços eventualmente se igualem.

## Contrato de Câmbio

Estão dispensadas da formalização de contrato:

- Operações de arbitragens com instituição bancária no exterior ou com o Banco Central;
- Operações em que o próprio banco é comprador e vendedor;
- Cancelamento de saldos de contratos de até US\$5000 ou o seu equivalente em outra moeda;
- Operações no mercado interbancário e com instituições do exterior;
- Operações de compra e venda de até US\$10.000 ou equivalente.

## Adiantamento de Contrato de Câmbio Pré-Embarque – ACC

Tem como objetivo o financiamento à produção. O importador estrangeiro se compromete a oferecer uma garantia bancária, junto a um banco estrangeiro, que é seu fiador. Assim, com esta garantia, o banco nacional pode oferecer ao exportador brasileiro o adiantamento de parte dos recursos necessários.

## Adiantamento de Contrato de Câmbio Pós-Embarque – ACE

Tem como objetivo o financiamento à comercialização. Neste, um exportador brasileiro, diante da dificuldade de receber o pagamento à vista, recebe um adiantamento dos valores a receber, de um banco nacional, mediante a garantia de um banco estrangeiro fiador do importador estrangeiro.

Instituições Operadoras	OPERAÇÕES	Todas as operações	Operações específicas autorizadas pelo BACEN	Liquidação pronta de até US\$300 mil, operações no mercado interbancário e arbitragens	Operações com vales postais internacionais, missivos e receptivos, no limite de US\$50 mil	Mediante um convênio com um correspondente, operações de até US\$1 mil
	INSTITUIÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos Comerciais</li> <li>• Bancos de Investimento</li> <li>• Bancos Múltiplos</li> <li>• Bancos de Câmbio</li> <li>• Caixa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos de Desenvolvimento</li> <li>• Agências de fomento</li> <li>• Financeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretoras e distribuidoras de títulos e valores mobiliários</li> <li>• Corretoras de câmbio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituições não autorizadas a operar no mercado de câmbio</li> </ul>

### Sistema Integrado de Comércio Exterior – Siscomex

O Siscomex (Sistema Integrado de Comércio Exterior) é um sistema governamental obrigatório que realiza o registro, acompanhamento e controle das operações de comércio exterior, isto é, as exportações e importações. Seu objetivo é conectar os principais usuários deste sistema.

Na iniciativa de reformular os processos, foi criado o Programa Portal Único, um portal eletrônico simples e integrador, para facilitar o acesso ao sistema. Com essa reformulação, busca-se

estabelecer processos mais eficientes, harmonizados e integrados. O portal único é uma facilidade que permite às partes apresentar informações padronizadas e documentos em um **ponto único de entrada** para atender todas as exigências regulatórias, que são distribuídas eletronicamente de modo padronizado e harmonizado. Uma vez que dados ou documentos já tenham sido recebidos pelo Portal Siscomex, os mesmos dados ou documentos não serão mais ser requisitados pelos órgãos, de modo a impedir a prestação repetida de informações a sistemas ou documentos de papel.

### Taxa de Câmbio nominal x Taxas de Câmbio real

Enquanto a taxa de câmbio nominal é expressa em relação ao valor entre duas moedas de países diferentes, é o custo de uma moeda em relação a outra sem levar em conta a inflação. É o numeral divulgado pelos agentes autorizados a operar no mercado de câmbio para se comprar uma moeda estrangeira. Em poucas palavras, é o preço que se paga para comprar a moeda estrangeira sem levar em conta a inflação.

Já a taxa de câmbio real é um indicador de câmbio que leva em consideração a inflação interna e externa (inflação do país da moeda transacionada). É a taxa nominal incorporada aos efeitos da inflação interna e externa. Em termos simples, seria descontar da taxa nominal a inflação dos países envolvidos na comparação para se chegar ao verdadeiro valor da moeda em relação a outra.

### Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações

Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações:

Impactos das taxas de câmbio		
Taxa de Câmbio	EXPORTAÇÕES	IMPORTAÇÕES
Elevação da taxa (real depreciado)	Favorece as exportações	Torna os produtos importados mais caros. Tende a gerar uma pressão de alta sobre a inflação.
Redução da taxa (real depreciado)	Não é bom para as exportações	Torna os produtos importados mais baratos. Pode gerar uma redução da inflação.

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## SEGURANÇA CIBERNÉTICA E SIGILO DAS OPERAÇÕES DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

### POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Iniciaremos este resumo com a RESOLUÇÃO Nº 4.658, DE 26 DE ABRIL DE 2018, do Banco Central do Brasil/ BACEN, através do Conselho Monetário Nacional.

Esta Resolução dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para

a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

### ATENÇÃO!

No Brasil, o Banco Central (BACEN) tem o papel de órgão regulador das instituições financeiras, e uma de suas funções é garantir que o sistema financeiro nacional se mantenha sólido e estável. Diante desse cenário de crescimento tecnológico e aumento do cibercrime, o BACEN criou a Resolução 4.658, com o objetivo de mitigar os riscos cibernéticos e proteger as instituições financeiras. A Resolução foi aprovada em 26 de abril de 2018 pelo Conselho Monetário Nacional.

Mas o que é afinal a Resolução 4.658/2018 do Banco Central do Brasil?

A Resolução 4.658 determina que as instituições que são reguladas pelo Banco Central desenvolvam uma política de segurança cibernética, um plano de ação de respostas a incidentes, um plano de ação para continuidade de negócios e estipula requisitos para contratação de serviços terceirizados e em nuvem.



A política de segurança cibernética deve ser compatível com:

- o porte, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição
- a natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição
- a sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade da instituição

**Confidencialidade, integridade e disponibilidade, termos conhecidos pela sigla CID**, são considerados os três pilares do modelo clássico de segurança da informação, onde o objetivo final é a proteção de dados.

Esses 3 pilares da segurança da informação, portanto, constituem um conjunto de ações que procuram prevenir problemas relacionados à área, como o vazamento de dados, por exemplo.

### Confidencialidade

O conceito de confidencialidade se refere à proteção de informações que não devem ser acessadas por indivíduos não autorizados.

### Integridade

Já o conceito de **integridade na segurança da informação** está relacionado à plenitude do armazenamento dos dados. Isto é, da mesma forma que as informações são fornecidas, elas devem ser armazenadas, sem qualquer alteração em seu conteúdo.

### ATENÇÃO!

A Resolução 4.658 foi criada baseada em padrões internacionais reconhecidos já utilizados por especialistas em cibersegurança, como a família ISO 27000. Além de estar diretamente ligada a respostas de incidentes, a Resolução 4.658 também observa as orientações da ISO 22301, que trata sobre a gestão da continuidade do negócio. O que antes era utilizado como boa prática pelas empresas, com a Resolução passou a ser uma regra.

De acordo com a LGPD, dados pessoais sensíveis são todos aqueles relacionados a uma "pessoa física identificada ou identificável". São exemplos de alguns deles: informações sobre origem racial, étnica, opiniões política e religiosa e orientação sexual, para citar alguns.

Todas essas informações devem ser coletadas apenas com a permissão do titular e, caso a permissão seja concedida e este se arrependa posteriormente, também é seu direito que seus dados sejam removidos de qualquer sistema.

*§ 2º Admite-se a adoção de política de segurança cibernética única por:*

*I - conglomerado prudencial; e*

*II - sistema cooperativo de crédito.*

*§ 3º As instituições que não constituírem política de segurança cibernética própria em decorrência do disposto no § 2º devem formalizar a opção por essa faculdade em reunião do conselho de administração ou, na sua inexistência, da diretoria da instituição.*

Conglomerado prudencial e sistema cooperativo de crédito podem se unir e formar uma única política desde que formalizem esta opção.

A política de segurança cibernética deve contemplar, no mínimo:

- os objetivos de segurança cibernética da instituição
- os procedimentos e os controles adotados para reduzir a vulnerabilidade da instituição a incidentes e atender aos demais objetivos de segurança cibernética
- os controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis
- o registro, a análise da causa e do impacto, bem como o controle dos efeitos de incidentes relevantes para as atividades da instituição

### As diretrizes para:

- a) a elaboração de cenários de incidentes considerados nos testes de continuidade de negócios;
- b) a definição de procedimentos e de controles voltados à prevenção e ao tratamento dos incidentes a serem adotados por empresas prestadoras de serviços a terceiros que manuseiem dados ou informações sensíveis ou que sejam relevantes para a condução das atividades operacionais da instituição;
- c) a classificação dos dados e das informações quanto à relevância; e
- d) a definição dos parâmetros a serem utilizados na avaliação da relevância dos incidentes;

### Os mecanismos para disseminação da cultura de segurança cibernética na instituição, incluindo:

- a) a implementação de programas de capacitação e de avaliação periódica de pessoal;
- b) a prestação de informações a clientes e usuários sobre precauções na utilização de produtos e serviços financeiros; e
- c) o comprometimento da alta administração com a melhoria contínua dos procedimentos relacionados com a segurança cibernética; e

### As iniciativas para compartilhamento de informações sobre os incidentes relevantes, mencionados no inciso IV, com as demais instituições referidas no art. 1º

- Divulgação da Política de Segurança Cibernética
  - Plano de Ação e de **Resposta** a Incidentes
  - O plano deve abranger, no mínimo:
    - As **ações** a serem desenvolvidas pela instituição para adequar suas estruturas organizacional e operacional aos princípios e às diretrizes da política de segurança cibernética.
    - As **rotinas, os procedimentos, os controles e as tecnologias** a serem utilizados na prevenção e na resposta a incidentes, em conformidade com as diretrizes da política de segurança cibernética
    - A **área responsável** pelo registro e controle dos efeitos de incidentes relevantes
- As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Prestadores de serviços terceirizados) devem designar **diretor responsável pela política de segurança cibernética e pela execução do plano de ação e de resposta a incidentes.**
- Art. 8º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Prestadores de serviços terceirizados) **devem elaborar relatório anual** sobre a implementação do plano de ação e de resposta a incidentes, mencionado no art. 6º, com **data-base de 31 de dezembro.**
- O relatório deve abordar, no mínimo:**
- a **efetividade da implementação** das ações descritas no art. 6º, parágrafo único, inciso
  - o **resumo dos resultados obtidos na implementação das rotinas**, dos procedimentos, dos controles e das tecnologias a serem utilizados na **prevenção e na resposta** a incidentes descritos no art. 6º, parágrafo único, inciso II
  - os **incidentes relevantes** relacionados com o ambiente cibernético ocorridos no período
  - os **resultados dos testes de continuidade de negócios**, considerando cenários de indisponibilidade ocasionada por incidentes



No relatório anual sobre a implementação do plano de ação e de resposta a incidentes, o relatório deve ser:

- submetido ao comitê de risco, quando existente
- apresentado ao conselho de administração ou, na sua inexistência, à diretoria da instituição até 31 de março do ano seguinte ao da data-base

### **DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM**

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Prestadores de serviços terceirizados) devem assegurar que suas políticas, estratégias e estruturas para gerenciamento de riscos previstas na regulamentação em vigor, especificamente no tocante aos critérios de decisão quanto à terceirização de serviços, contemplem a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, no País ou no exterior.

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Prestadores de serviços terceirizados), previamente à contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, devem adotar procedimentos que contemplem:

I - a adoção de **práticas de governança corporativa e de gestão proporcionais à**

**relevância do serviço a ser contratado e aos riscos a que estejam expostas; e**

II - a verificação da capacidade do potencial prestador de serviço de assegurar:

- a) o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
- b) o acesso da instituição aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pelo prestador de serviço;
- c) a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador de serviço;
- d) a sua aderência a certificações exigidas pela instituição para a prestação do serviço a ser contratado;
- e) o acesso da instituição contratante aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador de serviço, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços a serem contratados;
- f) o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados;
- g) a identificação e a segregação dos dados dos clientes da instituição por meio de controles físicos ou lógicos; e
- h) a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes da instituição.



### Os procedimentos devem ser documentados.

No caso da **execução de aplicativos por meio da internet**, a instituição deve assegurar que o potencial prestador dos serviços adote controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões do aplicativo.

**Para os fins do disposto nesta Resolução, os serviços de computação em nuvem abrangem a disponibilidade à instituição contratante, sob demanda e de maneira virtual, de ao menos um dos seguintes serviços:**

- processamento de dados, armazenamento de dados, infraestrutura de redes e outros recursos computacionais que permitam à instituição contratante implantar ou executar softwares, que podem incluir sistemas operacionais e aplicativos desenvolvidos pela instituição ou por ela adquiridos
- implantação ou execução de aplicativos desenvolvidos pela instituição contratante, ou por ela adquiridos, utilizando recursos computacionais do prestador de serviços
- execução, por meio da internet, dos aplicativos implantados ou desenvolvidos pelo prestador de serviço, com a utilização de recursos computacionais do próprio prestador de serviços

**A instituição contratante dos serviços mencionados** no art. 12 é responsável pela **confiabilidade, pela integridade, pela disponibilidade, pela segurança e pelo sigilo em relação aos serviços contratados**, bem como pelo cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.

A contratação de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem **deve ser previamente comunicada** pelas instituições referidas no art. 1º ao Banco Central do Brasil.

**A comunicação deve conter as seguintes informações:**

- a denominação da empresa a ser contratada
- os serviços relevantes a serem contratados
- a indicação dos países e das regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados

A contratação de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem prestados no exterior deve observar os seguintes requisitos:

- a existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados
- a instituição contratante deve assegurar que a prestação dos serviços referidos no caput não cause prejuízos ao seu regular funcionamento nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil
- a instituição contratante **deve definir, previamente à contratação, os países e as regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados**
- a instituição contratante deve **prever alternativas para a continuidade dos negócios, no caso de impossibilidade de manutenção ou extinção do contrato de prestação de serviços**

**No caso de inexistência de convênio**, a instituição contratante **deverá solicitar autorização do Banco Central do Brasil para a contratação.**

## Prazos para adequação à Resolução 4.658

A Resolução 4.658 conta com uma linha do tempo para adequação das instituições financeiras e fornecedores, como observada abaixo:



## SIGILO DAS OPERAÇÕES DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A Lei Complementar nº 105/2001, dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras que veremos resumidamente agora.

### SIGILO BANCÁRIO

O sigilo bancário é uma espécie de sigilo de dados, previsto na constituição e respaldado pelo princípio privacidade, e pode ser definido como direito constitucional do cidadão à não exposição de fatos e atos referentes às suas operações financeiras pelas instituições às quais depositou confiança quanto aos seus dados.

incs. X e XIV do art. 5º, que tratam, respectivamente, da inviolabilidade do sigilo da correspondência, telegráfica, de dados e telefônica, do direito à privacidade e do segredo profissional.

### SIGILO FISCAL

Já o sigilo fiscal, diferentemente do sigilo bancário, pode ser definido como o dever que a Fazenda Pública tem e seus funcionários de não divulgarem informações obtidas em razão do ofício, sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes ou de terceiros e sobre a natureza e o estado dos seus negócios ou atividades.

**Obs.:** A regra é de que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações.

### São consideradas instituições financeiras:

- I** – os bancos de qualquer espécie;
- II** – distribuidoras de valores mobiliários;
- III** – corretoras de câmbio e de valores mobiliários;
- IV** – sociedades de crédito, financiamento e investimentos;
- V** – sociedades de crédito imobiliário;
- VI** – administradoras de cartões de crédito;
- VII** – sociedades de arrendamento mercantil;
- VIII** – administradoras de mercado de balcão organizado;
- IX** – cooperativas de crédito;
- X** – associações de poupança e empréstimo;
- XI** – bolsas de valores e de mercadorias e futuros;
- XII** – entidades de liquidação e compensação;
- XIII** – outras sociedades que, em razão da natureza de suas operações, assim venham a ser consideradas pelo Conselho Monetário Nacional.

## LEI COMPLEMENTAR Nº 105, DE 10 DE JANEIRO DE 2001.

Art. 1º § 2º As empresas de fomento comercial ou factoring, para os efeitos desta Lei Complementar, obedecerão às normas aplicáveis às instituições financeiras previstas no § 1º.

Factoring (**fomento** mercantil ou **comercial**) é uma atividade **comercial** caracterizada pela aquisição de direitos creditórios, por um valor à vista e mediante taxas de juros e de serviços, de contas a receber a prazo.

### Não constitui violação do dever de sigilo:

- a troca de informações entre instituições financeiras, para fins cadastrais, inclusive por intermédio de centrais de risco, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil
- o fornecimento de informações constantes de cadastro de emitentes de cheques sem provisão de fundos e de devedores inadimplentes, a entidades de proteção ao crédito, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil
- o fornecimento das informações de que trata o § 2º do art. 11 da Lei no 9.311, de 24 de outubro de 1996
- a comunicação, às autoridades competentes, da prática de ilícitos penais ou administrativos, abrangendo o fornecimento de informações sobre operações que envolvam recursos provenientes de qualquer prática criminosa
- a revelação de informações sigilosas com o consentimento expresso dos interessados
- a prestação de informações nos termos e condições estabelecidos nos artigos 20, 30, 40, 50, 60, 70 e 9 desta Lei Complementar
- o fornecimento de dados financeiros e de pagamentos, relativos a operações de crédito e

obrigações de pagamento adimplidas ou em andamento de pessoas naturais ou jurídicas, a gestores de bancos de dados, para formação de histórico de crédito, nos termos de lei específica

Lei 9.311 - Institui a Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira - CPMF, e dá outras providências.

Compete à Secretaria da Receita Federal a administração da contribuição, incluídas as atividades de tributação, fiscalização e arrecadação. As instituições responsáveis pela retenção e pelo recolhimento da contribuição prestarão à Secretaria da Receita Federal as informações necessárias à identificação dos contribuintes e os valores globais das respectivas operações, nos termos, nas condições e nos prazos que vierem a ser estabelecidos pelo Ministro de Estado da Economia.

**A quebra de sigilo poderá ser decretada, quando necessária para apuração de ocorrência de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou do processo judicial, e especialmente nos seguintes crimes:**

**I** – de terrorismo;

**II** – de tráfico ilícito de substâncias entorpecentes ou drogas afins;

**III** – de contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado a sua produção;

- IV** – de extorsão mediante sequestro;
- V** – contra o sistema financeiro nacional;
- VI** – contra a Administração Pública;
- VII** – contra a ordem tributária e a previdência social;
- VIII** – lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- IX** – praticado por organização criminosa.

**O pedido pela quebra deve partir de autoridades competentes, como o Ministério Público, Polícia Federal, COAF (conselho de controle de atividades financeiras), ou CPIs (comissão parlamentar de inquérito).**

As comissões encarregadas dos inquéritos poderão examinar quaisquer documentos relativos a bens, direitos e obrigações das instituições financeiras, de seus controladores, administradores, membros de conselhos estatutários, gerentes, mandatários e prepostos, inclusive contas correntes e operações com outras instituições financeiras.

A disposição do quadro acima aplica-se à Comissão de Valores Mobiliários, quando se tratar de fiscalização de operações e serviços no mercado de valores mobiliários, inclusive nas instituições financeiras que sejam companhias abertas.

Temos aqui uma situação de mútua assistência com outros órgãos. Vamos ver...

**O Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários, em suas áreas de competência, poderão firmar convênios:**

**I - com outros órgãos públicos fiscalizadores de instituições financeiras, objetivando a realização de fiscalizações conjuntas, observadas as respectivas competências;**

**II - com bancos centrais ou entidades fiscalizadoras de outros países, objetivando:**

- a)** a fiscalização de filiais e subsidiárias de instituições financeiras estrangeiras, em funcionamento no Brasil e de filiais e subsidiárias, no exterior, de instituições financeiras brasileiras;
- b)** a cooperação mútua e o intercâmbio de informações para a investigação de atividades ou operações que impliquem aplicação, negociação, ocultação ou transferência de ativos financeiros e de valores mobiliários relacionados com a prática de condutas ilícitas.

**Consideram-se operações financeiras:**

- I** – depósitos à vista e a prazo, inclusive em conta de poupança;
- II** – pagamentos efetuados em moeda corrente ou em cheques;
- III** – emissão de ordens de crédito ou documentos assemelhados;
- IV** – resgates em contas de depósitos à vista ou a prazo, inclusive de poupança;
- V** – contratos de mútuo;
- VI** – descontos de duplicatas, notas promissórias e outros títulos de crédito;
- VII** – aquisições e vendas de títulos de renda fixa ou variável;
- VIII** – aplicações em fundos de investimentos;
- IX** – aquisições de moeda estrangeira;
- X** – conversões de moeda estrangeira em moeda nacional;
- XI** – transferências de moeda e outros valores para o exterior;
- XII** – operações com ouro, ativo financeiro;
- XIII** – operações com cartão de crédito;
- XIV** – operações de arrendamento mercantil; e



**XV** – quaisquer outras operações de natureza semelhante que venham a ser autorizadas pelo Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários ou outro órgão competente.

**Obs.:** é conhecido como instrumento cambial (só possui incidência do IOF). Perceba que, é uma lista

**Obs.:** o STF dispunha, antes de 2016, que o sigilo bancário só poderia ser quebrado mediante ação judicial, para que assim fosse prestado informações à fiscalização ou à administração tributária. Após 2016, o STF entendeu que, o sigilo bancário não é quebrado quando os dados obtidos pelos bancos, CVM ou Bacen são passados para a fiscalização, pois eles são protegidos pelo sigilo fiscal, ou seja, é uma transmissão dos dados e que não necessita de prévia ação judicial.

### 3 sigilos:

- **Sigilo bancário:** dados das pessoas, isto é, os clientes que passam informações aos bancos devido à prestação de serviços que estes prestam.
- **Sigilo fiscal:** dados recebidos pela fiscalização em virtude de suas atribuições.
- **Sigilo profissional:** é o caso do advogado e contador, os quais devem manter sigilo sob as informações de seus clientes.

## EXCEÇÃO A QUEBRA DO SIGILO BANCÁRIO

As autoridades e os agentes fiscais tributários da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios somente poderão examinar documentos, livros e registros de instituições financeiras, inclusive os referentes a contas de depósitos e aplicações financeiras, quando houver processo administrativo instaurado ou procedimento fiscal em curso e tais exames sejam considerados indispensáveis pela autoridade administrativa competente.

O resultado dos exames, as informações e os documentos serão conservados em sigilo, observada a legislação tributária.

Ou seja, as autoridades fiscais e os agentes fiscais tributários, poderão requerer sem autorização judicial, informações bancárias de seus contribuintes para fins de constituição de crédito tributário.

Há quem diga que por essa lei permitir a quebra do sigilo bancário, sem autorização judicial, ela afronta diretamente a constituição federal, que resguarda a impossibilidade de violação a dados de alguém, e noutro bordo, há quem sustente que deve haver uma preponderância de valores, onde o interesse público deve ser observado e protegido de acordo e em consonância com os princípios da isonomia e da capacidade contributiva.

## POSICIONAMENTO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

Quarta-feira, 24 de fevereiro de 2016

STF garante ao Fisco acesso a dados bancários dos contribuintes sem necessidade de autorização judicial

O Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) concluiu na sessão desta quarta-feira (24) o julgamento conjunto de cinco processos que questionavam dispositivos da Lei Complementar (LC) 105/2001, que permitem à Receita Federal receber dados bancários de contribuintes fornecidos diretamente pelos bancos, sem prévia autorização judicial. Por maioria de votos – 9 a 2 –, prevaleceu o entendimento de que a norma não resulta em quebra de sigilo bancário, mas sim em transferência de sigilo da órbita bancária para a fiscal, ambas protegidas contra o acesso de terceiros. A transferência de informações é feita dos bancos ao

Fisco, que tem o dever de preservar o sigilo dos dados, portanto não há ofensa à Constituição Federal.

A Comissão de Valores Mobiliários, instaurado inquérito administrativo, poderá solicitar à autoridade judiciária competente o levantamento do sigilo junto às instituições financeiras de informações e documentos relativos a bens, direitos e obrigações de pessoa física ou jurídica submetida ao seu poder disciplinar.

O Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários, manterão permanente intercâmbio de informações acerca dos resultados das inspeções que realizarem, dos inquéritos que instaurarem e das penalidades que aplicarem, sempre que as informações forem necessárias ao desempenho de suas atividades.

# CONHEÇIMENTOS BANCÁRIOS

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E LEGISLAÇÃO ANTICORRUPÇÃO

### LGPD

A LGPD foi elaborada como uma forma de garantir que a **utilização segura e ética dos dados pessoais** amplamente coletados e tratados, principalmente diante do contexto de acelerada evolução da chamada “economia de dados”. Além de **proteger os direitos individuais**, amplamente explorado nos dispositivos da Lei, percebe-se uma preocupação do legislador em garantir o **equilíbrio entre a proteção das liberdades individuais e a preservação do fluxo aberto de dados**, necessários para a evolução do livre comércio.

Seguindo a mesma linha e forte influência da **legislação europeia** de proteção de dados, a LGPD regulamenta os principais pontos sobre o tratamento de dados pessoais, tais como coleta, classificação, utilização, acesso, reprodução, processamento, armazenamento, eliminação, controle da informação, entre outros.

*Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de **dados pessoais**, inclusive nos meios digitais, por pessoa **natural** ou por pessoa **jurídica** de direito **público** ou **privado**, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de **liberdade** e de **privacidade** e o **livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural**.*

*Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse **nacional** e devem ser observadas pela **União, Estados, Distrito Federal e Municípios**.*

**Dados pessoais** são **aqueles relacionados a pessoa natural ou identificável**, seja ele de origem física ou digital.

O conteúdo da lei **não abrange** os direitos de **proteção a dados de pessoa jurídica**.

### Fundamentos

Pelo conteúdo e interpretação dos fundamentos trazidos pela LGPD, percebe-se que a intenção do legislador, além de proteger o direito à privacidade, também se preocupou em garantir a observância aos direitos coletivos, tais como igualdade, liberdade de expressão, personalidade, inovação, desenvolvimento econômico, livre iniciativa e livre concorrência.

### Princípios

A LGPD elenca em seu artigo 6º os princípios a serem observados pelos agentes de tratamento, observados os fundamentos e bases legais previstas na lei.

*Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a **boa-fé** e os seguintes **princípios**:*

**I - finalidade:** realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

**II - adequação:** compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

**III - necessidade:** limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

**IV - livre acesso:** garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

**V - qualidade dos dados:** garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

**VI - transparência:** garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

**VII - segurança:** utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os

dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

**VIII - prevenção:** adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

**IX - não discriminação:** impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

**X - responsabilização e prestação de contas:** demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Para melhor entendimento do objetivo dos princípios, é importante entender que eles deverão servir de norte para a avaliação da legalidade de um tratamento, do início ao fim, devendo primeiramente ser considerado o atendimento aos princípios da **finalidade, adequação e necessidade**.

Estando o tratamento de acordo com os três primeiros princípios, o agente de tratamento deverá avaliar se os dados possuem **natureza sensível** e qual a **finalidade desejada**, bem como se ela se encaixa em pelo menos uma base legal prevista em lei. A observância da base legal é fundamental, já que após a coleta de algum dado, qualquer tratamento precisa ter alguma justificativa legal para ser realizado, caso não tenha, os dados deverão ser descartados.

Iniciado o tratamento dos dados, o controlador deverá **se certificar que todos os direitos dos titulares estão sendo respeitados e garantidos**, de acordo com a lei e paralelamente, deverão **adotar todas as medidas de segurança razoáveis e proporcionais aos riscos trazidos pela operação**.

Ao final do tratamento, os agentes deverão cumprir as regras de **descarte** desses dados.

Por fim, todas as medidas acima mencionadas deverão ser **registradas** para prestação de contas caso haja algum questionamento por parte dos titulares ou autoridades competentes.

FUNDAMENTOS (ART. 2º)	PRINCÍPIOS (ART. 6º)
respeito à privacidade	finalidade
autodeterminação informativa	adequação
liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião	necessidade

FUNDAMENTOS (ART. 2º)	PRINCÍPIOS (ART. 6º)
inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem	livre acesso
desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação	qualidade dos dados
livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor	transparência
direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.	segurança
	prevenção
	não discriminação
	responsabilização e prestação de contas

### Aplicabilidade

Sobre a aplicabilidade da lei, entende-se que **independente do meio empregado** para guardar os dados pessoais, **físicos** ou **eletrônicos**, estes estarão **dentro do escopo de proteção da LGPD**.

Bem como, a aplicação da LGPD independe do país ou sede em que os dados forem tratados, desde que os dados pessoais tenham sido coletados no Brasil ou sejam tratados com a finalidade de oferecer bens e serviços destinados ao território brasileiro.

A Lei também se aplica a **pessoa natural**, quando esta de alguma forma realizar o tratamento de dados pessoais **para fins profissionais ou comerciais (econômicos)**. Bem como às **pessoas jurídicas** de direito público ou privado.

Dessa forma, **independente do objetivo** pelo

qual as entidades foram criadas, seja com fins econômicos ou não, sempre que houver tratamento de dados pessoais por uma pessoa natural ou jurídica esta estará apta a responder por seus atos perante o titular dos dados.

Quando se trata especificamente de tratamento realizado por pessoas jurídicas **de direito público**, este deverá ser realizado para o **atendimento da sua finalidade pública (interesse público) de forma clara e atualizada**.

Importante atentar para as **exceções de aplicação da LGPD**, previstas no artigo 4º.

Art. 4º. Esta Lei **não se aplica** ao tratamento de dados pessoais:

I - realizado por **pessoa natural** para **fins exclusivamente particulares e não econômicos**;

II - realizado para fins **exclusivamente**:

a) **jornalístico e artísticos**;

b) **acadêmicos**, aplicando-se a esta

**REVISÃO  
DE VÉSPERA**  
DIREÇÃO  
CONCURSOS

um dia inteiro de  
**REVISÃO COMPLETA  
E GRATUITA**

**25 Set**  
a partir das 08h  
**CLIQUE E INSCREVA-SE**

hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;

III - realizado para **fins exclusivos de:**

a) segurança pública;

b) defesa nacional;

c) segurança do Estado; ou

d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou

IV - **provenientes de fora do território**

**nacional** e que **não sejam** objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.

§ 1º O tratamento de dados pessoais previsto no **inciso III** será regido por **legislação específica**, que deverá prever **medidas proporcionais e estritamente necessárias ao atendimento do interesse público**, observados o devido processo legal, os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei.  
– Vide comentário inciso III, artigo 4º.

2º É **vedado** o tratamento dos dados a que se refere o **inciso III** do caput deste artigo por pessoa de direito privado, **exceto** em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico à autoridade nacional e que deverão observar a limitação imposta no § 4º deste artigo.

§ 3º A **autoridade nacional** emitirá **opiniões técnicas** ou **recomendações** referentes às exceções previstas no **inciso III** do caput deste artigo e deverá solicitar aos responsáveis relatórios de impacto à proteção de dados pessoais.

§ 4º Em **nenhum caso a totalidade** dos dados pessoais de banco de dados de que trata o **inciso III** do caput deste artigo poderá ser tratada por pessoa de direito **privado**, **salvo** por aquela que possua **capital integralmente constituído pelo poder público**.

## Conceitos

Destaca-se alguns conceitos importantes do art. 5º:

**I – Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

**II – Dado Pessoal Sensível:** Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

**VI – Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

**VII – Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

**VIII – Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

A lei estabelece **maiores obrigações à figura do controlador, pois a ele compete as decisões referentes ao processo de tratamento dos dados. Desde a coleta dos dados, formas de processamento até o descarte.**

O **operador realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador**, devendo respeitar as determinações deste e das regras dessa legislação.

O Encarregado será o responsável pelo recebimento de reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências, bem como executar as demais atribuições determinadas pelo Controlador ou estabelecidas em normas complementares.



**XII – Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

**Requisitos específicos** do consentimento: livre, informado e inequívoco.

O **consentimento** é considerado como **a principal base legal para realização do tratamento de dados pessoais**.

**XIX - autoridade nacional:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

A **ANPD** foi criada como **órgão da administração pública federal integrante da Presidência da República, sem aumento de despesa (art. 55-A)**. Sua natureza jurídica é **transitória** e poderá ser **transformada** pelo poder executivo em entidade da administração pública federal **indireta**, submetida a **regime autárquico especial**.

### ATENÇÃO!

Atualmente, a ANPD integra a Administração **direta**;  
A ANPD **ainda não integra** a Administração **indireta**

### Bases legais para o tratamento de dados

O artigo 7º prevê as bases legais para realização do tratamento dos dados. Importante entender que todo tratamento deve ter como justificativa pelo menos uma das bases listadas abaixo:

Art. 7º O tratamento de dados pessoais **somente** poderá ser realizado **nas seguintes hipóteses**:

I - mediante o fornecimento de **consentimento** pelo titular;

Essa é a razão pela qual, após a entrada em vigor da lei, a maioria dos sites que realizam o tratamento de dados para alguma finalidade (os famosos **cookies**) passaram a pedir a **autorização do usuário** para realização de algum tratamento (avisos de privacidade por meio de pop-ups que aparecem nas telas dos aplicativos, por exemplo).

Art. 8º O consentimento previsto no inciso I do art. 7º desta Lei deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular.

§ 1º Caso o consentimento seja fornecido

por escrito, esse deverá constar de cláusula destacada das demais cláusulas contratuais.

§ 2º Cabe ao controlador o ônus da prova de que o consentimento foi obtido em conformidade com o disposto nesta Lei.

§ 3º É vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.

§ 4º O consentimento deverá referir-se a finalidades determinadas, e as autorizações genéricas para o tratamento de dados pessoais serão nulas.

II - para o cumprimento de **obrigação legal ou regulatória** pelo controlador;

**Alerta:** obrigações estabelecidas entre entes privados, tais como contratos entre particulares, não podem ser entendidas como cumprimento de obrigação legal.

III - pela **administração pública**, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de **políticas públicas** previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

IV - para a realização de **estudos** por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

V - quando **necessário** para a execução de **contrato** ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato **do qual seja parte o titular**, a pedido do titular dos dados;

Exemplo do inciso V: utilização dos dados pessoais para concessão de crédito por uma instituição financeira.

VI - para o exercício regular de **direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral**, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

VII - para a **proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro**;

VIII - para a **tutela da saúde, exclusivamente**, em procedimento **realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária**;

IX - quando necessário para atender aos **interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto** no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou

X - para a **proteção do crédito**, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

No mesmo artigo, além do rol de bases legais, os seus parágrafos estabelecem algumas regras a serem observadas pelos agentes de tratamento quando da escolha da base legal.

Além da previsão das bases legais para tratamento de dados pessoais, a Lei traz uma seção para elencar as bases legais específicas para o tratamento de dados pessoais sensíveis.

Orientações durante a escolha da base legal para o tratamento dos dados: o fato de os dados pessoais terem se tornado **públicos** (amplo acesso na internet, por exemplo), por escolha do próprio titular, **não isenta o agente** de observar os **princípios da boa-fé e do interesse público** que embasaram a disponibilização dos dados pelos agentes.

**Não poderá** o agente de tratamento se valer da justificativa dos dados serem públicos para realizar tratamento sem a observação dos princípios, já que **esses dados não perdem sua proteção por estarem em livre disponibilidade na internet**.

Art. 7º, § 3º O tratamento de dados pessoais cujo **acesso é público deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público** que justificaram sua disponibilização.

Art. 7º, § 4º É **dispensada** a exigência do consentimento previsto no caput deste artigo para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos do titular e os princípios previstos nesta Lei.

Tratamento de dados pessoais sensíveis:

Art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis **somente** poderá ocorrer **nas seguintes hipóteses**:

I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;

II - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;

c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;

d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;

f) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;

g) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de

identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

Vale ressaltar que a **previsão deste artigo demonstra que deverão ser tratados como dados sensíveis o conjunto de dados não sensíveis, que após a realização de algum tratamento, revele informações de dados sensíveis.**

## Direitos dos Titulares

O capítulo III da LGPD trata-se especificamente sobre os direitos dos titulares de dados.

Art. 17. Toda pessoa natural tem assegurada a **titularidade** de seus dados pessoais e garantidos os **direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade**, nos termos desta Lei.

Art. 18. O titular dos dados pessoais **tem direito a obter do controlador**, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante **requisição**:

Nos incisos desse artigo são elencados os direitos que podem ser exercidos pelo titular. Apesar de o atendimento aos direitos parecer se obrigatória, há situações em que o **controlador poderá negar o atendimento**, desde que respeitadas as obrigações junto aos titulares, bem como seja garantido um retorno sobre a fundamentação da decisão tomada pelo agente diante do pedido de exercício do direito.

Art. 12. Os **dados anonimizados não serão considerados dados pessoais** para os fins desta Lei, **salvo** quando o processo de anonimização ao qual foram submetidos for revertido, utilizando exclusivamente meios próprios, ou quando, com esforços razoáveis, puder ser revertido.

Se o dado perde a potencialidade de associação ou identificação ao titular, perde também a sua característica de dado pessoal.

**São direitos dos titulares os seguintes:**

I - confirmação da existência de tratamento;

II - acesso aos dados;

III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV - **anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;

V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;

VI - **eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular**, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;

VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;

VIII - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

IX - **revogação do consentimento**, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

## Tratamento de Dados pelo Poder Público

O tratamento de dados **personais pelas pessoas jurídicas de direito público** referidas no parágrafo único do art. 1º da Lei de Acesso à Informação (LAI), deverá ser realizado para o **atendimento de sua finalidade pública**, na persecução do **interesse público**, com o objetivo de **executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público**, desde que sejam atendidas algumas condições.

O poder público, portanto, via de regra, **não poderá compartilhar os dados sob sua posse com entidades privadas**, com exceção dos incisos anteriormente listado.

Assim, são exceções a restrição de compartilhamento de dados com entes privados:

- A exigência decorrente de execução descentralizada de atividade pública (outorga ou delegação);

- Dados acessíveis publicamente, desde que observados as disposições desta lei.
- Existência de previsão legal ou contratual que justifique o compartilhamento. Observada a necessidade de comunicação à ANPD sobre o compartilhamento nessa hipótese.
- Compartilhamento exclusivamente para prevenção de fraudes, irregularidades ou proteção e guarda da segurança e integridade do titular.

*Art. 31. Quando houver **infração** a esta Lei em decorrência do tratamento de dados pessoais **por órgãos públicos**, a **autoridade nacional** poderá **enviar informe com medidas cabíveis** para fazer cessar a violação.*

Esse ato de informar e orientar os entes que estejam em desconformidade não impede o poder sancionatório da ANPD, devendo funcionar como medidas de prevenção diante de operações potencialmente causadora de danos.

## Agentes de tratamento

As definições dos agentes de tratamento são trazidas pelos incisos VI, VII e VIII do artigo 5º.

**VI - Controlador:** *pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;*

**VII - Operador:** *pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;*

**VIII - Encarregado:** *pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).*

**IX - agentes de tratamento:** *o controlador e o operador;*

O capítulo IV da Lei trata sobre as **obrigações** a serem observadas pelos **agentes de tratamento**, bem como suas **responsabilidades** junto aos titulares dos dados. Vale lembrar que o **controlador deverá, obrigatoriamente, indicar um encarregado de dados**, cujas funções estão descritas nos dispositivos desse capítulo. Tal obrigação não é direcionada aos operadores.

*Art. 41. O **controlador** deverá **indicar encarregado** pelo tratamento de dados pessoais.*

Outro ponto importante trazidos por esse capítulo são as descrições sobre as responsabilidades do controlador e do operador em relação ao exercício irregular das atividades de tratamento, havendo inclusive a previsão de responsabilidade solidária do operador, junto ao controlador, quando agir em desconformidade com a Lei.

Art. 42. O **controlador** ou o **operador** que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, **causar a outrem dano** patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, **é obrigado a repará-lo**.

A seguir, o artigo 43 traz as hipóteses **excludentes de responsabilidade** dos agentes de tratamento envolvidos em um evento danoso:

### Fiscalização:

A ANPD possui competência exclusiva para sanções administrativas

Estão previstas nesse artigo as possibilidades de aplicação de **5 (cinco) tipos de penalidades pela ANPD**:

- Advertência;

Art. 43. Os agentes de tratamento **só não serão responsabilizados quando provarem**:

I - que **não realizaram o tratamento** de dados pessoais que lhes é atribuído;

II - que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, **não houve violação à legislação de proteção de dados**; ou

III - que o dano é decorrente de **culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro**.

- alteração/retificação/bloqueio/cancelamento dos dados pessoais;
- suspensão;
- proibição parcial ou total; e
- aplicação de multa pecuniária.

O propósito da LGPD **não é estritamente punitivo**, mas sim **pedagógico**.

## ANTICORRUPÇÃO

A Lei 12.846/2013, já conhecida como Lei Anticorrupção (LAC), dispõe sobre a responsabilização **objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas** (sem deixar de alcançar também os respectivos **dirigentes**, sujeitos à responsabilização subjetiva) pela prática de atos

contra a administração pública, **nacional** ou **estrangeira**.

O objetivo da lei é punir a **pessoa jurídica** pela corrupção praticada no seu interesse ou benefício, exclusivo ou não (art. 2º).

### Abrangência:

Sujeitos ativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas jurídicas <b>nacionais</b> ou <b>estrangeiras</b> com representação no Brasil.</li> <li>• Empresas estatais que exercem atividade econômica.</li> <li>• Controladoras, controladas, coligadas e consorciadas.</li> </ul>

Sujeitos passivos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração Pública <b>nacional</b> - <i>abrange adm. <u>direta</u> e <u>indireta</u></i>.</li> <li>• Administração Pública <b>estrangeira</b> - <i>abrange organizações públicas internacionais</i>.</li> </ul>

A responsabilidade da pessoa jurídica subsiste na hipótese de **“alteração contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária”**.

A responsabilização da pessoa jurídica **não** exclui a **responsabilidade individual** de seus **dirigentes** ou **administradores** ou de **qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito**.



## Requisitos da responsabilização

Responsabilidade objetiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pessoas jurídicas</li></ul>
Responsabilidade subjetiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigentes e administradores</li><li>• Qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito</li></ul>

Conforme ensina Maria Sylvia Di Pietro, a regra da responsabilidade objetiva exige, no caso da Lei 12.846/2013, que:

1. haja **nexo de causa e efeito** entre a atuação da pessoa jurídica e o dano sofrido pela Administração Pública;
2. seja praticado **ato lesivo**, tal como definido no art. 5º;
3. o ato lesivo seja praticado por **pessoas jurídicas** (art. 1º, caput);
4. o ato lesivo cause **dano à Administração Pública, nacional ou estrangeira**.

## Atos lesivos à administração pública

Constituem **atos lesivos** à administração pública, nacional ou estrangeira, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas que atentem contra:

- O patrimônio público nacional ou estrangeiro;
- Os princípios da administração pública;
- Os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

## Sanções:

### Administrativa -> aplicadas pela própria Administração (art. 6º)

- Multa de 0,1% a 20% do faturamento bruto do exercício anterior ao da instauração do processo administrativo
- Publicação extraordinária da decisão condenatória

### Civil -> aplicadas pelo Poder Judiciário (art. 19)

- Perda dos bens, direitos e valores obtidos da infração
- Suspensão ou interdição parcial das atividades
- Dissolução compulsória da pessoa jurídica
- Proibição de receber incentivos, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas

Os recursos obtidos a partir da aplicação das penas de **multa** (sanção administrativa) ou **perdimento de bens, direitos ou valores** (sanção civil) serão

destinados preferencialmente aos **órgãos ou entidades públicas lesadas** (art. 24).

## Responsabilização administrativa

A multa **nunca será inferior à vantagem auferida**, quando for possível sua estimação. O grande objetivo da publicação extraordinária da decisão condenatória é dar publicidade à punição, tornando de todos conhecida a infração e respectiva sanção.

A aplicação das sanções administrativas (multa e publicação da decisão condenatória) não exclui a **obrigação da reparação integral do dano causado** (art. 6º, §3º).

A **instauração** e o **julgamento** de processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica cabem à **autoridade máxima** de cada órgão ou entidade dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. A autoridade máxima

poderá instaurar o processo **de ofício** ou **mediante provocação** (art. 8º).

Detalhe é que a *competência para a instauração e o julgamento* do processo administrativo **poderá ser delegada, vedada a subdelegação** (art. 8º, §1º).

O art. 10 prevê que o processo administrativo será conduzido por comissão designada pela autoridade instauradora e composta por **dois ou mais servidores estáveis**. Note que a lei não fixa o número máximo de membros da comissão.

A comissão deverá concluir o processo no prazo de **180 dias** contados da data da publicação do ato que a instituir (art. 10, §3º). Tal prazo **poderá ser prorrogado**, mediante ato fundamentado da autoridade instauradora (art. 10, §4º).

## Acordo de leniência

O acordo de leniência tem por objetivo permitir ao infrator, por meio de acordo com o Poder Público, **colaborar na investigação** de ilícitos, **favorecendo**, a um tempo, o **interesse público** na

investigação das infrações e responsabilização dos infratores, e o **interesse do próprio infrator** na obtenção da extinção da punibilidade ou redução da pena aplicável



# REVISÃO DE VÉSPERA

DIREÇÃO  
CONCURSOS

um dia inteiro de

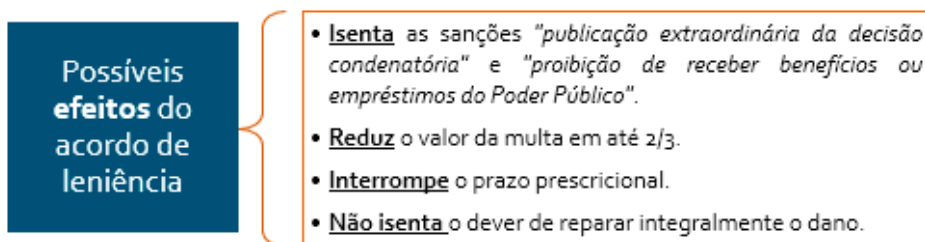
## REVISÃO COMPLETA E GRATUITA

**25 Set**  
a partir das 08h

CLIQUE E INSCREVA-SE

O acordo de leniência pode isentar ou reduzir sanções, mas **não exime** a obrigação de reparar integralmente o dano causado.

O acordo de leniência poderá **reduzir em até 2/3** o valor da multa aplicável.



### Responsabilização judicial

A responsabilização da pessoa jurídica na esfera administrativa **não afasta** sua responsabilização na esfera judicial (art. 18).

Contudo, a LAC somente prevê sanções de **natureza civil**, e não de natureza penal. Assim, a condenação penal poderá ocorrer com base em outras leis, e não na LAC.

Na esfera civil, as ações judiciais propostas com base na LAC seguirão o rito da **Ação Civil Pública**.

As ações judiciais poderão resultar na aplicação das seguintes sanções às pessoas jurídicas infratoras (art. 19):

- Perdimento dos bens, direitos ou valores que representem vantagem ou proveito direta ou indiretamente obtidos da infração, *ressalvado o direito do lesado ou de terceiro de boa-fé*;

- Suspensão ou interdição parcial de suas atividades;
- Dissolução compulsória da pessoa jurídica;
- Proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público, *pelo prazo mínimo de 1 ano e máximo de 5 anos*.

Tais sanções poderão ser aplicadas de forma **isolada** ou **cumulativa** (art. 19, §3º).

A condenação pela infração, com a aplicação das penalidades previstas na lei, já torna **certa** a obrigação de **reparar, integralmente, o dano** causado pelo ilícito, cujo valor será apurado em posterior liquidação, se não constar expressamente da sentença (art. 21, parágrafo único).

### Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP

Objetivo: reunir e dar publicidade às sanções aplicadas pelos órgãos ou entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de **todas as**

**esferas de governo** com base na lei. O CNEP conterá informações acerca das **sanções** aplicadas.

### Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS

A LAC também criou o **CEIS**, de caráter público, a fim de dar publicidade às sanções aplicadas pelos órgãos ou entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de **todas as esferas de governo** com base nos **artigos 87 e 88 da Lei 8.666/1993** (art. 23).

As referidas sanções são: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar, e declaração de inidoneidade. Portanto, embora o nome do cadastro fale de empresas inidôneas e suspensas, seu conteúdo não deve se limitar a informações sobre essas sanções.

# CONHEÇIMENTOS BANCÁRIOS

## LAVAGEM DE DINHEIRO

**Lavagem de dinheiro** → ato ou a sequência de atos praticados para **encobrir a natureza, localização ou propriedade de bens, direitos ou valores de origem ilícita**, com a finalidade de **reinseri-los à economia formal com aparência lícita**.

### 1ª fase → COLOCAÇÃO

O agente introduz o dinheiro ilícito no sistema financeiro para dificultar a identificação da procedência ilícita dos valores.

Ele pode, por exemplo, comprar títulos negociáveis no mercado financeiro



### 2ª fase → OCULTAÇÃO (ou DISSIMULAÇÃO)

Nessa fase, o “lavador” faz inúmeras transações financeiras com o objetivo de ocultar o dinheiro sujo: transferências de recursos entre contas correntes, transferência de recursos entre empresas, operações através de “contas fantasma” (conta em nome de pessoas que não existem) e de “laranjas” (pessoas que emprestam o nome para a realização de operações), além de transferir recursos para paraísos fiscais



### 3ª fase → INTEGRAÇÃO

Já com a aparência lícita, o dinheiro é recolocado na economia, por exemplo, através da compra de uma empresa já existente, pela aquisição de empreendimento imobiliário, com o pagamento de serviços de difícil mensuração etc.

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

### Infrações Penais Antecedentes

Qualquer **CRIME** ou **CONTRAVENÇÃO PENAL** que gere **bens ou valores ilícitos** pode ser considerado **infração penal antecedente ao delito de lavagem**.



O processo e o julgamento do crime de lavagem de dinheiro **independem** do processo e julgamento da infração antecedente!

## Condutas

- OCULTAR
- DISSIMULAR

**Determinados dados** do objeto material do crime de lavagem de dinheiro (**dos bens, dos direitos ou dos valores**):

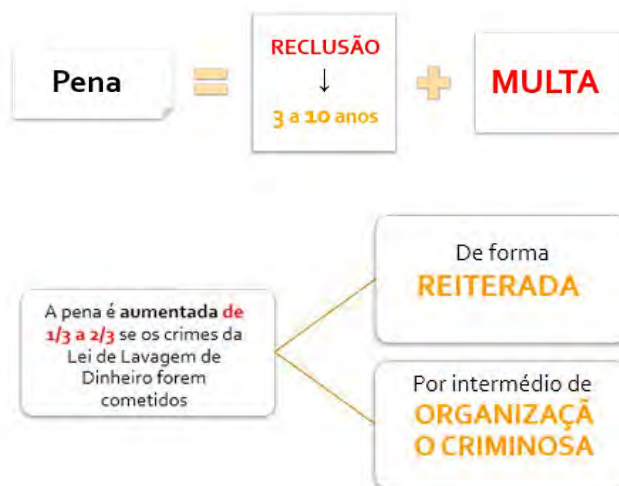
- **Natureza** (a sua essência ou seus atributos),
- **Origem** (de onde são provenientes),
- **Localização** (o local onde eles se encontram),
- **Disposição** (como foram empregado),
- **Movimentação** (transferência)
- **Propriedade** (a sua titularidade)

## Tipos Derivados

- Conversão em Ativos Lícitos (§1º, inciso I)
- Receptação do produto da infração penal antecedente (§1º, inciso II)

- Superfaturamento ou subfaturamento em importação ou exportação (§1º, inciso III)
- Utilização do produto da lavagem na atividade econômica ou financeira (§2º, inciso I)
- Associação para fins de lavagem de capitais (§2º, inciso II)

## Pena e Causas de Aumento de Pena



## DAS PESSOAS SUJEITAS AO MECANISMO DE CONTROLE

a) mercados <b>financeiro e monetário</b> (art. 9º, I);
b) mercado de <b>câmbio</b> (art. 9º, II);
c) mercado de <b>valores mobiliários</b> (art. 9º, III e parágrafo único, I);
d) mercado de <b>seguros</b> (art. 9º, parágrafo único, II);
e) <b>cartões de crédito, credenciamento ou transferência de fundos</b> (art. 9º, parágrafo único, III e IV);
f) <b>consórcios</b> (art. 9º, parágrafo único, III);
g) <b>arrendamento mercantil</b> (leasing), as <b>de fomento comercial</b> (factoring) e as <b>empresas simples de crédito (ESC)</b> (art. 9º, parágrafo único, V);
h) <b>sorteios e loterias</b> (art. 9º, parágrafo único, VI);
i) filiais, representantes, procuradores, agentes, comissionários ou assemelhados de <b>entidades estrangeiras que explorem alguma das atividades arroladas</b> (art. 9º, parágrafo único, VII e IX) ou <b>representantes, no exterior, em relação a pessoas sediadas no Brasil</b> (art. 9º, parágrafo único, XVIII);

j) outras <b>atividades sujeitas à autorização de órgão de supervisão do SFN</b> (art. 9º, parágrafo único, VIII);
k) <b>mercado imobiliário</b> (art. 9º, parágrafo único, X);
l) comércio de joias, pedras e metais preciosos, objetos de arte, antiguidades e outros <b>bens de luxo ou alto valor</b> (art. 9º, parágrafo único, XI e XII);
m) atividades que envolvam <b>grande volume de recursos em espécie</b> (art. 9º, parágrafo único, XII);
n) juntas comerciais e registros públicos (art. 9º, parágrafo único, XIII);
o) atividades de assessoria, consultoria, contadoria, auditoria, aconselhamento e assistência (art. 9º, parágrafo único, XIV);
p) transferências de <b>atletas profissionais, feiras, exposições e eventos</b> ;
q) <b>transporte e guarda de valores</b> ;
r) comercialização de <b>produtos rurais</b> .



Os deveres impostos às pessoas físicas e jurídicas que explorem as atividades mencionadas são divididos da seguinte forma:

### **Dever de IDENTIFICAÇÃO/VIGILÂNCIA – KNOW YOUR CUSTOMER (conheça o seu cliente)**

! Os **cadastros e registros deverão ser conservados durante o PERÍODO MÍNIMO DE CINCO ANOS** a partir do encerramento da conta ou da conclusão da transação.

Ah, o prazo de 5 anos pode ser **ampliado pela autoridade competente!**

### **Dever de COMUNICAÇÃO às autoridades competentes de atos e transações suspeitas de lavagem de capitais**

! Essa comunicação deverá ser feita **reservadamente, no prazo de 24h**, ao **Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)**, unidade de inteligência financeira criada pelo art. 14 da Lei 9.613/98 com o objetivo de disciplinar, aplicar penas administrativas, receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de lavagem de capitais.

### **Desenvolvimento de políticas internas de compliance**

As pessoas do art. 9º devem **qualificar funcionários, elaborar programas, normas e regulamentos para a prevenção e identificação de lavagem de capitais**, bem como **implementar instrumentos de investigação e controle interno** para **IMPEDIR** ou **REPRIMIR** operações direta ou indiretamente ligadas com o crime em questão.

## **DA RESPONSABILIDADE ADMINISTRATIVA**

### **I - advertência**

A pena de advertência será aplicada quando as pessoas do art. 9º cumprirem as seguintes obrigações do art. 10, mas de forma **IRREGULAR**:

- (I) identificação seus clientes e manutenção de cadastro atualizado, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes;
- (II) manutenção do registro de toda transação em moeda nacional ou estrangeira, títulos e valores mobiliários, títulos de crédito, metais, ou qualquer ativo passível de ser convertido em dinheiro, que ultrapassar limite fixado pela autoridade competente e nos termos de instruções por esta expedidas.

### **II - multa pecuniária variável, não superior:**

- a) **ao dobro** do valor da operação;
- b) **ao dobro do lucro** real obtido ou que presumivelmente seria obtido pela realização da operação; ou
- c) **ao valor de R\$ 20.000.000,00** (vinte milhões de reais);

A pena de multa será aplicada quando as pessoas do art. 9º, **por culpa ou por dolo**:

- (I) Deixarem de sanar, no prazo indicado pela autoridade, as irregularidades que foram objeto de pena de advertência

(II) Deixarem de cumprir com suas obrigações relacionadas à **IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES e MANUTENÇÃO DOS REGISTROS (art. 10, I a IV).**

(III) Deixarem de atender às requisições formuladas pelo Coaf na periodicidade, forma e condições por ele estabelecidas (art. 10, V).

**III - inabilitação temporária, pelo prazo de até 10 (dez) anos, para o exercício do cargo de ADMINISTRADOR das pessoas jurídicas obrigadas;**

A **inabilitação temporária** será aplicada quando:

(I) forem verificadas **infrações graves** quanto ao

cumprimento das obrigações constantes da Lei de Lavagem de Dinheiro

(II) ocorrer **reincidência específica**, devidamente caracterizada em **transgressões anteriormente punidas com multa**.

**IV - cassação ou suspensão da autorização para o exercício de atividade, operação ou funcionamento.**

A cassação da autorização será aplicada quando houver reincidência específica de infrações **anteriormente punidas com a pena de INABILITAÇÃO TEMPORÁRIA.**

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

## **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.

**Pena:** reclusão, de 3 (três) a 10 (dez) anos, e multa.

**§ 1º** Incorre na mesma pena quem, para ocultar ou dissimular a utilização de bens, direitos ou valores provenientes de infração penal:

**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:

**I** - utiliza, na atividade econômica ou financeira, bens, direitos ou valores provenientes de infração penal;

**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 um a dois terços, se os crimes definidos nesta Lei forem cometidos de forma reiterada ou por intermédio de organização criminosa.

**§ 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.

**§ 6º** Para a apuração do crime de que trata este artigo, admite-se a utilização da ação controlada e da infiltração de agentes.

### 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;

**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.

**§ 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.

### CAPÍTULO V

#### DAS PESSOAS SUJEITAS AO MECANISMO DE CONTROLE

**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:

**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;

**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);

**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;

**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;

**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, intermedeiem a sua comercialização ou exerçam atividades que envolvam grande volume de recursos em espécie;

**XIII** - as juntas comerciais e os registros públicos;

**XIV** - as pessoas físicas ou jurídicas que prestem, mesmo que eventualmente, serviços de assessoria, consultoria, contabilidade, auditoria, aconselhamento ou assistência, de qualquer natureza, em operações:

- a)** de compra e venda de imóveis, estabelecimentos comerciais ou industriais ou participações societárias de qualquer natureza;
- b)** de gestão de fundos, valores mobiliários ou outros ativos;
- c)** de abertura ou gestão de contas bancárias, de poupança, investimento ou de valores mobiliários;
- d)** de criação, exploração ou gestão de sociedades de qualquer natureza, fundações, fundos fiduciários ou estruturas análogas;
- e)** financeiras, societárias ou imobiliárias; e
- f)** de alienação ou aquisição de direitos sobre contratos relacionados a atividades desportivas ou artísticas profissionais;

**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;

**XVI** - as empresas de transporte e guarda de valores;

**XVII** - as pessoas físicas ou jurídicas que comercializem bens de alto valor de origem rural ou

animal ou intermedeiem a sua comercialização; e

**XVIII** - as dependências no exterior das entidades mencionadas neste artigo, por meio de sua matriz no Brasil, relativamente a residentes no País.

## CAPÍTULO VI

### Da Identificação dos Clientes e Manutenção de Registros

**Art. 10.** As pessoas referidas no art. 9º:

**I** - identificarão seus clientes e manterão cadastro atualizado, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes;

**II** - manterão registro de toda transação em moeda nacional ou estrangeira, títulos e valores mobiliários, títulos de crédito, metais, ou qualquer ativo passível de ser convertido em dinheiro, que ultrapassar limite fixado pela autoridade competente e nos termos de instruções por esta expedidas;

**III** - deverão adotar políticas, procedimentos e controles internos, compatíveis com seu porte e volume de operações, que lhes permitam atender ao disposto neste artigo e no art. 11, na forma disciplinada pelos órgãos competentes;

**IV** - deverão cadastrar-se e manter seu cadastro atualizado no órgão regulador ou fiscalizador e, na falta deste, no Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), na forma e condições por eles estabelecidas;

**V** - deverão atender às requisições formuladas pelo Coaf na periodicidade, forma e condições por ele estabelecidas, cabendo-lhe preservar, nos termos da lei, o sigilo das informações prestadas.

**§ 1º** Na hipótese de o cliente constituir-se em pessoa jurídica, a identificação referida no inciso I deste artigo deverá abranger as pessoas físicas autorizadas a representá-la, bem como seus proprietários.

**§ 2º** Os cadastros e registros referidos nos incisos I e II deste artigo deverão ser conservados durante o período mínimo de cinco anos a partir do encerramento da conta ou da conclusão da transação, prazo este que poderá ser ampliado pela autoridade competente.

**§ 3º** O registro referido no inciso II deste artigo será efetuado também quando a pessoa física ou jurídica, seus entes ligados, houver realizado, em um mesmo mês-calendário, operações com uma mesma pessoa, conglomerado ou grupo que, em seu conjunto, ultrapassem o limite fixado pela autoridade competente.

**Art. 10A.** O Banco Central manterá registro centralizado formando o cadastro geral de correntistas e clientes de instituições financeiras, bem como de seus procuradores.

## CAPÍTULO VII

### Da Comunicação de Operações Financeiras

**Art. 11.** As pessoas referidas no art. 9º:

**I** - dispensarão especial atenção às operações que, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes, possam constituir-se em sérios indícios dos crimes previstos nesta Lei, ou com eles relacionar-se;

**II** - deverão comunicar ao Coaf, abstenendo-se de dar ciência de tal ato a qualquer pessoa, inclusive àquela à qual se refira a informação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a proposta ou realização:

**a)** de todas as transações referidas no inciso II do art. 10, acompanhadas da identificação de que trata o inciso I do mencionado artigo; e  
**b)** das operações referidas no inciso I;

**III** - deverão comunicar ao órgão regulador ou fiscalizador da sua atividade ou, na sua falta, ao Coaf, na periodicidade, forma e condições por eles estabelecidas, a não ocorrência de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas nos termos do inciso II.

**§ 1º** As autoridades competentes, nas instruções referidas no inciso I deste artigo, elaborarão relação de operações que, por suas características, no que se refere às partes envolvidas, valores, forma de realização, instrumentos utilizados, ou pela falta de fundamento econômico ou legal, possam configurar a hipótese nele prevista.

**§ 2º** As comunicações de boa-fé, feitas na forma prevista neste artigo, não acarretarão responsabilidade civil ou administrativa.

**§ 3º** O Coaf disponibilizará as comunicações recebidas com base no inciso II do caput aos respectivos órgãos responsáveis pela regulação ou fiscalização das pessoas a que se refere o art. 9º.

**Art. 11-A.** As transferências internacionais e os saques em espécie deverão ser previamente comunicados à instituição financeira, nos termos, limites, prazos e condições fixados pelo Banco Central do Brasil.

## CAPÍTULO VIII

### Da Responsabilidade Administrativa

**Art. 12.** Às pessoas referidas no art. 9º, bem como aos administradores das pessoas jurídicas, que deixem de cumprir as obrigações previstas nos arts. 10 e 11 serão aplicadas, cumulativamente ou não, pelas autoridades competentes, as seguintes sanções:

**I** - advertência;

**II** - multa pecuniária variável não superior:

**a)** ao dobro do valor da operação;

**b)** ao dobro do lucro real obtido ou que presumivelmente seria obtido pela realização da operação; ou

**c)** ao valor de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais);

**III** - inabilitação temporária, pelo prazo de até dez anos, para o exercício do cargo de administrador das pessoas jurídicas referidas no art. 9º;

**IV** - cassação ou suspensão da autorização para o exercício de atividade, operação ou funcionamento.

**§ 1º** A pena de advertência será aplicada por irregularidade no cumprimento das instruções referidas nos incisos I e II do art. 10.

**§ 2º** A multa será aplicada sempre que as pessoas referidas no art. 9º, por culpa ou dolo:

**I** - deixarem de sanar as irregularidades objeto de advertência, no prazo assinalado pela autoridade competente;

**II** - não cumprirem o disposto nos incisos I a IV do art. 10;

**III** - deixarem de atender, no prazo estabelecido, a requisição formulada nos termos do inciso V do art. 10;



**IV** - descumprirem a vedação ou deixarem de fazer a comunicação a que se refere o art. 11.

**§ 3º** A inabilitação temporária será aplicada quando forem verificadas infrações graves quanto ao cumprimento das obrigações constantes desta Lei ou quando ocorrer reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriormente punidas com multa.

**§ 4º** A cassação da autorização será aplicada nos casos de reincidência específica de infrações anteriormente punidas com a pena prevista no inciso III do caput deste artigo.

## **CAPÍTULO IX**

### **Do Conselho de Controle de Atividades Financeiras**

**Art. 14.** Fica criado, no âmbito do Ministério da Economia, o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - Coaf, com a finalidade de disciplinar, aplicar penas administrativas, receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas previstas nesta Lei, sem prejuízo das competências de outros órgãos e entidades.

**§ 1º** As instruções referidas no art. 10 destinadas às pessoas mencionadas no art. 9º, para as quais não exista órgão próprio fiscalizador ou regulador, serão expedidas pelo COAF, competindo-lhe, para esses casos, a definição das pessoas abrangidas e a aplicação das sanções enumeradas no art. 12.

**§ 2º** O COAF deverá, ainda, coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações que viabilizem ações rápidas e eficientes no combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores.

**§ 3º** O COAF poderá requerer aos órgãos da Administração Pública as informações cadastrais bancárias e financeiras de pessoas envolvidas em atividades suspeitas.

**Art. 15.** O COAF comunicará às autoridades

competentes para a instauração dos procedimentos cabíveis, quando concluir pela existência de crimes previstos nesta Lei, de fundados indícios de sua prática, ou de qualquer outro ilícito.

## **CAPÍTULO X**

### **(Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **(Incluído pela Lei nº 12.683, de 2012)**

**Art. 17-A.** Aplicam-se, subsidiariamente, as disposições do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal), no que não forem incompatíveis com esta Lei.

**Art. 17-B.** A autoridade policial e o Ministério Público terão acesso, exclusivamente, aos dados cadastrais do investigado que informam qualificação pessoal, filiação e endereço, independentemente de autorização judicial, mantidos pela Justiça Eleitoral, pelas empresas telefônicas, pelas instituições financeiras, pelos provedores de internet e pelas administradoras de cartão de crédito.

**Art. 17-C.** Os encaminhamentos das instituições financeiras e tributárias em resposta às ordens judiciais de quebra ou transferência de sigilo deverão ser, sempre que determinado, em meio informático, e apresentados em arquivos que possibilitem a migração de informações para os autos do processo sem redigitação.

**Art. 17-D.** Em caso de indiciamento de servidor público, este será afastado, sem prejuízo de remuneração e demais direitos previstos em lei, até que o juiz competente autorize, em decisão fundamentada, o seu retorno.

**Art. 17-E.** A Secretaria da Receita Federal do Brasil conservará os dados fiscais dos contribuintes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contado a partir do início do exercício seguinte ao da declaração de renda respectiva ou ao do pagamento do tributo.

# VENDAS E NEGOCIAÇÃO

## NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL:

### Análise de mercado

Processo contínuo de conhecer o cenário no qual são desenvolvidas as operações da empresa. Uma das principais ferramentas utilizadas para análise de mercado é a Matriz SWOT.

### Matriz SWOT

Realiza uma análise organizacional e do ambiente. No ambiente interno, identifica as variáveis sob controle da empresa: pontos fortes (forças) e pontos fracos (fraquezas).

### Forças competitivas (5 Forças de Porter)

As forças competitivas são as variáveis que definem a estrutura de um mercado. Segundo Michael Porter, existem 5 forças competitivas: rivalidade no setor, barganha de fornecedores, barganha de clientes, ameaça de novos entrantes, ameaça de produtos substitutos.

### Estratégias Genéricas

A partir da compreensão da análise do mercado, a empresa pode adotar três estratégias genéricas para consolidar uma posição única e valiosa no mercado: a) liderança em custo (empresa enfatiza preço baixo e controle de custos. Atuação em todo mercado), b) diferenciação (empresa enfatiza

características do produto e busca desenvolver produtos customizados e diferentes daqueles ofertados pelos concorrentes. Atuação em todo mercado), c) nicho, foco ou enfoque (empresa atua em um segmento específico de mercado, podendo valorizar os custos – liderança focada em custo – ou a diferenciação de seus produtos – diferenciação focada).

### Identidade institucional

Expressão que confere personalidade e traduz o que se considera ideal para a instituição, representada nos conceitos de missão, visão e valores. A identidade é o que é considerado pelos empregados como a essência da organização; o que faz a organização distinguir-se de outras; e o que é percebido como estável ao longo do tempo. Imagem institucional: Resultado do balanço entre as percepções positivas e negativas que a organização passa para seus públicos. Em outras palavras, é a forma como os diferentes públicos de uma organização a percebem.

### Posicionamento

Ação de projetar a oferta e a imagem da empresa para que ela ocupe um lugar diferenciado na mente do público-alvo. O objetivo é posicionar a marca na mente dos consumidores a fim de maximizar a vantagem potencial da empresa.

## SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

### O que é?

Prática de **dividir o mercado em grupos homogêneos** com base em seus perfis geográficos, demográficos, psicográficos e comportamentais.

### Principais tipos de segmentação

- 1. Base geográfica:** agrupar indivíduos de acordo com a região, estado, cidade ou vizinhança.
- 2. Aspectos demográficos e socioeconômicos:** sexo, idade, estado civil, renda, escolaridade etc.
- 3. Aspectos comportamentais:** grau de uso do produto, lealdade à marca.
- 4. Psicográficos:** valores, crenças e atitudes compartilhadas.

## AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

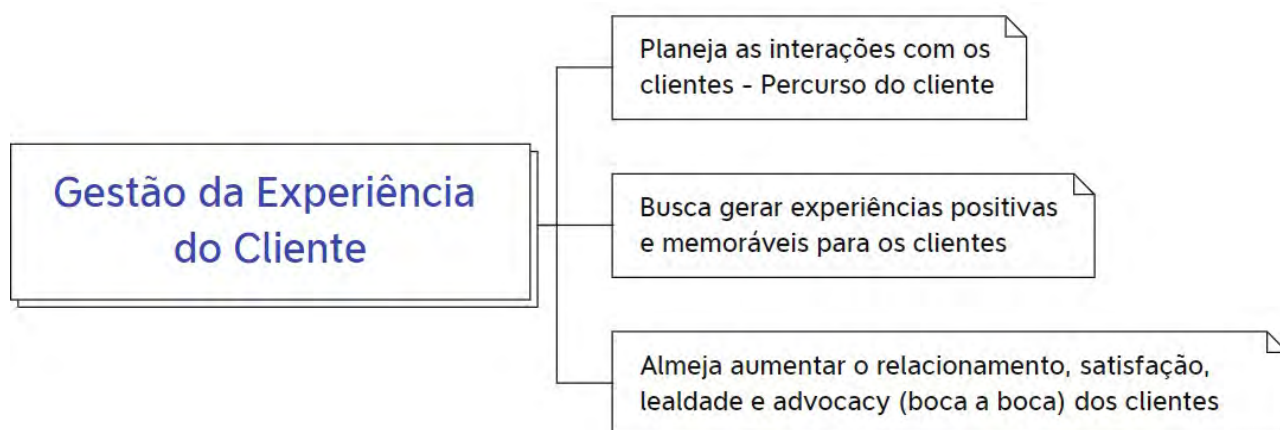
Ações para aumentar o valor percebido	
Aumentar o valor funcional do bem ou serviço	Consiste em aumentar a <u>capacidade e/ou funcionalidade</u> do bem ou serviço
Aumentar o valor emocional do bem ou serviço	Consiste em aumentar <u>o resultado emocional e afetivo provocado por um bem ou serviço</u>
Aumentar o valor social do bem ou serviço	Consiste em <u>aumentar benefícios intangíveis do bem ou serviço e, assim, proporcionar melhorar a autoimagem ou o prestígio social do cliente</u>
Diminuir os custos tangíveis e intangíveis para aquisição do bem ou serviço	Consiste em <u>diminuir o preço ou custos intangíveis</u> , tais como espera e esforço para aquisição de um bem ou serviço

## GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

### O que é?

**Gestão da Experiência do Cliente (Customer Experience Management ou CXM)** é a prática de desenhar e reagir às interações com os clientes,

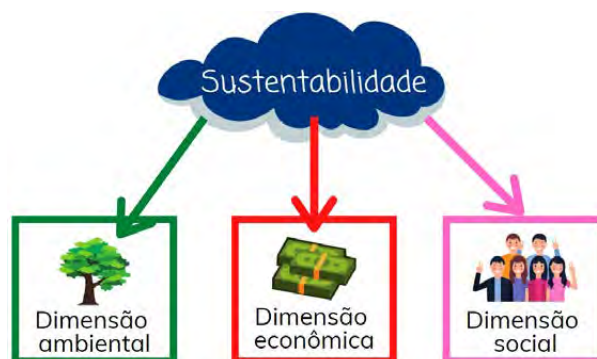
para atingir ou superar as expectativas dos clientes e, assim, aumentar a satisfação, a lealdade e o advocacy por parte dos clientes. É uma prática que requer gestão da mudança e o uso de tecnologias para ser bem-sucedida (Gartner, 2019)



## APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

### Sustentabilidade

Consiste na busca da perenidade da organização com base em sua viabilidade econômica e na correlação harmônica com o meio ambiente e a sociedade. Em outras palavras, a sustentabilidade corporativa busca identificar e gerenciar riscos e oportunidades futuras e atuais a fim de gerar valor para seus públicos de relacionamento e rentabilidade e longevidade para empresa (Banco do Brasil, Agenda 30 BB).



## Aprendizagem

Pode ser definida como a aquisição/ aplicação de conhecimento e/ou a mudança observável (de comportamento, de ações, de resultados, de processos, de crenças, de atitudes, de estruturas).

### Tipos de conhecimento

Existem dois tipos de conhecimento: a) conhecimento tácito; b) conhecimento explícito.

#### CONHECIMENTO TÁCITO

Conhecimento altamente subjetivo, difícil de comunicar, registrar, documentar ou ensinar aos outros, pois está entranhado no indivíduo e na maneira como ele interpreta a realidade. É o resultado do processamento de informações e aproveitamento dos insights subjetivos e das intuições dos colaboradores amplamente aceitos. No modelo japonês, é a partida do processo de inovação na organização.

#### CONHECIMENTO EXPLÍCITO

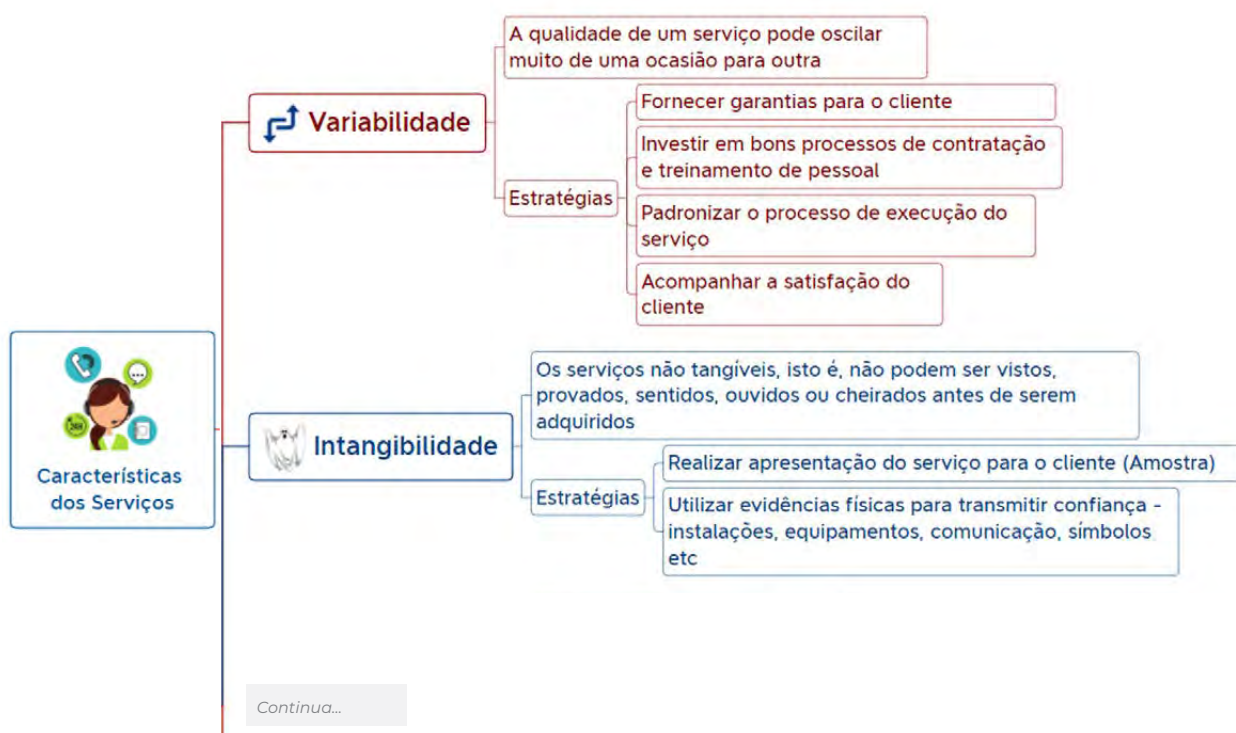
Conhecimento objetivo, descritível e codificável em documentos, práticas e treinamento, como documentação, modelos de negócios, procedimentos, projetos e métodos. O conhecimento explícito é aquele que se pode comunicar e transmitir. No modelo ocidental, é o conhecimento útil que pode ser formalizado, sistematizado e facilmente comunicável.

### Modelos de conversão do conhecimento

Existem alguns modelos que descrevem processos de conversão de um tipo de conhecimento em outro, vejamos:

<b>Socialização</b>	<b>Tácito → Tácito</b>
<b>Externalização</b>	<b>Tácito → Explícito</b>
<b>Combinação</b>	<b>Explícito → Explícito</b>
<b>Internalização</b>	<b>Explícito → Tácito</b>

### CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS: INTANGIBILIDADE, INSEPARABILIDADE, VARIABILIDADE E PERECIBILIDADE



Continua...





## GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Antônio Maximiano (2015) elenca as seguintes características da qualidade total:

- A ênfase está na satisfação das necessidades do mercado e dos clientes
- A qualidade é mais tratada no nível estratégico da organização do que com as técnicas da qualidade dos bens e serviços.
- A administração da qualidade transforma-se em uma responsabilidade de todos na empresa, do nível mais alto ao mais baixo escalão hierárquico.
- Os fornecedores são envolvidos na administração da qualidade
- Desde a concepção do serviço/bem, a qualidade é considerada.

## Escala SERVQUAL (Fatores CESAR da qualidade)

Atributo	Características	Práticas
<b>Confiabilidade</b>	Habilidade de prestar o serviço de modo confiável e exatamente como prometido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar o serviço como prometido</li> <li>Mostrar segurança ao lidar com os problemas de serviço do cliente</li> <li>Entregar o serviço certo na primeira vez</li> <li>Entregar os serviços no prazo prometido</li> <li>Manter registros sem erros</li> <li>Dispor de funcionários que têm o conhecimento necessário para responder</li> </ul>
<b>Empatia</b>	Atenção individualizada dispensada aos clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar aos clientes atenção individual</li> <li>Dispor de funcionários que tratam os clientes com atenção</li> <li>Ter em mente os melhores interesses do cliente</li> <li>Dispor de funcionários que entendem as necessidades do cliente</li> <li>Oferecer horário de funcionamento conveniente</li> </ul>



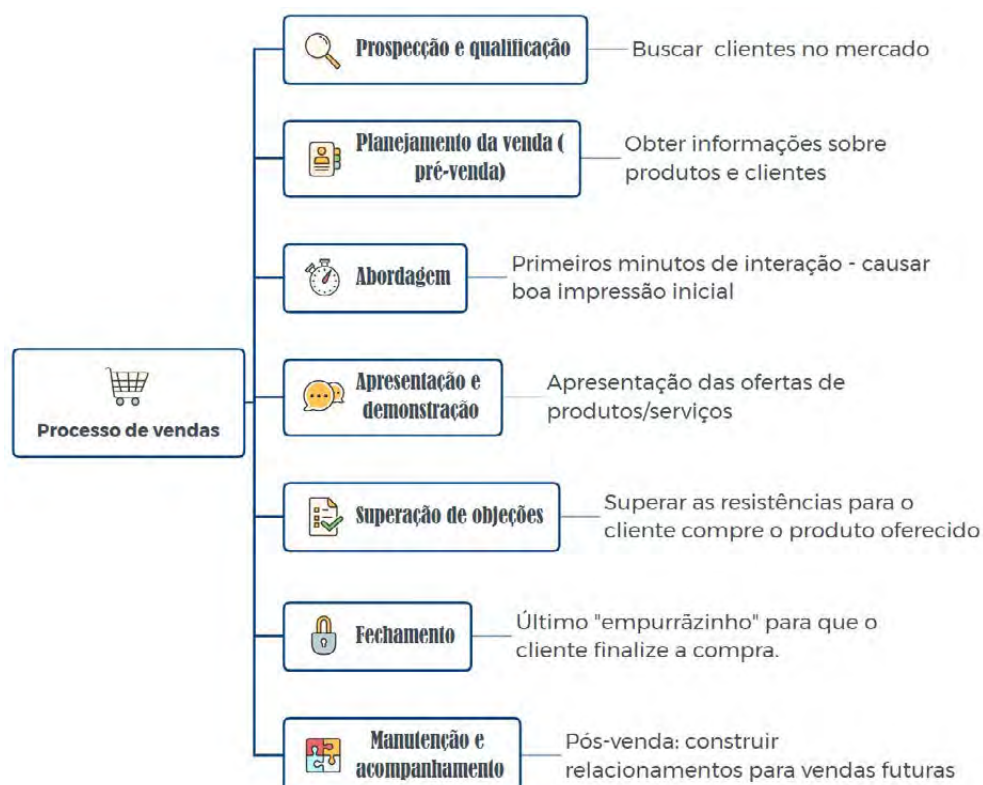
<b>Segurança</b>	Conhecimento dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispor de funcionários que inspiram confiança nos clientes</li> <li>• Fazer os clientes se sentirem seguros em suas transações</li> <li>• Dispor de funcionários que são consistentemente cordiais</li> </ul>
<b>Aparência (itens tangíveis)</b>	Aparência de instalações físicas, equipamentos, funcionários e material de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamentos modernos</li> <li>• Instalações com visual atraente</li> <li>• Funcionários com aparência asseada e profissional</li> <li>• Materiais visualmente atraentes associados ao serviço</li> </ul>
<b>Responsividade (Capacidade de resposta)</b>	Disposição de ajudar clientes e fornecer pronto serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter o cliente informado sobre datas relevantes</li> <li>• Efetuar um atendimento rápido de clientes</li> <li>• Mostrar disposição para ajudar os clientes</li> <li>• Estar preparado para atender às solicitações do cliente</li> </ul>

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

### Tarefas dos vendedores

A partir da obra de Kotler e Kettler (2012), conseguimos identificar algumas tarefas específicas que são realizadas pelos vendedores em diferentes contextos de venda, vejamos cada uma delas:

- Prospecção. Busca de clientes potenciais e indicações.
- Definição de alvo. Decisão sobre alocação de tempo entre clientes potenciais e atuais.
- Comunicação. Transmissão de informações sobre bens e serviços da empresa.
- Venda. Aproximação do cliente, apresentação, resposta a perguntas, superação de objeções e fechamento da venda.
- Suporte. Oferta de vários serviços aos clientes — consultoria, assistência técnica, intermediação em financiamentos, rapidez nas entregas.
- Coleta de informações. Condução de pesquisas de mercado e trabalho de inteligência.
- Alocação. Decisão sobre quais clientes não poderão ficar sem produtos nos períodos de escassez



## Lead

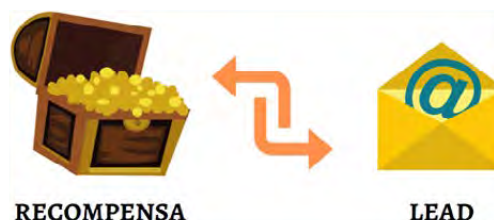
Informações de contatos de possíveis consumidores. São pessoas interessadas em algum produto ou serviço da empresa (potenciais clientes).

## Copywriting

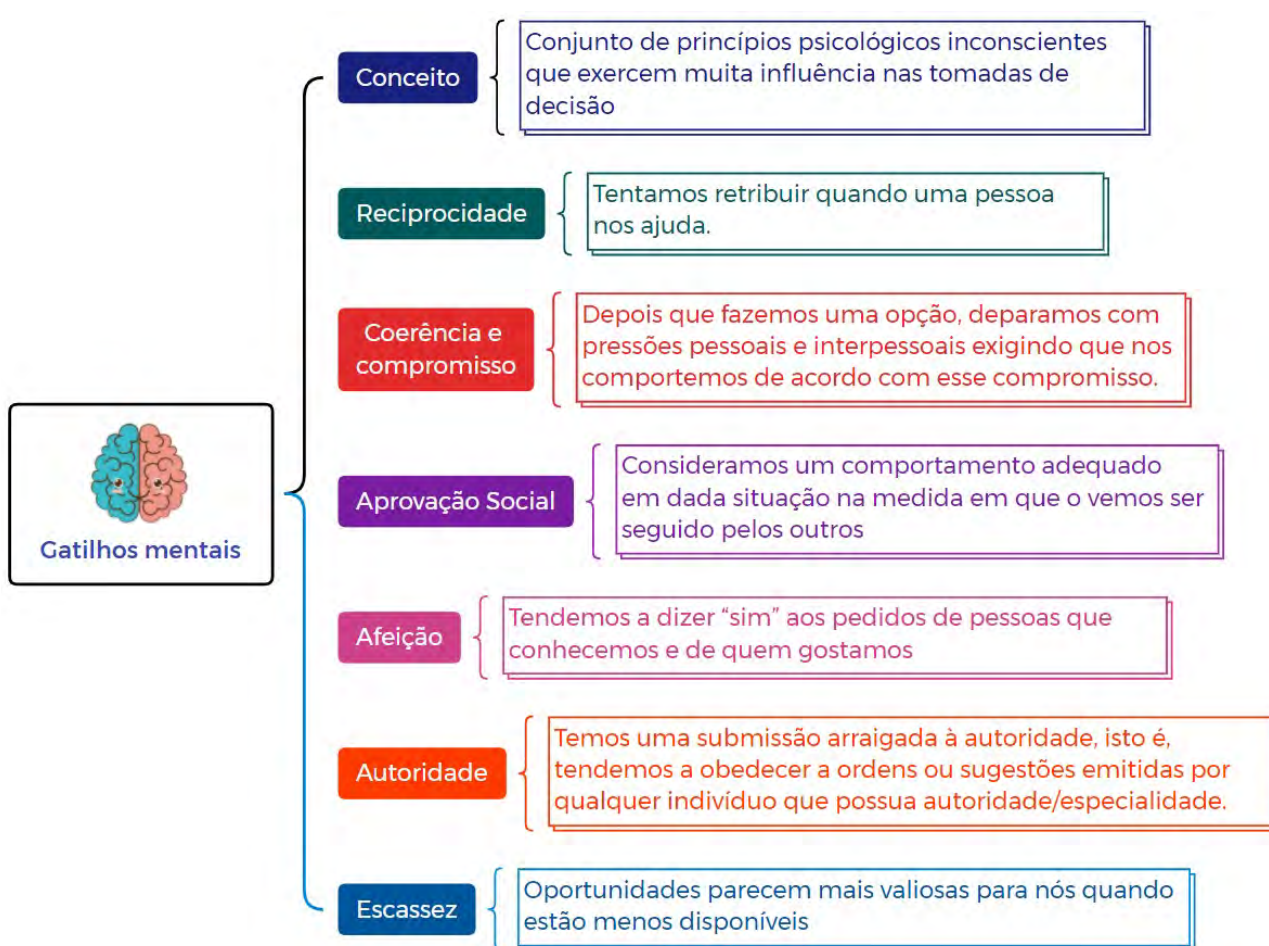
Arte da escrita persuasiva para influenciar as pessoas a tomarem uma ação (Ferreira, 2018).

## Estratégias de geração de leads

Baseiam-se na criação de um estímulo ou recompensa em troca do contato do potencial fornecedor. Quanto mais atrativa for a recompensa oferecida, maior será a propensão do potencial cliente em fornecer o seu contato.



## Gatilhos Mentais





**EDITAIS? VAGAS, NA SUA CIDADE? SALÁRIO?**

Fique por dentro de todas as notícias em nosso canal especial!

**INSCREVA-SE**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS

## Inbound marketing

Conjunto de estratégias de marketing que visam atrair e converter clientes usando conteúdo

relevante. Diferente do marketing tradicional, no Inbound Marketing a empresa não vai atrás de clientes, mas explora canais como mecanismos de busca, blogs e redes sociais para ser encontrada.

## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL EM VENDAS

- O Profissional de vendas não deve induzir seu cliente ao erro.
- O profissional de vendas não deve negociar produtos impróprios.
- O profissional de vendas não deve deturpar ou apresentar de maneira capciosa elementos de pesquisa ou estatísticas. Além disso, recomenda-se que sempre seja mencionada sua fonte de origem.
- As ofertas devem ser claras, precisas, honestas e completas, para que o consumidor possa saber a natureza exata do que é oferecido, o preço, eventuais taxas extras, as condições de pagamentos e as obrigações nas quais incorre ao fazer a solicitação.
- São vedados argumentos ou publicidade inverídicos, enganosos ou fraudulentos ou que depreciem outras empresas injustificadamente.
- Deve-se deixar claro quando uma oferta mencionar bens que não estão incluídos no produto ou que têm custo extra.

## PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

### Atendimento

Consiste na forma como todos os funcionários interagem com o cliente (pessoas que mantêm algum tipo de relacionamento com a empresa).

Um bom atendimento possui as características

de qualidade de um serviço, isto é, um bom atendimento deve ter: confiabilidade, empatia, segurança, aparência e resposta. A qualidade do atendimento influencia na satisfação dos clientes, conforme esquema a seguir:



## UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS PARA VENDAS

**Canais remotos para vendas**

Canais de vendas que se utilizam de um sistema de vendas à distância, isto é, vendas são concretizadas fora de uma loja física, sendo intermediadas por diferentes meios de

comunicação, tanto offline quanto online.

**Exemplos de canais remotos para vendas:**

vendas por catálogo, telemarketing, e-commerce, chat online, marketplace e redes sociais.

## COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM VENDAS E NEGOCIAÇÃO

**Comportamento do consumidor**

Estudo de como indivíduo, grupos e organizações selecionam, compram, usam e descartam bens, serviços ideias ou experiências para satisfazer suas necessidades e desejos.

Os principais fatores que influenciam o comportamento do consumidor são: fatores culturais, fatores sociais, fatores pessoais e fatores psicológicos. Segundo Kotler e Keller, os fatores culturais são os mais determinantes para o comportamento do consumidor.

Fatores Culturais	Fatores Sociais	Fatores Pessoais	Fatores Psicológicos
Cultura Subcultura Classe Sociais	Grupos de Referência Família Papéis sociais e status	Idade Estágio no ciclo de vida Ocupação Personalidade Estilo de vida	Motivação Percepção Aprendizagem Memória

**Negociação**

Processo que ocorre quando duas ou mais partes decidem como alocar escassos recursos. Trata-se de um processo de comunicação bilateral com o objetivo de se chegar a uma decisão conjunta.

Existem dois principais tipos de estratégia de negociação: negociação distributiva e negociação integrativa.

Característica da negociação	Negociação distributiva	Negociação integrativa
<b>Metas</b>	Obter a maior fatia do bolo possível	Expandir o bolo de modo que ambas as partes estejam satisfeitas.
<b>Motivação</b>	Ganhar-perder	Ganhos mútuos
<b>Interesses</b>	Opostos	Congruentes
<b>Compartilhamento de informações</b>	Baixo (o compartilhamento de informações só vai permitir que a outra parte tenha vantagem)	Alto (o compartilhamento de informações permitirá que cada parte encontre maneiras de satisfazer os interesses individuais)
<b>Duração do relacionamento</b>	Curto prazo	Longo prazo

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: RESOLUÇÃO N° 4.539 DE 24 DE NOVEMBRO DE 2016.

**Resolução n° 4.539/2016**

**Art. 2º** As instituições de que trata o art. 1º, no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir suas

atividades com observância de princípios de **ética, responsabilidade, transparência e diligência**, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.



**Art. 3º** A observância do disposto no art. 2º requer, entre outras, as seguintes providências:

III – a **inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual** relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

**Art. 6º** Em relação à política institucional de

relacionamento com clientes e usuários, as instituições de que trata o art. 1º devem instituir **mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos** com vistas a assegurar:

§ 2º Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo **prazo mínimo de cinco anos**.

**RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020 QUE DISPÕE SOBRE A CONSTITUIÇÃO E O FUNCIONAMENTO DE COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS**

**Resolução CMN nº 4.860/2020**

**Art. 6º** As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

§ 2º O prazo de resposta para as demandas **não pode ultrapassar dez dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a **10% (dez por cento) do total de demandas no mês**, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

**Art. 7º** As instituições referidas no art. 2º devem:

III – garantir o **acesso gratuito** dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, **inclusive por telefone**, cujo número deve ser:

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo **prazo mínimo de cinco anos**, contados da data da protocolização da ocorrência.

**Art. 9º** As instituições referidas no art. 2º devem **designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria**.

**Art. 12.** O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar **relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de **30 de junho e 31 de dezembro**.

**Art. 15.** As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à **ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos**.

§ 2º A designação de integrantes da ouvidoria referidos no caput **fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação**, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

**RESOLUÇÃO CMN Nº 3.694/2009 E ALTERAÇÕES**

**Resolução CMN nº 3.694/2009**

**Art. 1º** As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco

Central do Brasil, na **contratação de operações e na prestação de serviços**, devem assegurar: (Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.)



I - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários; (Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.)

II - a **integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas**, bem como a **legitimidade** das operações contratadas e dos serviços prestados; (Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.)

IX - a **identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência** em demonstrativos e faturas do pagador, inclusive

nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento. (Incluído pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.)

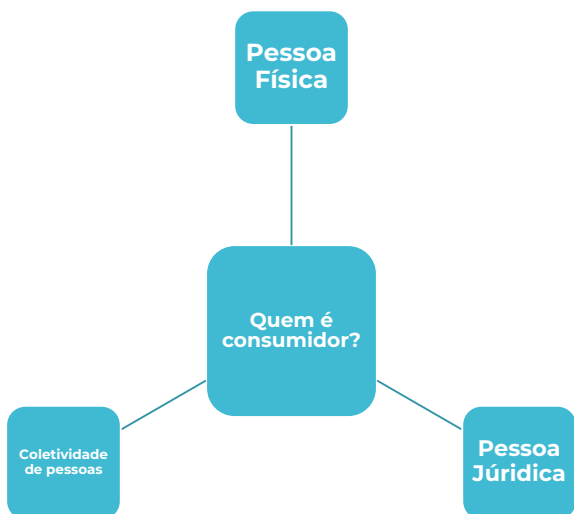
**Art. 3º** É vedado às instituições referidas no **art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa**, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

## DIREITO DO CONSUMIDOR

O primeiro ponto que precisa ser por nós visualizado diz respeito a quem pode ser considerado consumidor.

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

*Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.*



Para que estas sejam consideradas consumidoras é preciso que tenham adquirido ou utilizado **produto ou serviço** como **destinatário final**, sob pena de serem consideradas **fornecedores** (ou seja, aquele que não é destinatário final na cadeia de consumo).

Acerca do quem é fornecedor, o art. 3º do CDC se

encarregou de especificá-lo:

*Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, **que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.***

*§1º **Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.***

*§2º **Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.***

O **fornecedor** está em seu sentido lato, englobado tanto o **fornecedor de produtos** (em sentido estrito) e o **prestador de serviços**. Dessa forma, o artigo 3º amplia de forma considerável o número de pessoas a serem consideradas fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços.

**Bem móvel** é tudo aquilo **que pode ser transportado sem prejuízo de sua integridade**, como, p.ex. o caso de um automóvel que pode ser o objeto de uma relação de consumo, sendo adquirido para uso próprio em uma concessionária, seja ele zero km ou usado. Já o bem **imóvel**, por sua vez, é aquele cujo transporte ou remoção implica destruição ou deterioração considerável, como no caso de um apartamento.

Por fim, o **produto** pode ser **material** ou **imaterial**. Como exemplo de bem material, fiquemos com o carro e com o apartamento que acabamos

de estudar acima. No tocante ao bem imaterial, podemos citar uma partida de futebol, casas noturnas, espetáculos e etc.



Ainda nos resta falar um pouco sobre o que é considerado **serviço** para o CDC. Então, vamos lá!

Quer ver como vai ficar fácil de você entender o que é serviço? Imagine que você vai até o supermercado fazer algumas compras e, para isso, você deixa seu automóvel no estacionamento gratuito do local. Nesse caso, você está consumindo um **serviço** como destinatário final, ou seja, está usufruindo do estacionamento do supermercado, compreendido?!

Porém, o ponto mais importante e que sem sombra de dúvida será objeto do seu concurso, diz respeito aos serviços de natureza bancária. Peça que você **redobre sua atenção** nesse momento e venha comigo!

Dessa forma, concurseeiro(a), **os contratos celebrados entre bancos e correntias para a administração e transmissão de capital são, em regra, de consumo, conforme dispõe a súmula 297 do STJ.**

### “O que é súmula, professor?”

Boa pergunta!

Súmula, meu(a) querido(a), é quando os Tribunais (no nosso caso, o STJ) julgam reiterados processos que versam acerca do mesmo tema, razão pela qual, para facilitar os julgamentos dos próximos processos sobre esse mesmo tema, o tribunal edita um enunciado chamado “súmula” e que serve para orientar o julgador no processo em questão. Compreendido?!

*Súmula 297 – O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (SÚMULA 297, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129)*

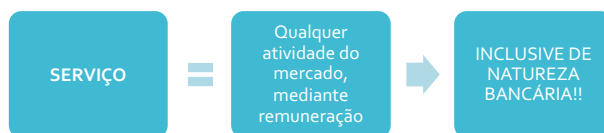
Como exemplo, posso mencionar para você, os

contratos de conta corrente, conta poupança, depósito bancário de quantias e bens, mútuo bancário (empréstimo de coisa fungível) e negócios de investimentos.

A única ressalva que faço a você é a seguinte:

- Se uma grande empresa adquire valores para fomentar sua atividade produtiva, em tese, não há relação de consumo e, por isso, não há que se falar na aplicabilidade do CDC;
- Tratando-se de uma pequena empresa ou empresário individual de pequeno ou médio porte, justifica-se a incidência do CDC, pela flagrante hipossuficiência destes.

Você precisa gravar que o CDC se aplica às instituições financeiras.



Agora que você já tem tudo isso em mente, vou resumir tudo que já visualizamos até agora:



Sobre os direitos básicos do consumidor será necessário que eu e você façamos uma leitura atenta dos artigos 6º e 7, ambos do CDC.

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

*II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no*

fornecimento de produtos e serviços;

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI – a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

XII – a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

XIII – a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Ao realizarmos uma leitura atenta do dispositivo, podemos concluir que, em sua grande maioria, os incisos são autoexplicativos, porém, farei alguns comentários específicos sobre aqueles mais importantes e que possuem um destaque maior

na relação consumerista.

### O Artigo 6, Inciso II, Prevê O Que Chamamos Do Princípio Da Equivalência Negocial.

Por esse princípio, é garantida a igualdade de condições no momento da contratação ou de aprimoramento da relação jurídica entre as partes. Além da igualdade prevista pelo CDC, é possível, também, falarmos em privilégios para os consumidores.

*“Privilégios? Como assim, professor?”*

Veja bem, caríssimo(a). Ao tratarmos de “privilégios” estamos falando das pessoas que podem ser enquadradas como hipervulneráveis, ou seja, o caso dos **idosos, adolescentes e crianças, que merecem uma proteção dobrada.**

Outro ponto que ressalta essa equivalência de condições no momento da contratação vem previsto nos artigos 39 e 51 do CDC, que afastam, respectivamente, determinadas cláusulas e práticas abusivas, capazes de gerarem nulidade absoluta ou responsabilidade civil, a depender das circunstâncias do caso.

Também, o artigo 8º da Lei consumerista estabelece a vedação de produtos e serviços que acarretem risco à saúde dos consumidores, sem exceção, o que também vai de encontro à tentativa de igualdade de tratamento nas relações negociais.

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam



acompanhar o produto.

Pelo princípio da equivalência negocial, assegura-se ao consumidor o direito de conhecer o produto ou o serviço que está adquirindo, de acordo com a ideia de plena liberdade de escolha e do dever anexo de informar.

### O Art. 6º, Inciso III, Prevê O Chamado Princípio Da Transparência Ou Da Confiança – Tutela Da Informação.

Nesse caso, a informação tem uma dupla face: o dever de informar e o direito de ser informado, sendo o primeiro relacionado com quem oferece o seu produto ou serviço no mercado. Já o segundo, está ligado com o fato do consumidor vulnerável.

O texto do Código de Defesa do consumidor estabelece, em seu artigo 6º, inciso II, que constitui direito básico dos consumidores “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. Essa menção foi introduzida pela Lei 12.741/12, que visa a dar maior transparência a respeito dos impostos pagos pelos consumidores, o que deve ser informado de forma detalhada.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPD – Lei nº 13.146/15), quando da sua entrada em vigor, acabou por instituir um parágrafo único ao diploma consumerista, no sentido de que as informações prestadas aos consumidores devem ser acessíveis às pessoas com deficiência.

### O Art. 6º, Inciso VI, Prevê O Princípio Da Reparação Integral Dos Danos.

O referido princípio garante aos consumidores a efetiva prevenção e reparação de todos os danos suportados, sejam eles materiais ou morais, individuais, coletivos ou difusos.

Existindo danos materiais no caso concreto, na sua vertente de **dano emergente (o que efetivamente se perdeu)**, ou **lucros cessantes (o que razoavelmente se deixa de lucrar)**, o consumidor terá o direito à reparação integral. Do mesmo modo, terá o consumidor direito à reparação por danos morais, ou seja, aqueles

que atingem diretamente seus direitos da personalidade. Não se esqueça, também, meu amigo(a), da súmula 37 do STJ, que admite a cumulação de danos materiais e morais decorrentes do mesmo fato.

Em resumo:



*Súmula 37 - São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. (SÚMULA 37, CORTE ESPECIAL, julgado em 12/03/1992, REPDJ 19/03/1992, p. 3201, DJ 17/03/1992, p. 3172)*

Outras possibilidades de danos aos quais os consumidores estão amparados pelo CDC, são os **danos morais coletivos** e os **danos sociais ou difusos**.

Essas categorias podem ser assim explicadas:

DANOS MORAIS COLETIVOS
Atingem vários direitos da personalidade
Direitos individuais homogêneos ou coletivos em sentido estrito – vítimas determinadas ou determináveis.
Indenização destinada para as próprias vítimas
DANOS SOCIAIS OU DIFUSOS
Causam um rebaixamento no nível de vida da coletividade.
Direitos difusos – vítimas indeterminadas. Toda a sociedade é vítima da conduta.
Indenização para um fundo de proteção ou instituição de caridade.

### O Art. 6º, Inciso VIII, Prevê O Princípio Da Hipossuficiência Do Consumidor.

Portanto, meu amigo(a), o conceito adotado pela lei consumerista para tratar sobre a hipossuficiência, vai muito além do sentido literal das palavras pobre ou sem recursos (aplicado no casos de concessão de assistência judiciária gratuita – AJG – no campo processual). Por ser mais amplo, deve ser apreciado pelo Juiz de Direito no caso concreto, no sentido de reconhecer a presença de um desequilíbrio técnico ou informacional entre fornecedor e consumidor, para a devida inversão do ônus da prova.

Fechando o estudo do, vejamos como está redigido o artigo 10 do CDC:

*Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.*

*§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.*

*§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.*

*§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.*

A partir dessa leitura, caríssimo(a), podemos concluir que o fornecedor **responde pelos riscos do desenvolvimento** do produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança dos consumidores.

Tão logo o fornecedor tome conhecimento acerca da nocividade ou periculosidade apresentada pelo produto ou serviço, deverá comunicar tal fato às autoridades e aos consumidores. Isso é o que reconhecemos por recall, meu amigo(a), muito comum em automóveis!

Outro ponto importante diz respeito sobre a responsabilidade civil para o CDC, correto?!

Entretanto, para iniciarmos nosso conteúdo de uma maneira clara, preciso diferenciar para você o tema da responsabilidade civil no Código Civil e responsabilidade civil no CDC.

Acompanhe comigo:

#### CÓDIGO CIVIL

**Regra:** responsabilidade civil **subjetiva**, baseada na culpa *lato sensu* ou em sentido amplo (são os artigos 186 e 927, p.ú., do CC).

**Exceção:** responsabilidade **objetiva**, baseada nos casos especificados em lei ou presente a atividade de risco (art. 927, p.ú., do CC). O Código Civil dispõe sobre várias hipóteses de responsabilidade objetiva, p.ex. os casos de ato de terceiro (art. 932 e 933).

#### CDC

**Regra:** responsabilidade civil **objetiva** dos fornecedores (art. 3º e art. 12) de produtos e prestadores de serviços (arts. 12, 14, 18, 19 e 20, do CDC).

**Exceção:** responsabilidade civil **subjetiva** dos profissionais liberais (art. 14, §4º, do CDC).

Dado esse panorama geral sobre a responsabilidade civil para o CDC, vamos fazer a leitura de alguns artigos da lei consumerista e, logo na sequência, vou formar quatro tópicos para estudarmos cada uma das espécies de responsabilidade, ok?!

Leia com atenção os artigos abaixo!

*Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.*

*§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

- I - sua apresentação;*
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*
- III - a época em que foi colocado em circulação.*

*§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.*

*§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:*

- I - que não colocou o produto no mercado;*
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;*
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Leitura realizada? Vamos para o próximo!

*Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:*

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;*
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;*
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.*

*Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra*



os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Grave essas informações! Ainda temos mais alguns para fazermos a leitura.

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

*§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.*

Por fim:

*Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.*

Veja, meu amigo(a), todos esses artigos que você acabou de ler dispõe acerca da responsabilidade do produto e do serviço, ok?!

Antes de começarmos a tratar especificamente acerca de cada ponto, vamos continuar nessa pegada de leitura do texto legal e, nesse momento, vamos ler juntos os artigos que dispõem sobre a responsabilidade por vício do produto e do serviço.

Avante!

*Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

*§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;*

*II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

*III - o abatimento proporcional do preço.*

*§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.*

*§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.*

*§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.*

*§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.*

*§ 6º São impróprios ao uso e consumo:*

*I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;*

*II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;*

*III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.*

Dando seguimento, veja como está a redação do artigo 19 do CDC:

*Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I - o abatimento proporcional do preço;*

*II - complementação do peso ou medida;*

*III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;*

*IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.*

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Preste muita atenção nos artigos abaixo:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Finalizando:

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a

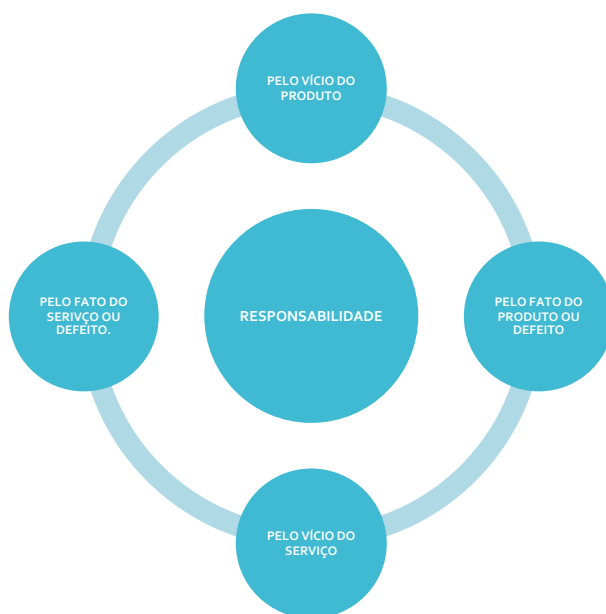
exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Vou esquematizar para você como funciona a responsabilidade dentro do CDC. Veja bem:



### RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

Há solidariedade entre fabricante e comerciante.

### RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO OU DEFEITO.

Não há solidariedade entre fabricante e comerciante. Haverá uma responsabilidade direta ou imediata do fabricante e uma responsabilidade subsidiária ou mediata do comerciante.

### RESPONSABILIDADE CIVIL PELO VÍCIO DO SERVIÇO

Há solidariedade entre todos os envolvidos na prestação.



## RESPONSABILIDADE CIVIL PELO FATO DO SERVIÇO

Há solidariedade entre todos envolvidos na prestação.

“Certo, professor! Mas o que seria a tal solidariedade?”

**Solidariedade**, para o CDC, quer dizer que o **consumidor poderá buscar a reparação dos danos tanto contra o fabricante como contra o comerciante, separadamente ou em conjunto.**

Beleza?!

Vamos estudar cada uma das espécies de forma individualizada.

### Responsabilidade pelo vício do produto.

A responsabilidade pelo vício do produto (art. 18, do CDC), ocorrerá quando existir um problema oculto ou aparente no bem de consumo, **que o torna impróprio para o uso ou diminui o seu valor**, conhecido como vício por inadequação. Nesse caso, o vício permanece no produto, não ultrapassando esses limites.

Para exemplificar para você, o artigo 18, §6º, em rol meramente exemplificativo, traz algumas situações em que haverá responsabilidade civil pelo vício do produto, quais sejam:

**Produtos cujos prazos de validade estejam vencidos, que atingem produtos perecíveis adquiridos em mercado e lojas do gênero;**

**Produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;**

**Produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam. Como exemplo, pense em um brinquedo que pode causar danos às crianças.**

Para tanto, a caracterização ou não do vício do produto, leva em consideração sua vida útil, ficando claro que o vício não se confunde com as deteriorações normais decorrentes do uso da coisa.

Você lembra que falei para sobre acerca da solidariedade, não é mesmo? Eu disse que o consumidor pode escolher contra quem irá mover uma ação para reparação dos danos, seja contra o fornecedor, contra o comerciante ou contra ambos. Nesse sentido, vejamos mais um julgado o Superior Tribunal de Justiça, onde este responsabilizou a Caixa Econômica Federal (CEF) juntamente com uma construtora, por vícios na construção de um imóvel cuja obra foi financiada com recursos do Sistema Financeiro de Habitação.

*“Recurso especial. Sistema financeiro da habitação. Vícios na construção de imóvel cuja obra foi financiada. Legitimidade do agente financeiro. 1. Em se tratando de empreendimento de natureza popular, destinado a mutuários de baixa renda, como na hipótese em julgamento, o agente financeiro é parte legítima para responder, solidariamente, por vícios na construção de imóvel cuja obra foi por ele financiada com recursos do Sistema Financeiro da Habitação. Precedentes. 2. Ressalva quanto à fundamentação do voto-vista, no sentido de que a legitimidade passiva da instituição financeira não decorreria da mera circunstância de haver financiado a obra e nem de se tratar de mútuo contraído no âmbito do SFH, mas do fato de ter a CEF provido o empreendimento, elaborado o projeto com todas as especificações, escolhido a construtora e o negociado diretamente, dentro de programa de habitação popular. 3. Recurso especial improvido” (STJ – REsp 738.071/SC – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – Quarta Turma – j. 09.08.2011 – DJe 09.12.2011) (grifos acrescidos).*

**Isso que acabamos de estudar é a regra** sobre como tratamos a responsabilidade pelo vício do produto, porém, há algumas **exceções** que você saber.

A primeira está diretamente ligada aos produtos fornecidos de forma **in natura**, ocasião em que responderá perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor (art. 18, §5º, do CDC). Imagine a situação do indivíduo que adquire uma fruta estragada em uma feira livre, a responsabilidade, **em regra**, será do feirante. Porém, se na fruta constar o selo do produtor, este é quem responderá pelo vício.

A segunda **exceção** vem prevista no artigo 19, §2º, do CDC, que determina que o fornecedor imediato (no caso, o comerciante), será responsável pelo vício de quantidade quando fizer a pesagem ou a mediação e o instrumento utilizado não estiver

afetado segundo os padrões oficiais.

O art. 18, caput, do CDC estabelece que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. O referido artigo estampa os chamados “vícios de qualidade do produto”. Exemplificado: imagine o automóvel que não funciona de forma adequada como espera o consumidor.

O art. 19 ainda trata dos vícios de quantidade, gerando a solidariedade, dispondo que os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária.

Veja esse caso real envolvendo a Coca-Cola:

15/05/2013 15h14 - Atualizado em 15/05/2013 16h00

### Fabricante de Coca-Cola leva multa de R\$ 460 mil por reduzir embalagem

Multa aplicada pelo Procon de MG foi mantida pelo STJ.  
Em 2006, empresa reduziu volume de produto de 600 ml para 500 ml.

Du G1, em São Paulo



A Refrigerantes Minas Gerais Ltda, uma das fabricantes de Coca-Cola no país, terá de pagar multa de cerca de R\$ 460 mil por ter reduzido a quantidade de refrigerante nas embalagens, de 600 ml para 500 ml. A multa, aplicada originalmente pelo Procon de Minas Gerais, foi mantida pela Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

A decisão foi divulgada nesta quarta-feira (15) pelo STJ. Segundo o ministro relator, Humberto Martins, a informação da alteração da embalagem foi prestada de forma insuficiente diante da força das marcas, o que causou dano aos consumidores.

Matéria retirada do link: <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2013/05/fabricante-de-coca-cola-leva-multa-de-r-460-mil-por-reduzir-embalagem.html>

Já nos casos de vícios sanáveis, o §1º do art. 18, do DC, prevê que não sendo o vício sanado no prazo máximo de **trinta dias** pelo fornecedor, pode o consumidor ingressar em juízo para exercício das opções dadas pela norma, e que ainda serão estudadas ao longo da aula.

Nos termos do artigo 18, §2º, da Lei Consumerista, as partes podem convencionar a redução ou ampliação do prazo decadencial previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, aqueles com conteúdo imposto por uma das partes, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. Em algumas hipóteses, não há necessidade de o consumidor respeitar o prazo de trinta dias, podendo fazer uso imediato das opções dadas em lei.

Veja bem:

**1ª)** Quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, p.ex. o problema que atinge um componente de um veículo que somente pode ser substituído pelo fabricante.

**2ª)** Pela extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder gerar a diminuição substancial do valor da coisa, p.ex. o veículo teve um problema que o tornou um bem de consumo inócuo/imprestável.

**3ª)** Quando tratarmos de produto essencial, p.ex. o automóvel que é utilizado como ferramenta de trabalho por um taxista.

**TODOS OS CURSOS DO DIREÇÃO**  
**+ VIDEOAULAS + MARCAÇÕES E**  
**TIRA-DÚVIDAS EM UM SÓ LUGAR**  
**COM O PDF 2.0**

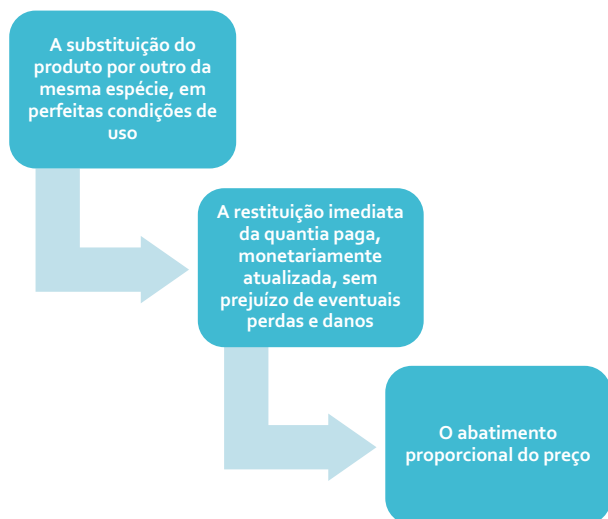
na nossa Assinatura Ilimitada

Qconcursos.com DIREÇÃO

**TESTE POR 14 DIAS**



A partir disso, surgem para o consumidor as suas opções judiciais para os casos de vícios do produto e que constam dos artigos 18 e 19 da Lei 8.078/90. Desse modo, pode o consumidor exigir, alternativamente, de acordo com a sua livre escolha:

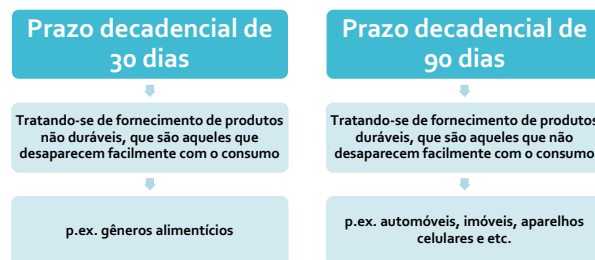


Estando presente o **vício de quantidade**, as alternativas judiciais do consumidor são muito parecidas com as que acabamos de visualizar, porém, diversas (art. 19 do CDC), percebe-se:

- I) O abatimento proporcional do preço.
- II) A complementação do peso ou medida.
- III) A substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios. Mais uma vez, não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço (art. 19, § 1º que manda aplicar o art. 18, § 4º, do CDC).
- IV) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. Novamente, a hipótese é de resolução do negócio com a devolução das quantias pagas, valores que compõem as perdas e danos. Repise-se que a norma faz menção às perdas e danos em separado, o que deve ser visto com ressalvas, pois, presentes outros prejuízos, haverá fato do produto e não vício.

Os prazos para reclamar **vício do produto** – seja de quantidade ou de qualidade – são **decadenciais**, conforme o artigo 26 do CDC.

Veja:



### Responsabilidade civil pelo fato do produto ou defeito.

Estando presente **fato do produto**, o CDC assegura o **direito de regresso** daquele que ressarcir o dano contra o culpado, ou ainda, conforme a **participação no evento danoso** (art. 13, p.º, do CDC).

O art. 12, §1º, do CDC, se encarregou de estabelecer alguns parâmetros ilustrativos para a caracterização do produto defeituoso, dispondo que haverá tal enquadramento quando o bem de consumo não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- a) sua apresentação;
- b) o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- c) a época em que foi colocado em circulação.

**Defeitos de projeto ou concepção:** são os que atingem a essência do produto ou sua própria apresentação, que gera danos independentemente de qualquer fator externo. P.ex. o cigarro.

**Defeitos de execução, produção ou fabricação:** são aqueles relativos a falhas do dever de segurança quando colocado o produto ou serviço no meio de consumo.

**Defeitos de informação ou comercialização:** são aqueles que decorrem da apresentação ou informações suficientes ou inadequadas sobre sua fruição ou riscos. Pense na situação em que determinado brinquedo é comercializado para uma margem inadequada de idade, podendo causar danos às crianças.



Essas modalidades que acabamos de visualizar também servem para o **fato ou defeito do serviço**, uma vez que são critérios idênticos constantes do art. 14, §1º, do CDC.

De outra banda, o **produto não poderá ser considerado defeituoso** quando outro de melhor qualidade tiver sido colocado no mercado (conforme art. 12, §2º, do CDC). Para exemplificar, o fato de se colocar no mercado determinado veículo com nova estrutura ou desing não significa dizer que o modelo anterior tinha um defeito. Isso nós vemos diariamente, meu amigo(a), com o tanto que avançou a indústria automobilística.

Porém, caso reste evidenciado o fato do produto ou o defeito, o consumidor poderá propor ação de reparação de danos contra o agente causado do prejuízo, sendo corolário do **princípio da reparação integral**. Essa ação fica sujeita ao prazo **prescricional de 5 anos** (art. 27 do CDC) para o acidente de consumo. O prazo de 5 anos será contado da ocorrência do evento danoso ou do conhecimento de sua autoria, o que ocorrer por último.

### Responsabilidade civil pelo vício do serviço

Nas questões que envolvem o vício do serviço, vamos aplicar a regra da solidariedade entre todos os envolvidos com a prestação. Traduzindo, meu amigo(a), se um serviço contratado tiver sido mal prestado, responderão todos os envolvidos. Conforme o artigo 20, §2º, do CDC, são considerados como impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. Já o caput do artigo 20, dispõe que o prestador de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

Assim, acredito que você tenha percebido que o vício do serviço engloba os problemas que decorrem da oferta ou publicidade, que veremos mais adiante.

Quero que você imagine os serviços prestados por profissionais liberais, como médicos, dentistas e etc., e que acabam sendo mal prestados, sem outras repercussões, além do próprio bem de consumo. Nesses casos, o consumidor lesado poderá exigir, alternativamente, e de acordo com a sua livre escolha, as opções já citadas do art. 20 do CDC.

Veja:

*I) A reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível. A título de exemplo, se o conserto de um eletrodoméstico foi mal feito, poderá ser pleiteado que o serviço seja realizado novamente. Nos termos do § 1º do art. 20 do CDC, a reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor. Tal atribuição a terceiro poderá ocorrer no plano judicial ou extrajudicial. Na última hipótese, o consumidor pode, dentro do bom senso, pagar o serviço a terceiro habilitado e cobrar do prestador original.*

*II) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.*

*III) O abatimento proporcional do preço, nos casos em que do serviço se tem menos do que se espera.*

Já nos casos de serviços que tenham por objetivo a reparação ou conserto de **qualquer produto**, deve ser considerada implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante (vide art. 21 do CDC), salvo, quanto aos últimos, autorização em contrário do consumidor.

Para exemplificar para você, imagine a situação da concessionária que está incumbida de consertar um automóvel. Nesse caso, deverá empregar suas peças originais.

Dentro do vício do serviço, a ignorância do fornecedor quanto a tais problemas não o exime de responsabilidade, conforme o art. 23 do CDC. Outrossim, a garantia legal de adequação do serviço **independe de termo expresso**, razão pela qual, é **vedada a exoneração contratual do fornecedor ou cláusula que afaste tal solidariedade** (arts. 24 e 25). Havendo contratação de garantia, essa última será **complementar** à legal, conforme preconiza o artigo 50 do CDC, veja só:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Já os prazos para reclamar dos vícios do serviço são aqueles decadenciais que verificamos anteriormente. Que tal relembremos?! Vamos lá!

Os prazos serão de **30 dias**, no caso de **serviços não duráveis**, e de **noventa dias** para os serviços duráveis. Esses prazos são contados da execução do serviço (vício aparente) ou do seu conhecimento (quando se tratar de vício oculto). Exemplificando para você:

*Serviço de lavagem de carro é considerado um serviço não durável, estando submetido ao prazo decadencial de trinta dias. O conserto do carro é considerado um serviço durável, estando submetido ao prazo de noventa dias.*

Tais prazos podem ser obstados quando houver reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor, até a respectiva resposta inequívoca do prestador, bem como a instauração de inquérito civil pelo Ministério Público (este regulado pela Resolução 23/07 do CNMP).

A **reclamação** pode ser feita por **qualquer meio**, desde que comprovada posteriormente.

Caminhando para o final da nossa explanação acerca dos temas que envolvem os vícios e defeitos, vamos para nossa última hipótese

### **Responsabilidade civil pelo fato do serviço ou defeito.**

O **fato do serviço** ou **defeito** está previsto no

art. 14 do CDC, culminando na responsabilidade civil objetiva e solidária entre todos os envolvidos com a prestação, pela presença de outros danos, além do próprio serviço como bem de consumo. Quero deixar claro para você o seguinte: **a responsabilidade civil dos profissionais liberais somente existe se houver culpa de sua parte (responsabilidade subjetiva), conforme preconiza o artigo 14, §4º, do CDC**, beleza?!

Do mesmo modo como ocorre com o produto, o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Havendo a adoção de novas técnicas para a prestação do serviço, esse **não será considerado defeituoso**, conforme preconiza o artigo 14, §2º, do CDC. Imagine a empresa que passa a utilizar um novo método para prestar seu serviço, isso não quer dizer que haverá o reconhecimento de que as medidas utilizadas anteriormente eram ruins ou defeituosas.

Atente-se, meu amigo(a): no fato do serviço ou defeito do serviço, **há solidariedade entre todos os envolvidos na prestação**, não havendo essa mesma diferenciação quando estivermos diante do fato do produto, conforme consta dos artigos 12 e 13 do CDC.

Incide o prazo prescricional de 5 anos para a ação de reparação de danos decorrentes do fato do serviço ou defeito (acidente de consumo), iniciando-se a sua contagem a partir do dano e de sua autoria, conforme o artigo 27 do CDC.

Veja esse exemplo do professor Tartuce acerca do tema:

*A ilustrar a incidência desse prazo no fato do serviço,*

## REVISÃO DE VÉSPERA

DIREÇÃO CONCURSOS

um dia inteiro de

## REVISÃO COMPLETA E GRATUITA

**25 Set**  
a partir das 08h

CLIQUE E INSCREVA-SE

um consumidor vai até um restaurante na cidade de São Paulo em seu automóvel. O estabelecimento oferece serviço de estacionamento ou valet na porta. O dono do veículo entrega as chaves ao manobrista, que se descuida, e o carro é furtado. No caso em questão, há fato do serviço diante do prejuízo do valor do veículo, presente a responsabilidade solidária entre o restaurante, a empresa prestadora do serviço de estacionamento e o próprio manobrista. Os dois primeiros têm responsabilidade objetiva, enquanto o último tem responsabilidade subjetiva, porque se trata de profissional liberal (art. 14, § 4º, da Lei 8.078/1990). O prazo para a ação condenatória é de cinco anos, a contar do evento danoso, no caso. (TARTUCE; NEVES, p. 167, 2021).

Você que está focado para o concurso do Banco do Brasil, preste bem atenção nesse julgado do STJ no ano de 2017:

*“o furto das joias, objeto do penhor, constitui falha do serviço prestado pela instituição financeira e não inadimplemento contratual, devendo incidir o prazo prescricional de 5 (cinco) anos para as ações de indenização, previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor” (STJ – REsp 1.369.579/PR – Quarta Turma – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – j. 24.10.2017 – DJe 23.11.2017)*

Prosseguindo, vamos resumir um pouco do tema sobre as excludentes de responsabilidade.

### As excludentes da não colocação do produto no mercado e da ausência de defeito.

O CDC prevê suas excludentes de responsabilidade, mais precisamente nos artigos 12, §3º e 14, §4º, sendo que, para afastarmos o dever de indenizar, devem ser provadas pelos fornecedores e prestadores, ônus que sempre lhes cabe.

O art. 12, §3º é aplicado nas hipóteses de responsabilidade pelo produto, estabelecendo o preceito que “o fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: **I** – que não colocou o produto no mercado; **II** – que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; **III** – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Já o art. 14, §3º trata das excludentes do dever de reparar que decorre de serviço, enunciando que “o fornecedor de serviços só não será

responsabilizado quando provar: **I** – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; **II** – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Vamos visualizá-las de forma separada:

- **Excludente de não colocação do produto no mercado e da ausência de defeito:** A lei faz menção a não colocação do produto no mercado (art. 12, §3º, I) e a ausência de defeito no produto ou no serviço (art. 12, §3º, inciso II e art. 14, §3º, I). Resumindo: não haverá dever de indenizar por parte dos fornecedores e prestadores se não houver dano reparável.
- **Excludente da culpa ou fato exclusivo de terceiro:** se trata de um fator que impede o nexo de causalidade, constituindo uma das causas da responsabilidade civil consumerista. Não esqueça que o nexo de causalidade constitui a relação de causa e efeito entre a conduta do agente e o dano causado. Desse modo, as excludentes do nexo servem para qualquer modalidade de responsabilidade, seja ela objetiva ou subjetiva. O terceiro deve ser pessoal absolutamente estranha à relação jurídica estabelecida. Havendo qualquer relação de confiança ou pressuposição entre tal terceiro e o fornecedor ou prestador, este último responderá.
- **Excludente da culpa ou fato exclusivo do próprio consumidor:** aqui estamos diante da representação da culpa exclusiva da vítima, sendo outro fato que impede o surgimento do nexo causal, capaz de excluir a responsabilidade civil, seja ela objetiva ou subjetiva. Como exemplo, caríssimo(a), há culpa ou fato exclusivo do consumidor quando ele desrespeita as normas regulares de utilização do produto constantes do seu manual de uso, sem ao menos ter lido o seu conteúdo. Outro exemplo para deixar mais claro para você, aconteceu anos atrás nos Estados de SP e RJ, onde surgiu o famigerado “surfismo ferroviário”, que se dava quando alguém, por ato de aventura ou desafio, viajava em cima do vagão do trem. Isso, por si só, exclui a responsabilidade objetiva do transportador (prestador de serviço).
- **Caso fortuito e força maior como excludentes da responsabilidade civil consumerista. Os eventos internos e**

**externos e o risco do empreendimento:**

aposto que você já deve ter ouvido falar muito por aí sobre os conceitos de “caso fortuito” e “força maior”, mas, caso você não saiba do que estamos falando, vou deixar uma tabela simples para você memorizar.

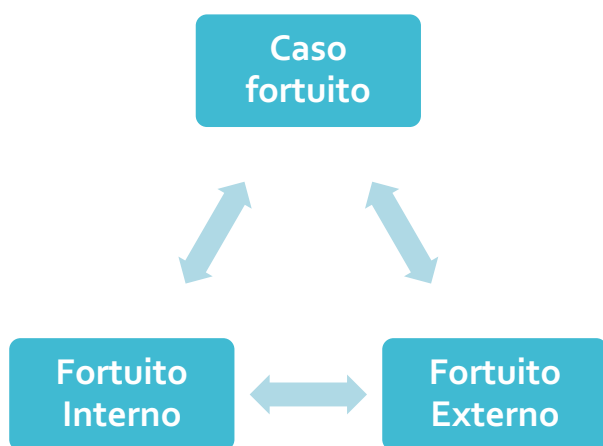
**CASO FORTUITO**

Evento totalmente imprevisível

**FORÇA MAIOR**

Evento previsível, mas inevitável.

Quando estamos tratando de caso fortuito, surgem uma bifurcação acerca do tema, separando-os em fortuito interno e fortuito externo.



Sobre o tema do fortuito interno, é importante que você saiba o teor da súmula 479 do STJ:

*Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)*

Imagine a situação do correntista que tem o seu cartão de crédito “clonado” e, por conta disso, são feitas compras fraudulentas em seu nome. O banco responde **objetivamente por esse dano**.

“Certo, professor! Mas qual o motivo do banco responder de forma objetiva?”

Nesse caso você deve saber que os bancos são fornecedores de serviços e a eles é aplicado o CDC (art. 3º, §2º, do CDC e súmula 297 do STJ). Se ocorreu um fortuito interno na operação bancária,

culminando a uma fraude ou delito praticado por terceiro, o que houve nesse caso foi um **defeito no serviço bancário**, sendo isso chamado pelo CDC de “fato do serviço”.

Desse modo, somente o fortuito externo é que será capaz de excluir a responsabilidade.

FORTUITO INTERNO
Relacionado com a organização da empresa. É um fato ligado aos riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor.
P.ex. indivíduo invade o sistema de um banco e consegue transferir dinheiro da conta de um cliente
Para o STJ, o fortuito interno <b>não</b> exclui a obrigação do fornecedor de indenizar o consumidor
FORTUITO EXTERNO
Não está relacionado com a organização da empresa. É um fato que não guarda nenhuma relação de causalidade com a atividade desenvolvida pelo fornecedor. Trata-se de uma situação absolutamente estranha ao produto ou ao serviço fornecido.
P.ex. roubo no interior de ônibus coletivo (não é parte da organização da empresa de ônibus garantir a segurança dos passageiros contra assaltos)
Para o STJ, o <b>fortuito externo</b> é uma <b>causa de exclusão de responsabilidade</b> .

### Responsabilidade civil pelo CDC e o recall.

Todos os anos várias empresas convocam seus consumidores para a troca de peças o mesmo de todo o produto, visando afastar eventuais danos futuros. Dessa forma, os fabricantes, ao efetuarem a convocação de milhares de consumidores, agem com respaldo no art. 4º, III, e art. 6º, II, do CDC.

Dessa forma, o recall evita que o fornecedor suporte uma gama de ações de indenização daqueles que eventualmente acabariam por sofrer prejuízos, desde que a substituição do produto (nocivo ou perigoso) seja feita de maneira apropriada. Portanto, o recall, trata-se de expediente preventivo. **Assim, há uma antecipação do fornecedor para que o fato que o dano que provavelmente se sucederia, não se concretize.**

Superada essa parte, vamos tratar sobre a oferta e publicidade no CDC:



Vamos fazer a leitura de alguns dispositivos.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Esses são os primeiros dispositivos que você precisa ter em mente, beleza?!

Leitura realizada, vamos aos próximos!

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para

informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

O termo **oferta** deve ser lido no seu sentido amplo, englobando qualquer forma de comunicação e transmissão da vontade que visa seduzir ou atrair o consumidor para aquisição de bens. Você não pode confundir **publicidade** com **propaganda**. A primeira tem fins consumeristas. Já a segunda tem finalidade política, ideológica ou social.

Memorize essa tabela:

PUBLICIDADE
Tem fins consumeristas, comerciais, para circulação de riquezas.
Está diretamente ligada com a remuneração pela sua finalidade lucrativa
Há um patrocinador da publicidade
P.ex. anúncio de uma loja de eletrodomésticos ou de uma montadora de veículos
PROPAGANDA
Finalidade política, social, cultura e ideológica
Não visa lucro
Na maioria das vezes não há patrocinador
P.ex. propaganda do governo para uso de preservativo no carnaval.

O art. 30 do CDC dispõe que “toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação



com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”.

Já o artigo 35 do CDC dispõe que se o fornecedor de produtos ou serviços recusar o cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- a)** exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- b)** aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- c)** rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos (resolução do negócio com a consequente responsabilização civil).

Então, para encerrarmos essa primeira parte, você deve ficar atento a respeito do **erro grosseiro** na vinculação da oferta, como, p.ex. na hipótese em que determinada televisão é anunciada por um preço muito menor, corresponde a 15% do seu valor de mercado. Nesses casos, a jurisprudência tem entendido que o anúncio, para não vincular o declarante, deve trazer uma flagrante onerosidade ou uma declaração de valor irrisório em relação ao valor real de mercado (exemplo da televisão), perceptível de plano.

### O conteúdo da oferta.

O art. 31 do CDC estabelece que a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

### DADOS MÍNIMOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Informações sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros

### QUALIFICAÇÕES RELATIVAS A ESSES DADOS

Devem ser corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, tudo visando à facilitação da compreensão dos consumidores.

Em resumo, meu amigo(a): o conteúdo relativo à oferta deve ser completo, de modo que o consumidor seja devidamente informado a respeito daquilo que está sendo adquirido. Em todas as situações, deve-se levar em conta um nível de informações compatíveis com o brasileiro médio, ou seja, deve-se facilitar ao máximo a compreensão do conteúdo.

Complementando o preceito legal, o art. 32 do CDC diz que os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. Encerrada a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei. Esse tempo razoável, por óbvio, deve levar em conta a vida útil média do produto, bem como a sua difusão no mercado de consumo. Ocorrendo desrespeito ao preceito, surge o vício de qualidade do produto, cabendo as opções previstas no art. 18 do CDC (que estudamos anteriormente).

Um exemplo real ocorreu por volta de 1991, quando a montadora de veículos russa Lada iniciou o comércio dos automóveis no Brasil e, sete anos depois, dada a baixa das vendas, deixou o país. Como consequência, milhares de consumidores ficaram sem as peças de reposição dos veículos, o que gerou enormes prejuízos. A grande maioria dos veículos está em ferros velhos ou parados em casas e oficinas.



## Publicidade no CDC.

Conforme determina o artigo 36, caput, do CDC, “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal”. Portanto, estamos diante da vedação da publicidade mascarada. Para deixar mais claro para você, veja essa lição do professor Fábio Ulhoa Coelho:

“são exemplos de publicidade simulada a inserção, em jornais e periódicos, de propaganda com aparência externa de reportagem, ou a subliminar, captável pelo inconsciente, mas perceptível ao inconsciente”.

Por fim, o p.º, do art. 36 ainda estabelece que o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em se poder, para informação, dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Superada essa cobrança em concurso e avançando no tema, o art. 37, caput, do CDC, **proíbe, expressamente**, a publicidade enganosa, aquela que induz o consumidor ao engano. Já o § 1º da norma define que “é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”.

Ocorre que na **publicidade enganosa por ação**, há dolo afirmativo do publicitário, p.ex. na campanha publicitária que afirma que determinado automóvel tem um acessório que, posteriormente, se verifica que não é verdade.

Já na **publicidade enganosa** por omissão, também há dolo, porém, de forma omissiva. A redação do artigo 37, §3º, do CDC deixa claro, a dispor que a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Porém, meu amigo(a), é necessário que você saiba da existência do “exagero tolerável”, também

conhecido como puffing, que é o exagero publicitário utilizado como técnica de publicidade que tem como base a prestação de informações de forma extravagante (p.ex. “Nós vendemos o melhor bolo de chocolate do mundo”) para convencer o consumidor a adquirir determinado produto ou serviço.

Em sentido oposto à publicidade enganosa, que induz o consumidor a erro, a publicidade abusiva é aquela é aquela ilícita por trazer como conteúdo o abuso de direito, tema que será aprofundado no próximo capítulo. Dispõe o art. 37, § 2º, da Lei 8.078/1990, em tom mais uma vez exemplificativo, que são abusivas, dentre outras, as seguintes práticas:

- A publicidade discriminatória de qualquer natureza;
- A publicidade de incita à violência;
- A publicidade que explora o medo ou a superstição;
- A publicidade que se aproveita da deficiência de julgamento e experiência da criança;
- A publicidade que desrespeita valores ambientais;
- A publicidade que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Supera essa parte, vamos dar continuidade falando acerca das práticas abusivas.

Vamos iniciar com a leitura de alguns dispositivos da Lei Consumerista:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;*

*II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;*

*III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;*

*IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

*VI - executar serviços sem a prévia elaboração de*

orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Leitura feita, vamos aos próximos.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

### O art. 39, I, do CDC, proíbe a venda casada,

razão pela qual, veda-se que o fornecedor ou prestador submeta um produto ou serviço a outro produto ou serviço, visando uma venda dupla dos bens ou serviços. Ainda, afasta-se a limitação de fornecimento sem que haja justa causa para tanto, o que deve ser preenchido caso a caso.

Um exemplo clássico acerca de tal prática proibitiva, foi julgado no ano de 2016, em que o STJ decidiu ser vedado aos cinemas obrigarem os consumidores a adquirirem suas pipocas e refrigerantes, impedindo a entrada de telespectadores que compraram produtos de outros fornecedores<sup>1</sup>.

Já o art. 39, II, do CDC, prevê a negação de venda por parte dos fornecedores ou prestadores, levando-se em consideração suas disponibilidades. O STJ já decidiu a matéria no seguinte sentido:

*“Recurso especial. Código de Defesa do Consumidor. Dano moral. Venda de produto a varejo. Restrição quantitativa. Falta de indicação na oferta. Dano moral. Inocorrência. **Quantidade exigida incompatível com o consumo pessoal e familiar.** Aborrecimentos que não configuram ofensa à dignidade ou ao foro íntimo do consumidor. 1. A falta de indicação de restrição quantitativa relativa à oferta de determinado produto, pelo fornecedor, não autoriza o consumidor a exigir quantidade incompatível com o consumo individual ou familiar, nem, tampouco, configura dano ao seu patrimônio extramaterial. 2. Os aborrecimentos vivenciados pelo consumidor, na hipótese, devem ser interpretados como ‘fatos do cotidiano’, que não extrapolam as raias das relações comerciais, e, portanto, não podem ser entendidos como ofensivos ao foro íntimo ou à dignidade do cidadão. Recurso especial, ressalvada a terminologia, não conhecido” (STJ – REsp 595.734/RS – Terceira Turma – Rel. Min. Nancy Andrighi – Rel. p/ Acórdão Min. Castro Filho – j. 02.08.2005 – DJ 28.11.2005, p. 275)*

Já o inciso III, do artigo 39, dispõe ser prática abusiva o envio de produto sem solicitação. Em complementação, o parágrafo único do referido artigo reza que os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, sem a devida solicitação equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Acerca do dispositivo ora em estudo, é importantíssimo que você, futuro(a) bancário(a), saiba da seguinte súmula do STJ:

*Súmula 532 - Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. (SÚMULA 532, CORTE ESPECIAL, julgado em 03/06/2015, DJe 08/06/2015)*

O artigo 39, IV, por sua vez visa afastar o aproveitamento da condição de hipervulneráveis de determinados consumidores, como no caso dos idosos (maiores de sessenta anos) e de pessoas com deficiências intelectuais ou culturais.

Avançando, o inciso V, veda exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, vedando, desse modo, a lesão objetiva e a onerosidade excessiva, tidas como geradoras de práticas comerciais abusivas.

O inciso VI, por sua vez, trata da execução de serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entra as partes. Conforme o artigo 40 da Lei Consumerista, o fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. As informações constantes do orçamento devem ser completas, vinculando o declarante, nos termos dos artigos 30, 31 e 38 do CDC. Outrossim, o art. 40, §2º, do CDC diz que, uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contratantes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes. Caso à parte se negue a cumprir o que foi orçado, cabem as medidas de tutela específica, caso da fixação de multa ou astreintes (art. 84 do CDC<sup>3</sup>). Conforme já decidiu a jurisprudência<sup>3</sup>, eventuais serviços prestados sem orçamento prévio não podem ser cobrados, sendo tratados como amostras grátis.

O inciso VII, do art. 39 da Lei 8.078/90, veda o repasse de informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos. O comando consumerista veda as chamadas listas internas de maus consumidores ou listas negras, em face dos consumidores que buscam exercer os direitos que a lei lhes garante. Você não deve confundir o artigo em estudo com

o artigo 43<sup>4</sup>, do CDC, que trata de banco de dados e cadastro de consumidores.

Dessa forma, veda-se que empresas que exploram determinados setores troquem nomes de consumidores que ingressam em juízo para a tutela de seus direitos, com o fim de dificultar novas aquisições de bens.

O art. 39, IX, do CDC, prevê a recusa a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.

Já o inciso X, trata da elevação de preços de produtos ou serviços sem justa causa. O dispositivo ora analisado, mantém uma estreita relação com o artigo 51, X, do CDC<sup>5</sup>, que considera abusiva a cláusula de variação unilateral de preço.

A vedação de aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido, vem prevista no artigo 39, inciso XIII, da Lei Consumerista.

Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (art. 39, XII, do CDC). Nesses casos, o prestador deve fixar um prazo razoável para que o serviço seja prestado ao consumidor, em vista de atender aos seus anseios no caso concreto.

Permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo (art. 39, XIII, CDC). O referido inciso, meu amigo(a), ingressou no ordenamento jurídico após o fatídico episódio do incêndio ocorrido na Boate Kiss, que culminou por vitimar 242 pessoas. A lei tem por objetivo estabelecer diretrizes gerais sobre medidas de prevenção e combate a incêndio e a desastres em estabelecimentos, edificações e áreas de reunião de público.

A referida pratica abusiva representa crime contra as relações de consumo, conforme o artigo 65, parágrafo único do CDC<sup>6</sup>, prevendo que a conduta se enquadra no tipo de execução de serviço de

alto grau de periculosidade.

Dessa forma, encerramos por completo o estudo do artigo 39 do CDC.

Agora, passemos ao estudo do artigo 41, que trata da necessidade de respeito ao tabelamento oficial, sob pena de caracterização do abuso de direito.

A referida prática do tabelamento de preços, atualmente, não é mais a regra. Porém, nos anos próximos à entrada em vigor do CDC, diante das altas taxas de inflação existentes no país, foi necessário o tabelamento de preços. Estamos tratando aqui, meu amigo(a), de clara intervenção estatal nas relações negociais privadas.

Assim, de acordo com o artigo 41 do CDC, no caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais. Isso, sob pena de responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir, à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis. Outrossim, cabe o cumprimento **forçado do tabelamento oficial**, por meio de tutela específica das obrigações de fazer e não fazer, conforme o artigo 84 do CDC:

*Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.*

*§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.*

*§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).*

*§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.*

*§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.*

*§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.*

Caminhando para o final do estudo do nosso tópico, vamos analisar o art. 42, caput, que trata do abuso de direito na cobrança de dívidas e, também, o art. 42-A, que dispõe sobre o problema no corte de serviço essencial e a necessidade de prestação de informações na cobrança (art. 42-A, CDC).

Conforme o artigo 42, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. O referido dispositivo deverá ser conjugado com a leitura do art. 71 da própria lei consumerista, in verbis:

*Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:*

*Pena Detenção de três meses a um ano e multa.*

A partir da leitura do referido artigo, proíbe-se, inicialmente, a exposição do consumidor ao ridículo na cobrança de dívidas, o que deve ser analisado caso a caso, tendo como parâmetro as máximas de experiências e os padrões de conduta perante a sociedade.

Fechando o estudo do referido dispositivo, não pode o vulnerável negocial ser submetido a qualquer tipo de coação, pressão física que vicia a sua vontade. Já no plano consumerista, em vez da anulabilidade do ato correspondente, deve-se



**EDITAIS? VAGAS, NA SUA CIDADE? SALÁRIO?**

Fique por dentro de todas as notícias em nosso canal especial!

**INSCREVA-SE**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS



reconhecer o dever de reparar pela prática abusiva. Eventualmente, se a permissão da coação constar em um contrato, a cláusula correspondente deve ser reconhecida como nula, por abusividade, por força do art. 51 da Lei 8.078/1990.

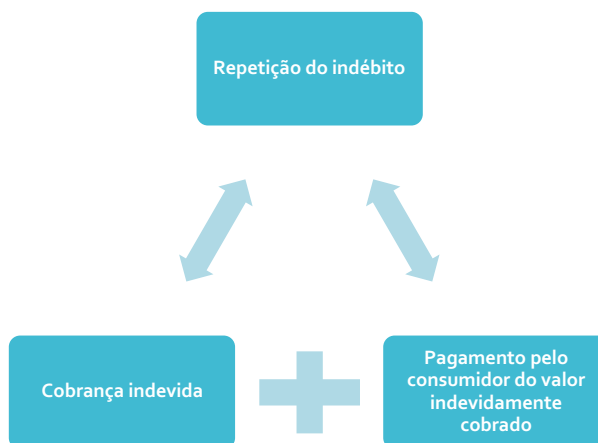
Certo! Superada essa primeira parte, vamos para o estudo de um tema sensível, qual seja, o corte do serviço essencial por parte dos credores em relação a devedores inadimplentes. A problemática envolve os casos de cortes de serviços de água, luz e gás por parte das empresas concessionárias que prestam o serviço. Há duas correntes opostas acerca da possibilidade (ou não) da interrupção do serviço essencial. Para o seu estudo, é necessário que você saiba a corrente majoritária (na jurisprudência do STJ), que diz **ser possível a interrupção do serviço essencial quando inadimplente o consumidor, desde que haja prévia comunicação por parte dos prestadores de serviços**. Veja só:

*Embargos de divergência. Administrativo. Fornecimento de energia elétrica. Constatada inadimplência do consumidor. Suspensão do fornecimento. Possibilidade. Embargos conhecidos, mas improvidos. A suposta necessidade da continuidade do serviço público, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, não se traduz em uma regra de conteúdo absoluto, em vista das limitações previstas na Lei 8.987/1997. Aliás, nessa linha de entender, a colenda Primeira Turma, por meio de voto condutor da lavra do ilustre **Ministro Teori Albino Zavascki**, assentou que **'tem-se, assim, que a continuidade do serviço público assegurada pelo art. 22 do CDC não constitui princípio absoluto, mas garantia limitada pelas disposições da Lei 8.987/1995, que, em nome justamente da preservação da continuidade e da qualidade da prestação dos serviços ao conjunto dos usuários, permite, em hipóteses entre as quais o inadimplemento, a suspensão no seu fornecimento'** (REsp 591.692-RJ, DJ 14.03.2005). Há expressa previsão normativa da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada (art. 6º, § 3º, inc. II da Lei 8.987/1995; art. 17 da Lei 9.427/1996; e art. 91, incs. I e II, da Resolução 456/2000 da ANEEL). Recebe o usuário, se admitida a impossibilidade de suspensão do serviço, reprovável estímulo à inadimplência. Não será o Judiciário, entretanto, insensível relativamente às situações peculiares em que o usuário deixar de honrar seus compromissos financeiros em razão de sua hipossuficiência, circunstância que não se amolda ao caso em exame. Embargos de divergência conhecidos e improvidos" (STJ – EREsp 302.620/SP – Primeira Seção – Rel. Min. José Delgado – Rel. p/ Acórdão Min. Franciulli Netto – j. 25.08.2004 – DJ 03.04.2006, p. 207 – REPDJ*

09.10.2006)

E, encerrando o estudo do presente tópico, caríssimo(a), vamos tratar do tema relacionado a repetição do indébito no caso de cobrança abusiva (art. 42, p.ú, do CDC). Conforme o referido dispositivo, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

São requisitos da repetição do indébito:



Dessa forma, a repetição em dobro representa uma punição contra o fornecedor ou prestador, **independente da prova do prejuízo para sua aplicação**. Igualmente, a repetição em dobro **não afasta o direito do consumidor pleitear outros prejuízos oriundos do pagamento indevido**, como no caso de danos materiais e morais, por força do princípio da reparação integral dos danos (art. 6º, VI, do CDC).

“Professor, poderia nos dar um exemplo?”

Mas é claro! Vamos lá!

Um dos principais exemplos envolve a cobrança e pagamento indevidos de tarifa de água e esgoto, quando o serviço não é efetivamente prestado. Portanto, a jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que, “inexistente rede de esgotamento sanitário, fica caracterizada a cobrança abusiva, sendo devida a repetição de indébito em dobro ao consumidor” (STJ – AgRg no REsp 1135528/RJ – Segunda Turma – Rel. Min. Humberto Martins – j. 02.09.2010 – DJe 22.09.2010).

Porém, o STJ não para por aí, veja o que diz a súmula 322 do Tribunal da Cidadania:

*Súmula 322 - Para a repetição de indébito, nos contratos de abertura de crédito em conta-corrente, não se exige a prova do erro. (SÚMULA 322, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 23/11/2005, DJ 05/12/2005, p. 410)*

Agora chegou o momento em que vamos tratar dos **bancos de dados e cadastro de consumidores**.

Vamos iniciar o tema analisando os dispositivos do CDC acerca do nosso tópico.

Esse tema será razoavelmente curto, pois vamos fazer a leitura dos dispositivos e algumas súmulas do STJ, beleza?!

Vamos lá!

Veja como estão redigidos os dispositivos no CDC:

*Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.*

*§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.*

*§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.*

*§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.*

*§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.*

*§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.*

*§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.*

*Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e*

*serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.*

*§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.*

*§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.*

Agora que realizamos uma leitura atenta dos dispositivos, quero falar com você um pouco sobre a súmula citada anteriormente.

*Súmula 359 - Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição. (SÚMULA 359, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 13/08/2008, DJe 08/09/2008)*

Como **regra**, a ausência prévia de comunicação enseja indenização por danos morais.

**Excepcionalmente**, não haverá indenização por danos morais mesmo não tendo havido a prévia comunicação do devedor: 1ª – se o devedor á possuía inscrição negativa no banco de dados e foi realizada uma nova inscrição sem sua notificação. É o que veremos na súmula 385. 2º - Se o órgão de proteção ao crédito estiver apenas reproduzindo informação negativa que conste de registro público (p.ex. anotações de protestos em Tabelionato de notas).

*Súmula 404 - É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros. (SÚMULA 404, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 28/10/2009, DJe 24/11/2009)*

“Professor, como é comprovada essa notificação prévia?”

Nesse caso, basta que seja provado que foi **enviada uma correspondência ao endereço do consumidor** notificando-o quanto à inscrição de seu nome no cadastro, sendo **desnecessário aviso de recebimento**.

*Súmula 385 - Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento. (SÚMULA 385, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/05/2009, DJe 08/06/2009)*

Portanto, meu amigo(a), a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, §2º, do CDC **não enseja direito à compensação por danos morais quando preexistia inscrição desabonadora REGULARMENTE realizada.**

Para melhor compreensão do tema, vou me valer de um exemplo do professor Márcio André Lopes Cavalcante<sup>7</sup>:

*“João deixou de pagar a prestação de uma geladeira. Diante disso, a loja comunicou o fato ao SERASA, que expediu uma correspondência ao endereço do consumidor. Nesta carta, João foi informado de que existia a referida dívida e que se não fosse regularizada no prazo de 10 dias, seu nome seria inserido no cadastro negativo. Infelizmente João não tinha condições de quitar o débito e seu nome foi incluído no banco de dados do SERASA. Passaram-se dois anos desde o fato. Determinado dia, João recebe uma nova carta do SERASA afirmando que a operadora de telefonia celular estava pedindo a sua inclusão no banco de dados de devedores em virtude de ele ter deixado de pagar a conta de dezembro de 2015, no valor de R\$100,00. O nome de João foi, então, incluído no SERASA por essa nova conta. Diante desse fato, João propôs ação de indenização por danos morais contra a operadora, afirmando que ela ordenou a indevidamente sua inscrição no cadastro de inadimplentes considerando que a dívida já está paga. Em sua defesa, a companhia afirmou que já ordenou a retirada do nome de João do SERASA, mas argumentou que não deveria haver condenação por danos morais, tendo em vista que o consumidor já possuía outra anotação legítima no cadastro de inadimplentes. Invoca, para fundamentar sua tese, a súmula 385 do STJ. (CAVALCANTE, 2019, p.208).*

E aí, meu amigo(a), quem você acha que levou a melhor nessa ação judicial? Se você respondeu a empresa de telefonia, acertou em cheio. Esse exemplo é para ilustrar para você como funciona a súmula 385, do STJ.

*Súmula 323 - A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de cinco anos, independentemente da prescrição da execução. (SÚMULA 323, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 25/11/2009, DJe 16/12/2009, DJ 05/12/2005, p. 410)*

“Professor, quer dizer que existe um prazo máximo que o devedor pode ficar negativado?”

Isso mesmo, meu amigo(a)! Assim, os cadastros e bancos de dados não poderão conter informações negativas do consumidor referentes à período superior a 5 anos. Isso quem prevê é o artigo 43, §1º, do CDC.

Desse modo, superado esse prazo, o próprio órgão de cadastro deve retirar a anotação negativa, independentemente de como esteja a situação da dívida (não importa se ainda está sendo cobrada em juízo ou se ainda não foi prescrita).

O termo inicial da contagem desses 5 anos inicia-se no dia subsequente ao vencimento da obrigação não paga, independentemente da data da inscrição no cadastro, razão pela qual, vencida e não paga a obrigação, inicia-se no dia seguinte, a contagem do prazo de 5 anos previsto no §1º do art. 43 do CDC.

P.ex. Austin deixou de pagar a conta de internet que venceu em 01 de fevereiro de 2015; em 01 de julho de 2015, a operadora incluiu o devedor no SERASA; caso não pague, o nome de Austin deverá sair do cadastro negativo em 02 de fevereiro de 2020. Entendido?!

*Súmula 548 - Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito. (SÚMULA 548, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015)*

“Certo, professor. Se o devedor pagar a dívida, ele deverá informar o SPC ou a SERASA acerca do adimplemento para a retirada do seu nome?”

Nesses casos, cumpre ao **credor** (e não ao devedor), providenciar o cancelamento da anotação negativa do nome do devedor nos cadastros de proteção ao crédito quando for paga a dívida.

É bom lembrar, meu amigo(a), que caso o fornecedor deixe de comunicar o pagamento aos órgãos de proteção ao crédito, poderá ser responsabilizado criminalmente, conforme o artigo 73 do CDC:

*Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser*

*inexata:*

*Pena Detenção de um a seis meses ou multa.*

O prazo para que o fornecedor retire o nome do devedor do cadastro negativo é de 5 dias úteis a partir da data em que houve o efetivo pagamento, conforme aplicação analógica do artigo 43, §3º, do CDC.

*Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.*

[...]

*§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.*

É possível, porém, estipular prazo diverso entre as partes, desde que não seja abusivo. Passado o prazo e não efetuada a retirada pelo fornecedor, este responderá com o pagamento de indenização por dano moral.

*Súmula 550 - A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. (SÚMULA 550, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015)*

Escore de crédito, meu amigo(a), é um sistema ou método utilizado para analisar se será concedido ou não crédito ao consumidor que pedir a concessão de um empréstimo ou financiamento. Assim, meu amigo(a), as pessoas que tem seus dados registrados nos “crediscore” têm direito de pedir saber quais as informações a seu respeito que lá constam.

*Súmula 572 - O Banco do Brasil, na condição de gestor do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), não tem a responsabilidade de notificar previamente o devedor acerca da sua inscrição no aludido cadastro, tampouco legitimidade passiva para as ações de reparação de danos fundadas na ausência de prévia comunicação. (SÚMULA 572, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 11/05/2016, DJe 16/05/2016)*

Lembre-se, caríssimo(a), quando uma pessoa emite um cheque sem provisão de fundos,

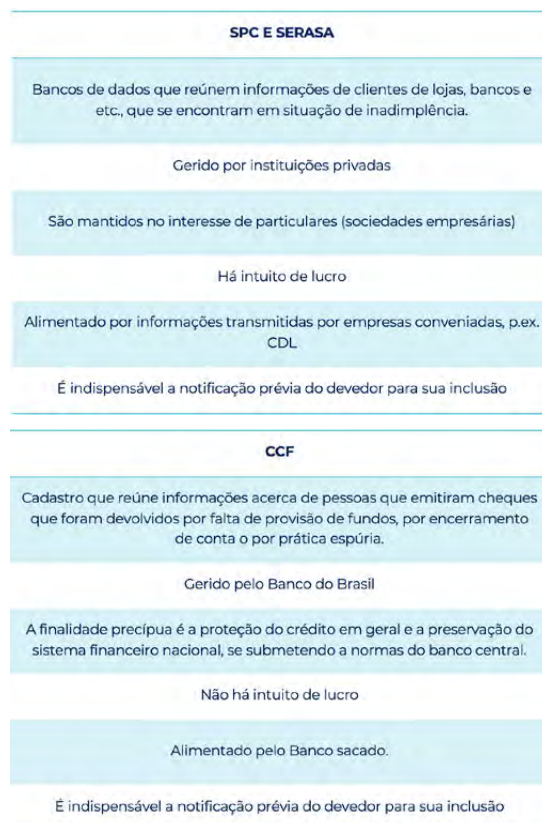
ela pode ser incluída no cadastro negativo de emitentes de cheque sem fundo (CCF). A inclusão nesse cadastro ocorre automaticamente quando o cheque é devolvido por:

- Sem fundos (motivo 12), na segunda apresentação;
- Quando a conta for encerrada (motivo 13);
- Prática espúria (motivo 14)

O referido CCF é organizado e mantido pelo BB, entretanto, abrange informações sobre os cheques de todos os bancos. Desse modo, se Austin emite um cheque do Itaú e o beneficiário não consegue descontá-lo porque não havia fundos, o próprio Itaú ira comunicar esse fato ao Banco do Brasil, que irá incluir o nome do emitente no referido cadastro.

Outrossim, é **necessário** que haja o aviso ao emitente de que será incluído no cadastro, sob pena de haver responsabilidade por danos morais por parte do banco. Aqui, meu amigo(a), a responsabilidade é o banco sacado e não do Banco do Brasil. No exemplo acima, seria o Itaú.

Cuidado para você não confundir:



E, para encerrarmos, vejamos o teor da súmula 479:

*Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)*

Nesse momento, vamos passar a leitura dos artigos 46 e seguintes do CDC, seguindo os mesmos moldes até aqui empregados para a exposição do conteúdo.

*Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*

*Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.*

*Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.*

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.*

*Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.*

*Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.*

*Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.*

## SEÇÃO II

### Das Cláusulas Abusivas

*Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

*I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica,*

*a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;*

*II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;*

*III - transfiram responsabilidades a terceiros;*

*IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;*

*VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;*

*VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;*

*VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;*

*IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;*

*X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;*

*XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;*

*XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;*

*XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;*

*XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;*

*XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;*

*XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.*

*XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

*XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

*§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:*

*I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;*

*II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;*

*III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.*

*§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.*

*§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze*



a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

Vamos falar um pouco sobre o que dispõe o CDC acerca do tema.

Analisando-se o artigo 46, são consideradas como não vinculativas as cláusulas desconhecidas, ou que o consumidor não teve a oportunidade de conhecer, ocorrendo a violação do dever de oportunizar. Desse modo, p.ex. o consumidor deve ter o devido conhecimento prévio a respeito da taxa de juros estipulada no contrato bancário ou financeiro, sob pena de sua não incidência. Outrossim, as cláusulas incompreensíveis ou

ininteligíveis, não vinculam o consumidor. **Essa não vinculação decorre de um dolo contratual praticado pelo fornecedor ou prestador, via de regra, com o claro intuito de induzir o consumidor a erro e obter um enriquecimento ilícito.** Portanto, as cláusulas contratuais devem ser elaboradas para a devida compreensão pelo brasileiro médio (pessoa comum).

Já o artigo 47 consagra a máxima in dubio pro consumidor, ao dispor que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.

Outro tema de extrema relevância diz respeito ao direito de arrependimento nos contratos de consumo. Conforme tratado pelo art. 49 da Lei 8.078/1990, sua redação literal, enuncia o caput do comando que “o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”. Ato contínuo, o parágrafo único da norma preceitua que, se o consumidor exercer tal direito, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos de imediato, monetariamente atualizados, o que visa a afastar o enriquecimento sem causa ou indevido.

Já o art. 50 trata da garantia contratual, que constitui modalidade de decadência convencional, sendo o prazo concedido geralmente pelo vendedor para ampliar o direito potestativo dado pela lei ao comprador de determinado bem de consumo. Como exemplo, podemos citar a garantia estendida, fornecida quando da venda de eletrodomésticos, p.ex. O artigo 50 ainda dispõe que a garantia contratual deve ser concebida por escrito pelo fornecedor de produtos ou prestador de serviços, o que é denominado como termo de garantia. Complementando a referida norma, o seu parágrafo único ainda dispõe que o termo de



garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a garantia, especialmente o seu lapso temporal. Além disso, deve indicar a forma e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor.

### **Superado o tema, agora é momento de tratarmos das cláusulas abusivas.**

O artigo 51 do CDC consagra um **rol exemplificativo** de **cláusulas abusivas**.

O artigo 51, inciso I, considera abusiva as cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Para ilustrar, de forma concreta, de falta de vinculação da cláusula de não indenizar na realidade dos contatos de consumo, cite-se a conhecida placa encontrada em estacionamentos, com dizeres próximos a: “o estacionamento não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo”. Ora, o estacionamento deve sim responder pela segurança no seu interior, o que é inerente à própria contratação, pois esse é o fator buscado pelos consumidores (causa contratual), entendeu?! Saiba que você tem esse direito!

O inciso II trata das cláusulas que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga.

O inciso III, por sua vez, veda cláusulas que transfiram responsabilidades a terceiros. Assim, é nula a cláusula que transfere a responsabilidade para uma seguradora, pois, na verdade, o consumidor tem, em regra, a livre escolha em optar contra quem demandar, tendo em vista a regra da solidariedade.

Já o inciso IV, veda cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Por sua vez, o inciso VI, proíbe cláusulas que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor.

O artigo 51, inciso VII, dispõe acerca da proibição das cláusulas que determinem a utilização compulsória de arbitragem.

O referido artigo ainda possui o inciso VIII, que veda cláusulas que imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor.

Há, também, a proibição de utilizar cláusulas que deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor (art. 51, IX, do CDC).

Proíbe-se, também, cláusulas que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral (art. 51, X, do CDC).

Ainda, o artigo 51, XI, do CDC, veda a utilização de cláusulas que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor.

Não podem estar presentes nos contratos de consumo, cláusulas que obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor (art. 51, XII)

A lei consumerista também tratou de vedar cláusulas que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais (art. 51, XIV, do CDC). Veda-se o emprego de cláusulas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV).

Por fim, são proibidas nos contratos de consumo, cláusulas que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI, CDC).

Meu amigo(a), por se tratar de inovação legislativa, peço que você leia com muita atenção os referidos artigos abaixo. Sobre o referido tema, a leitura do texto seco da lei será seu guia, tendo em vista tratar-se de tema novo na lei consumerista e, desse modo, a banca não conseguirá inovar sobre o tema. Ou seja, haverá a cobrança APENAS da letra de Lei.

**LEIA COM MUITA ATENÇÃO ESSES ARTIGOS!**

## CAPÍTULO VI-A

## DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito

que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante

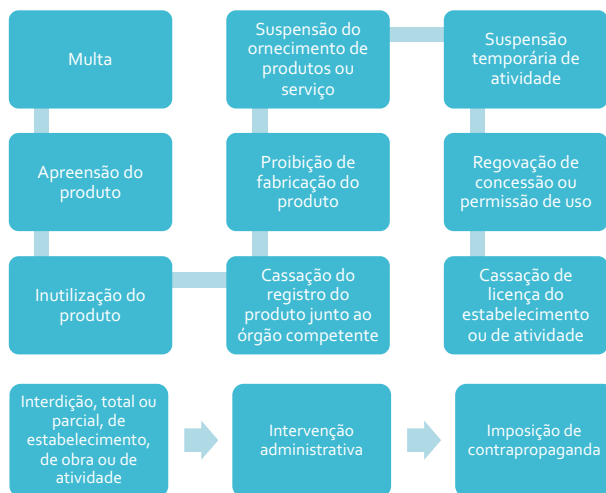
e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

As sanções administrativas que você precisa memorizar são estas:



Aqui não há muito mistério, pois o tema cobrado em concurso é estritamente o texto legal.

Meu amigo(a), para fecharmos, vamos tratar de uma inovação legislativa operada pela Lei nº 14.181/2021.

Então, por isso, vou deixar os artigos para que você possa fazer uma leitura atenta, pois há grandes chances desse tema aparecer na sua

prova (inovação legislativa é o ponto preferido das bancas examinadoras)

Leia atentamente o artigo 104-A:

*Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.*

*§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.*

*§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.*

*§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.*

*§ 4º Constará do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo:*

*I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;*

*II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;*

*III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes*

*IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.*

*§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação.*

Para finalizar, veja só o artigo 104-B e 104-C:

*Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.*

*§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência.*

*§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar.*

*§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.*

*§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.*

*Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.*

*§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis.*

*§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas.*



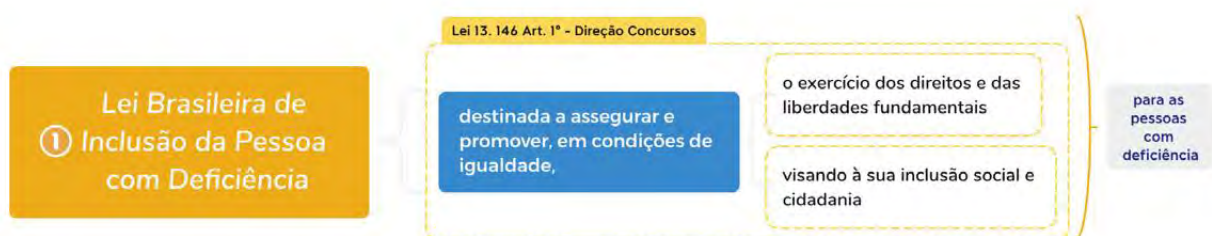


# DIREITO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A Cesgranrio não costuma exigir a Lei 13.146/2015 em suas provas. Mas o Banco do Brasil pediu? Então vamos estudar! Note que no Apostilão Direcionado BB eu trouxe apenas os artigos que são mais cobrados e com vários esquemas apresentados em nosso curso completo. Portanto, saiba que você está vendo apenas o que tem mais chance de cair, mas se tiver tempo, leia nosso material completo (compre aqui) ou lei a lei inteira, por aqui.

Vamos lá, de forma objetiva e direto ao ponto!

*Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.*



*Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.*

*§ 1º A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar e considerará:*

*I - os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo;*

*II - os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais;*

*III - a limitação no desempenho de atividades; e*

*IV - a restrição de participação.*

*§ 2º O Poder Executivo criará instrumentos para avaliação da deficiência*

De acordo a lei (13.146/2015) para ser considerada pessoa com deficiência (PCD) o impedimento precisa ser de **LONGO** prazo (isso cai demais nas provas).



## Atenção para as definições abaixo. Elas CAEM demais!

O conceito de acessibilidade é bastante amplo e inclui as **pessoas com deficiência (art. 2) e as pessoas com mobilidade reduzida (art. 3, IX)**. Refere-se à plena possibilidade de uma **pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida** ter o mesmo tipo de acesso aos mais diferentes meios. E que ela possa usar tais meios sem necessidade de ajuda de outros. Note que o conceito de **acessibilidade** traz uma lista ampla para acesso:

- de espaços,
- mobiliários,
- equipamentos urbanos,
- edificações,
- transportes,
- informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias,
- outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural

**II - desenho universal:** concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

**III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica:** produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

## Tema relevante na área. Ligue o alerta!

**IV - barreiras:** qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça

a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

**a) barreiras urbanísticas:** as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;

**b) barreiras arquitetônicas:** as existentes nos edifícios públicos e privados;

**c) barreiras nos transportes:** as existentes nos sistemas e meios de transportes;

**d) barreiras nas comunicações e na informação:** qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

**e) barreiras atitudinais:** atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;

**f) barreiras tecnológicas:** as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

## As duas barreiras que mais são cobradas:



## Avancemos, com mais lei seca:

V - **comunicação:** forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações;

VI - **adaptações razoáveis:** adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais;

VII - **elemento de urbanização:** quaisquer componentes de obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamento para esgotos, distribuição de energia elétrica e de gás, iluminação pública, serviços de comunicação, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico;

VIII - **mobiliário urbano:** conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;

IX - **pessoa com mobilidade reduzida:** aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso;

## DIFERENÇAS ENTRE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA



Vamos em frente com mais definições

**IMPORTANTES** (DEMAIS, MUITO, PRA CARAMBA). Atenção para a diferença entre atendente pessoal e acompanhante.

X - **residências inclusivas:** unidades de oferta do Serviço de Acolhimento do Sistema Único de Assistência Social (Suas) localizadas em áreas residenciais da comunidade, com estruturas adequadas, que possam contar com apoio psicossocial para o atendimento das necessidades da pessoa acolhida, destinadas a jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, que não dispõem de condições de autossustentabilidade e com vínculos familiares fragilizados ou rompidos;

XI - **moradia para a vida independente da pessoa com deficiência:** moradia com estruturas adequadas capazes de proporcionar serviços de apoio coletivos e individualizados que respeitem e ampliem o grau de autonomia de jovens e adultos com deficiência;

XII - **atendente pessoal:** pessoa, membro ou não da família, que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas;

XIII - **profissional de apoio escolar:** pessoa que exerce atividades de alimentação, higiene e locomoção do estudante com deficiência e atua em todas as atividades escolares nas quais se fizer necessária, em todos os níveis e modalidades de ensino, em instituições públicas e privadas, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas;

XIV - **acompanhante:** aquele que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal.

#### O ARTIGO 4º CAI MUITO!



**TODOS OS CURSOS DO DIREÇÃO +  
VIDEOAULAS + MARCAÇÕES E TIRA-DÚVIDAS  
EM UM SÓ LUGAR – COM O PDF 2.0** na nossa Assinatura Ilimitada

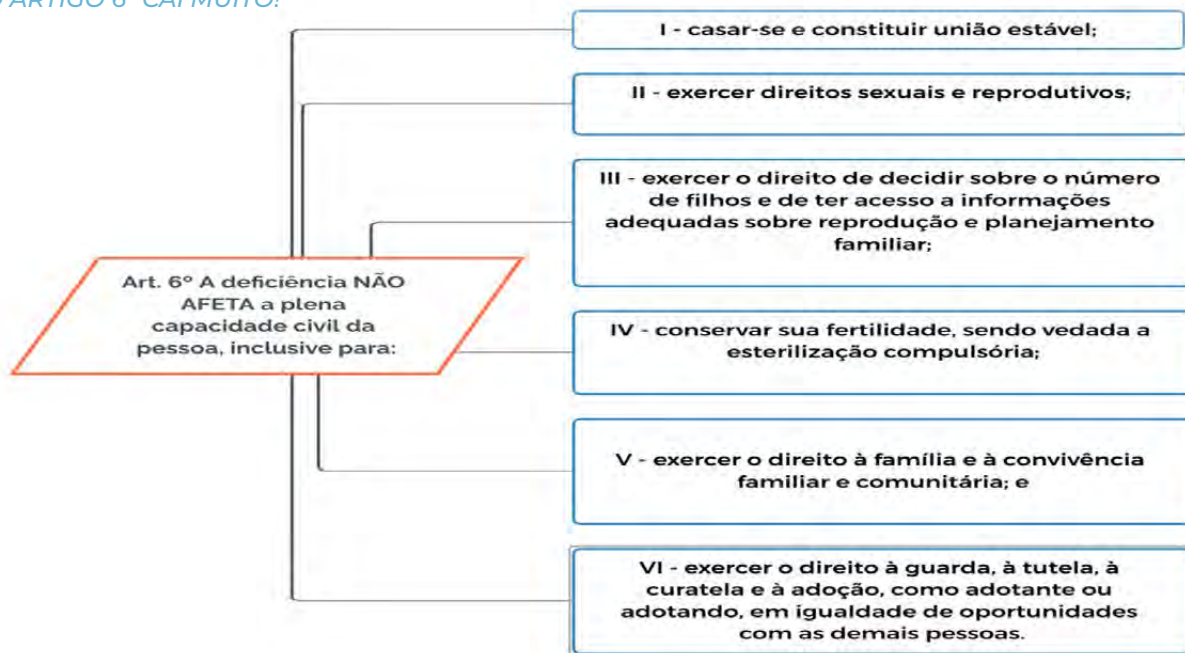
TESTE POR 14 DIAS

Qconcursos.com

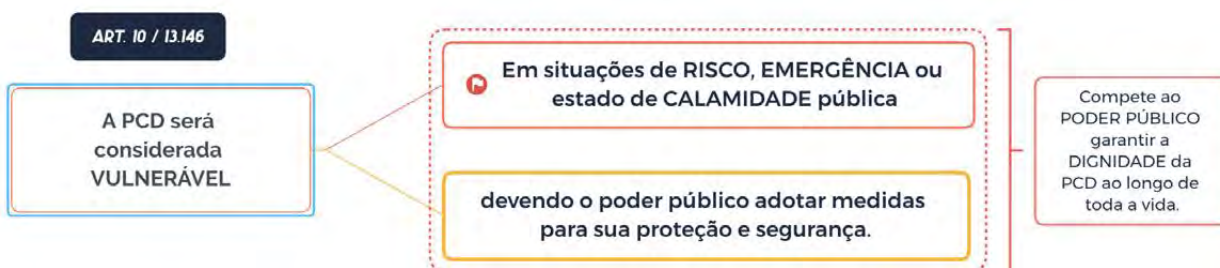
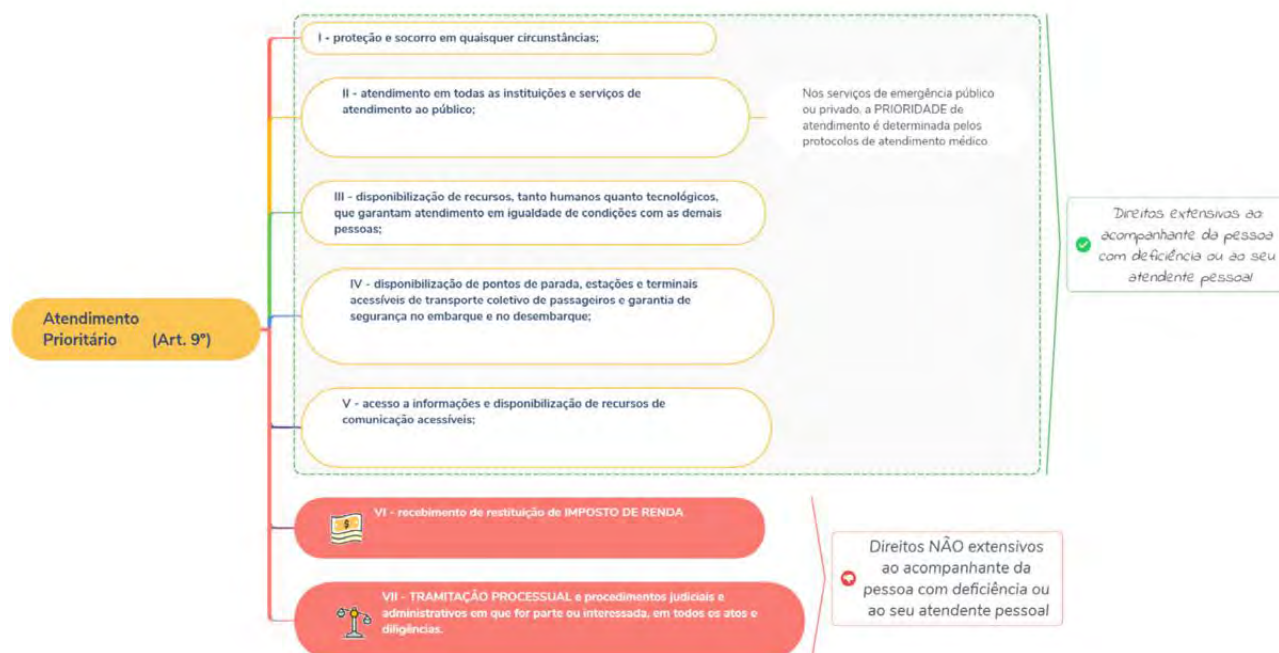
DIREÇÃO  
CONCURSOS



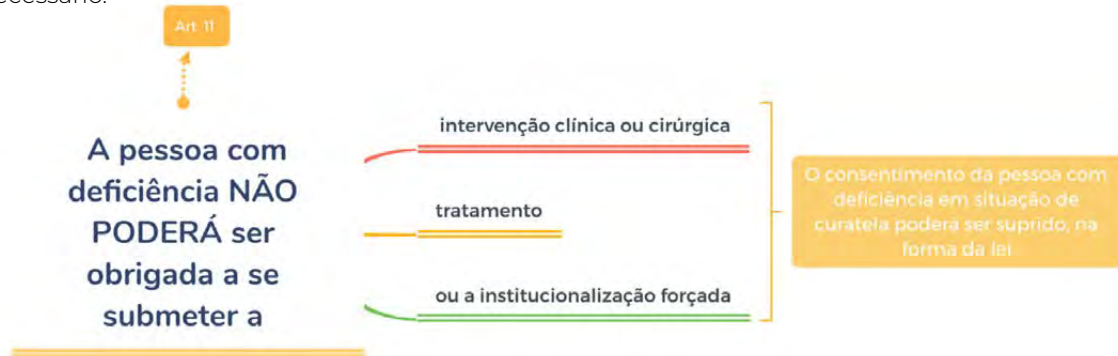
O ARTIGO 6º CAI MUITO!



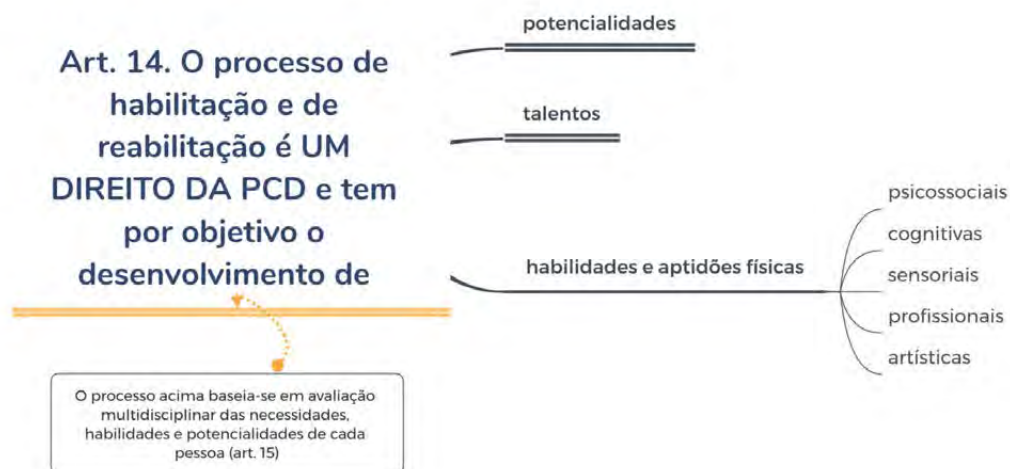
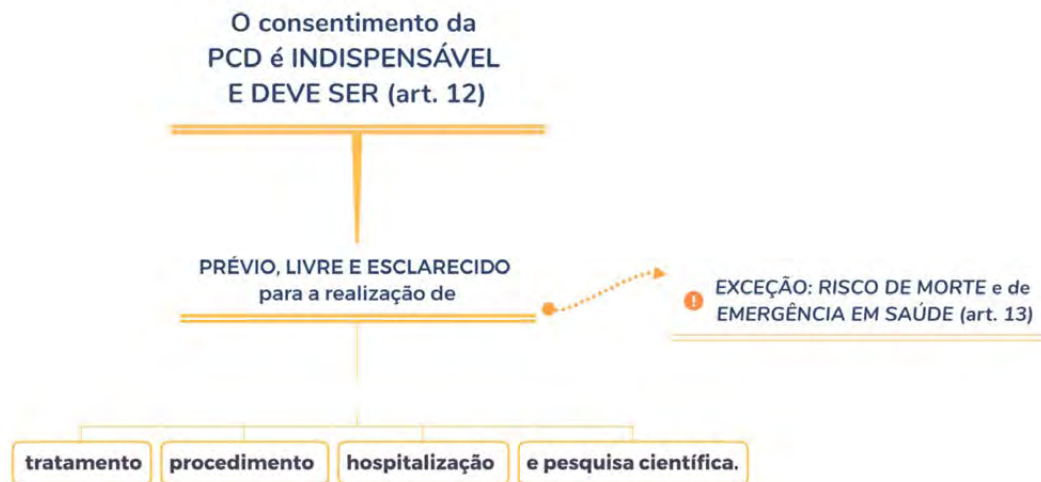
Veja o esquema direcionado sobre atendimento prioritário. Em vermelho, há dois casos em que o atendimento prioritário vale para a pessoa com deficiência, mas não vale para o acompanhante ou atendente pessoal.



O artigo 11 impede que a PCD seja obrigada a realizar determinados procedimentos, mesmo que alguém ache que é para o bem dela. Não interessa. A pessoa com deficiência (PCD) é que decide, ok? Há exceção quando ela está em situação de curatela. Neste caso, se houver lei regulando, o consentimento da PCD não seria necessário.



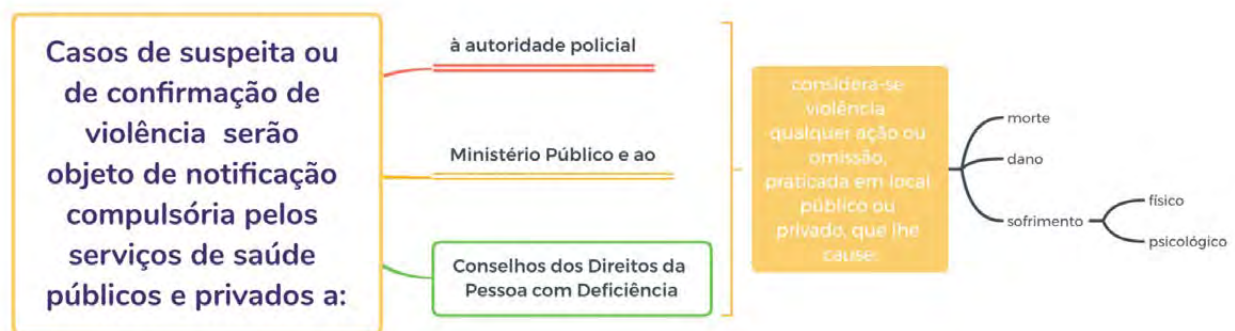
Montei um esquema com parte do artigo 12 e o artigo 13.



## Artigo 21



Basta a suspeita de violência para que haja notificação compulsória (obrigatória) por parte dos serviços de saúde públicos ou privados. A violência pode ser até mesmo uma omissão, ou seja, algo que não foi feito e que possa ter causado, morte, dano ou sofrimento, físico ou psicológico.



Art. 18. É assegurada atenção integral à saúde da pessoa com deficiência em todos os níveis de complexidade, por intermédio do SUS, garantido acesso universal e igualitário.

§ 1º É assegurada a participação da pessoa com deficiência na elaboração das políticas de saúde a ela destinadas.

§ 2º É assegurado atendimento segundo normas éticas e técnicas, que regulamentarão a atuação dos profissionais de saúde e contemplarão aspectos relacionados aos direitos e às especificidades da pessoa com deficiência, incluindo temas como sua dignidade e autonomia.

§ 3º Aos profissionais que prestam assistência à pessoa com deficiência, especialmente em serviços de habilitação e de reabilitação, deve ser garantida capacitação inicial e continuada.

Note que todo brasileiro tem direito ao atendimento no SUS. Não seria diferente para a pessoa com deficiência. Mas note que ela pode participar na elaboração das políticas de saúde voltadas para ela.

A **capacitação** deve ser inicial e **continuada** para os profissionais que atendem às pessoas com deficiência.

### NOTE ABAIXO OS MEUS GRIFOS E NEGRITOS:

§ 4º As ações e os **serviços de saúde pública destinados à pessoa com deficiência devem assegurar:**

- I - diagnóstico e intervenção precoces, realizados por **equipe multidisciplinar**;
- II - **serviços de habilitação e de reabilitação** sempre que necessários, para qualquer tipo de

deficiência, inclusive para a manutenção da melhor condição de saúde e qualidade de vida;

**III - atendimento domiciliar multidisciplinar, tratamento ambulatorial e internação;**

IV - campanhas de **vacinação**;

V - atendimento **psicológico**, inclusive para seus familiares e atendentes pessoais;

**VI - respeito à especificidade, à identidade de gênero e à orientação sexual da pessoa com deficiência;**

**VII - atenção sexual e reprodutiva, incluindo o direito à fertilização assistida;**

VIII - informação adequada e acessível à pessoa com deficiência e a seus familiares sobre sua condição de saúde;

IX - serviços projetados para prevenir a ocorrência e o desenvolvimento de deficiências e agravos adicionais;

**X - promoção de estratégias de capacitação permanente das equipes que atuam no SUS, em todos os níveis de atenção, no atendimento à pessoa com deficiência, bem como orientação a seus atendentes pessoais;**

**XI - oferta de órteses, próteses, meios auxiliares de locomoção, medicamentos, insumos e**

**fórmulas nutricionais**, conforme as normas vigentes do Ministério da Saúde.

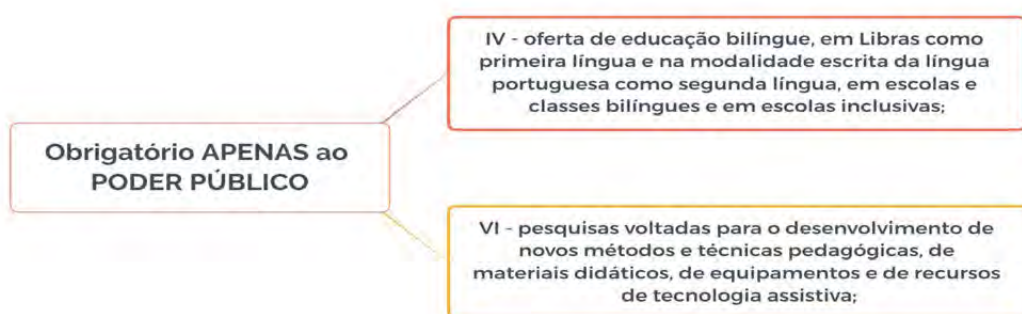
**§ 5º As diretrizes deste artigo aplicam-se também às instituições privadas que participem de forma complementar do SUS ou que recebam recursos públicos para sua manutenção.**

**Art. 25.** Os espaços dos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, devem assegurar o acesso da pessoa com deficiência, em conformidade com a legislação em vigor, mediante a remoção de barreiras, por meio de projetos arquitetônico, de ambientação de interior e de comunicação que atendam às especificidades das pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual e mental.

**Art. 27.** A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem.

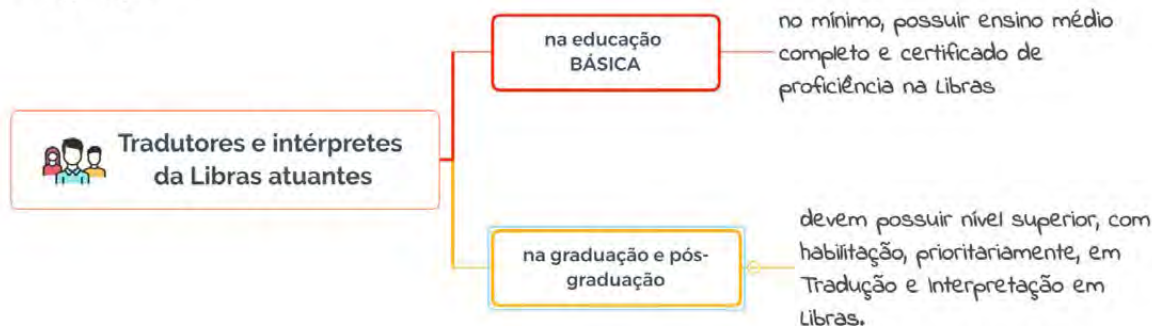
**Parágrafo único.** É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação.

*ESTA PARTE É A MAIS COBRADA DO ARTIGO 28.*





**Artigo 28, XI**



**Art. 30.** Nos processos seletivos para ingresso e permanência nos cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior e de educação profissional e tecnológica, públicas e privadas, devem ser adotadas as seguintes medidas:

**I** - atendimento preferencial à pessoa com deficiência nas dependências das Instituições de Ensino Superior (IES) e nos serviços;

**II** - disponibilização de formulário de inscrição de exames com campos específicos para que o candidato com deficiência informe os recursos de acessibilidade e de tecnologia assistiva necessários para sua participação;

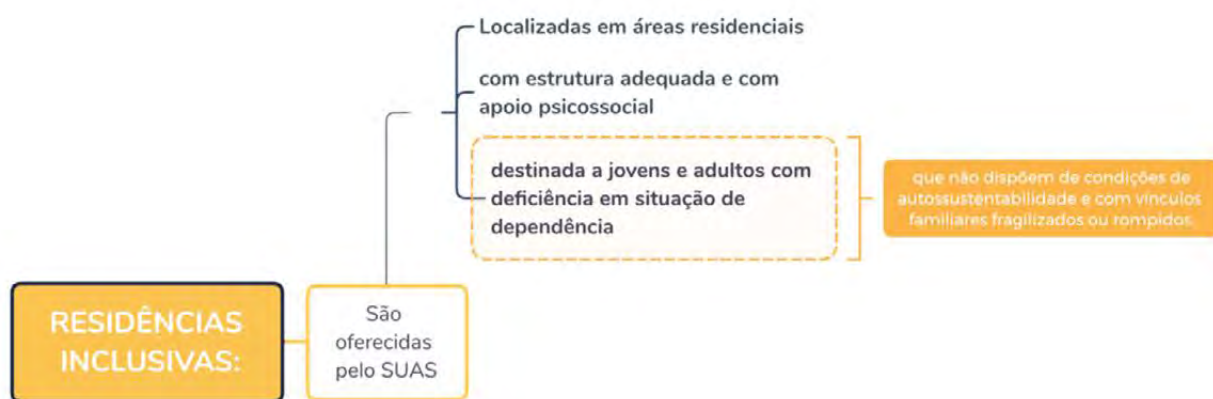
**III** - disponibilização de provas em formatos acessíveis para atendimento às necessidades específicas do candidato com deficiência;

**IV** - disponibilização de recursos de acessibilidade e de tecnologia assistiva adequados, previamente solicitados e escolhidos pelo candidato com deficiência;

**V** - dilação de tempo, conforme demanda apresentada pelo candidato com deficiência, tanto na realização de exame para seleção quanto nas atividades acadêmicas, mediante prévia solicitação e comprovação da necessidade;

**VI** - adoção de critérios de avaliação das provas escritas, discursivas ou de redação que considerem a singularidade linguística da pessoa com deficiência, no domínio da modalidade escrita da língua portuguesa;

**VII** - tradução completa do edital e de suas retificações em Libras.



# REVISÃO DE VÉSPERA

DIREÇÃO CONCURSOS

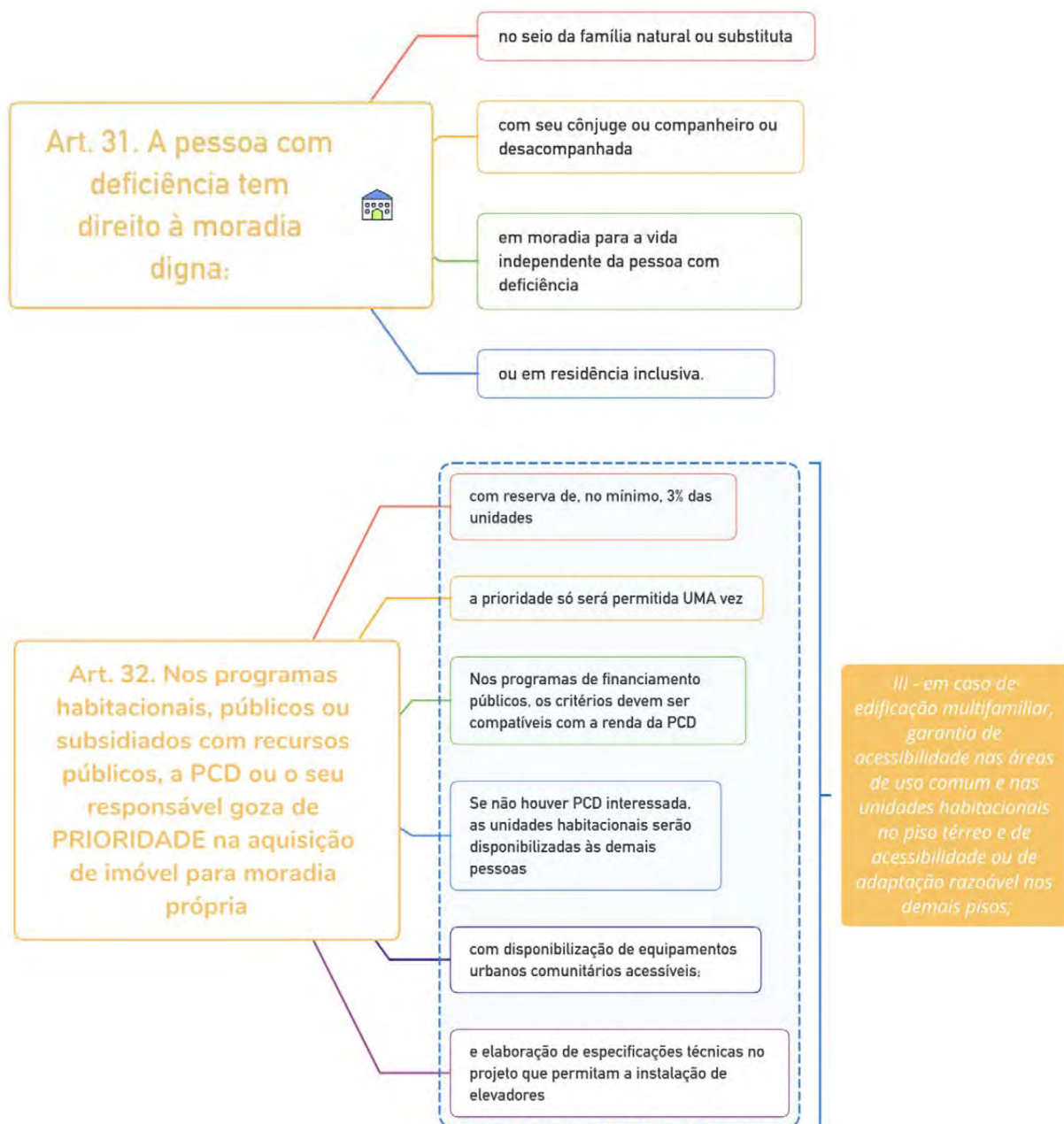
um dia inteiro de

## REVISÃO COMPLETA E GRATUITA

**25 Set**  
a partir das 08h

CLIQUE E INSCREVA-SE





**Art. 37.** Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho.

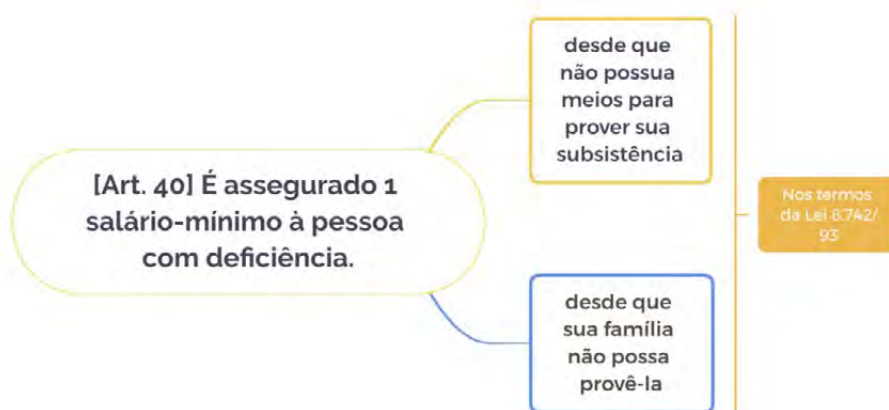
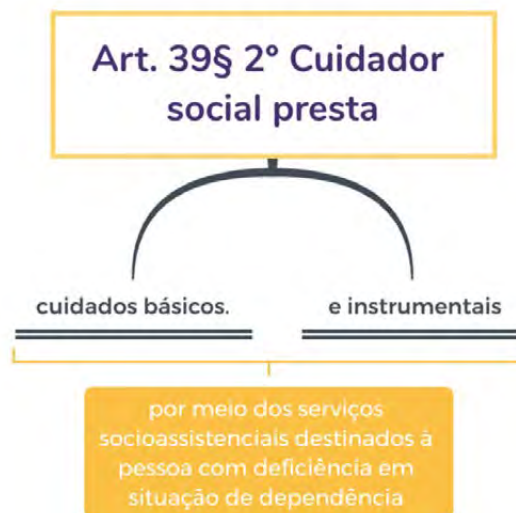
**Parágrafo único.** A colocação competitiva da pessoa com deficiência pode ocorrer por meio de trabalho com apoio, observadas as seguintes diretrizes:

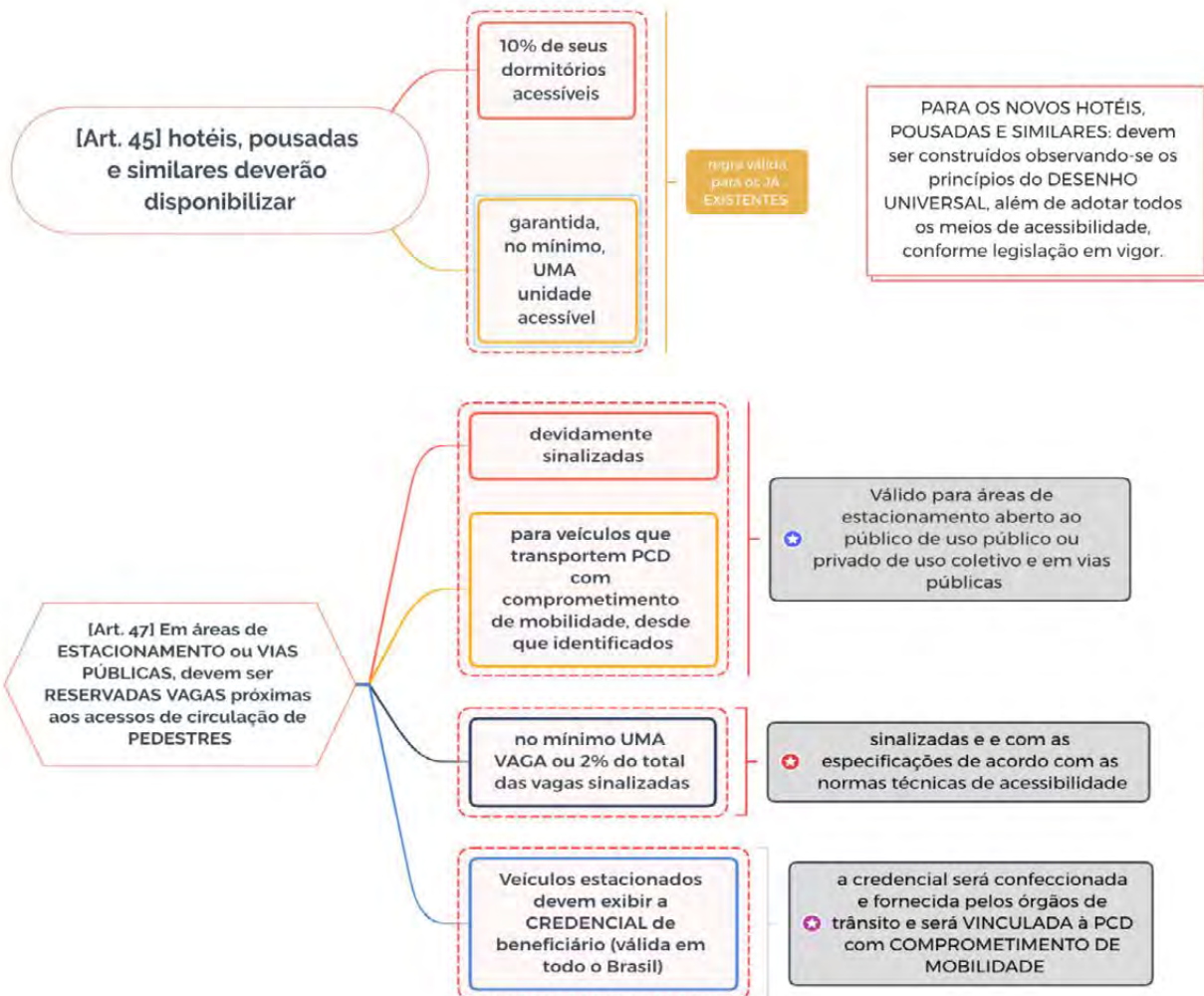
**I** - prioridade no atendimento à pessoa com deficiência com maior dificuldade de inserção no campo de trabalho;

**II** - provisão de suportes individualizados que atendam a necessidades específicas da pessoa com deficiência, inclusive a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva, de agente facilitador e de apoio no ambiente de trabalho;

**III** - respeito ao perfil vocacional e ao interesse da pessoa com deficiência apoiada;

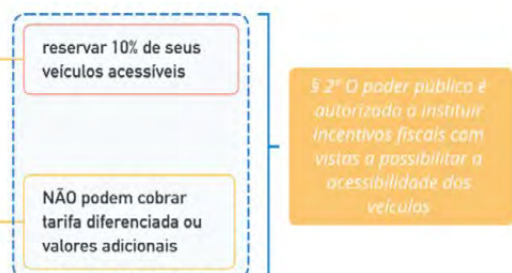
- IV** - oferta de aconselhamento e de apoio aos empregadores, com vistas à definição de estratégias de inclusão e de superação de barreiras, inclusive atitudinais;
- V** - realização de avaliações periódicas;
- VI** - articulação intersetorial das políticas públicas;
- VII** - possibilidade de participação de organizações da sociedade civil.





**Art. 48, § 3º** Para colocação do símbolo internacional de acesso nos veículos, as empresas de transporte coletivo de passageiros dependem da certificação de acessibilidade emitida pelo gestor público responsável pela prestação do serviço.

**Art. 51. As frotas de empresas de táxi devem**



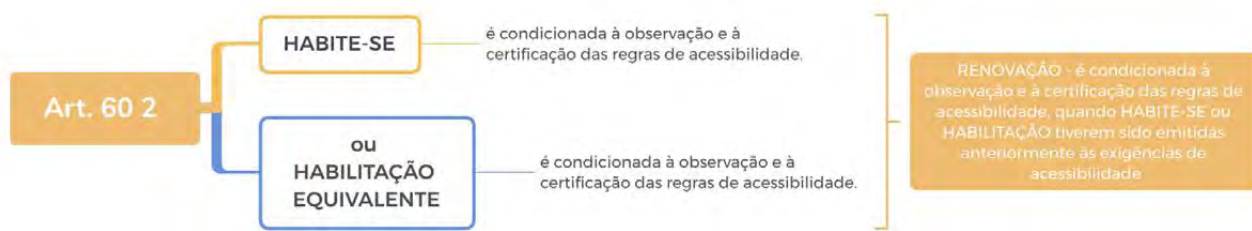
**Art. 52. As locadoras de veículos são obrigadas a**

oferecer 1 veículo adaptado para uso de PCD, a cada conjunto de 20 veículos de sua frota (=5%)

O veículo adaptado deverá ter, no mínimo:

câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos, comandos manuais de freio, de embreagem





**Art. 62.** É assegurado à pessoa com deficiência, mediante solicitação, o recebimento de contas, boletos, recibos, extratos e cobranças de tributos em formato acessível.

**Art. 63.** É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

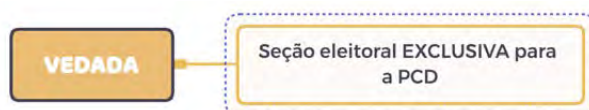
**§ 1º** Os sítios devem conter símbolo de acessibilidade em destaque.

**§ 2º** Telecentros comunitários que receberem recursos públicos federais para seu custeio ou sua instalação e lan houses devem possuir equipamentos e instalações acessíveis.

**§ 3º** Os telecentros e as lan houses de que trata o § 2º deste artigo devem garantir, no mínimo, 10% (dez por cento) de seus computadores com recursos de acessibilidade para pessoa com deficiência visual, sendo assegurado pelo menos 1 (um) equipamento, quando o resultado percentual for inferior a 1 (um).



**CUIDADO! É vedada (proibida)** a instalação de seções eleitorais **exclusivas** para a pessoa com deficiência



**Art. 74.** É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e **serviços de tecnologia assistiva** que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO DE TEXTOS

### **Durante a leitura do TEXTO,**

- 1) identifique o TEMA principal do texto;
- 2) identifique o OBJETIVO principal do texto;
- 3) localize as informações EXPLÍCITAS;
- 4) identifique as informações IMPLÍCITAS;
- 5) converta a linguagem CONOTATIVA em DENOTATIVA;
- 6) identifique os RECURSOS e ESTRATÉGIAS empregados

### **O que é EXTRAPOLAÇÃO?**

Consiste numa interpretação SEM FUNDAMENTO MATERIAL no texto.

*Exemplos*

Fulano de Tal obteve uma nota muito alta.

**Extrapolção:** Foi a nota mais alta que Fulano de Tal já obteve.

A formação na área passou a ser exigência para assumir o cargo naquele ano.

**Extrapolção:** Antes daquele ano, nenhum ocupante do cargo possuía formação na área.

### **O que é INFERIR?**

Inferir é: **concluir pelo raciocínio, a partir de fatos, indícios; deduzir.** Entretanto, na prática, como isso pode ajudar na interpretação? Ao ler um texto, as informações podem estar explícitas ou implícitas. **Inferir é conseguir chegar a conclusões a partir dessas informações.**

*Exemplos:*

Fiz faculdade, mas aprendi alguma coisa.

**Inferência:** Geralmente não se aprende muita coisa na faculdade, segundo o autor da frase.

## ORTOGRAFIA OFICIAL

### **REGRAS GERAIS DE ACENTUAÇÃO**

#### **OXÍTONAS**

- Acentuam-se as terminadas em A(S), E(S), O(S), EM, ENS.

*Exemplos: cajá, café, cipó, amém, parabéns.*

#### **PAROXÍTONAS**

- Acentuam-se todas as paroxítonas, exceto as terminadas em A(S), E(S), O(S), EM, ENS.

*Exemplos: tórax, álbum, caráter, razoável, infalível, bíceps, júri, etc.*

- Acentuam-se as paroxítonas terminadas em DITONGO, seguidas ou não de S.

*Exemplos: colégio, relógio, privilégio, série, glória, etc.*

#### **PROPAROXÍTONAS**

- Todas são acentuadas.

*Exemplos: gráfico, sílaba, médico, lâmpada, ínterim, etc.*



## REGRAS ESPECIAIS DE ACENTUAÇÃO

### REGRA DO HIATO

- Acentuam-se o I e o U tônicos, que formam hiato com vogal anterior, que estão sozinhos na sílaba ou acompanhados de S, sem dígrafo NH na sílaba seguinte.

*Exemplos: saída, saúde, viúva, insubstituível, veículo, etc..*

### REGRA DOS DITONGOS ABERTOS

- Acentuam-se os ditongos abertos tônicos ÉI, ÉU e ÓI somente em palavras oxítonas e em monossílabos tônicos. Não mais em paroxítonas.

*Exemplos: herói, anéis, troféu, réu, véu, céu.*

*Não possuem mais acento: ideia, plateia, jiboia, paranoia, heroico, etc.*

### REGRA DOS ACENTOS DIFERENCIAIS

- Permaneceu o acento diferencial em *POR/PÔR, TEM/*

*TÊM e derivados (MANTÉM/MANTÊM, OBTÉM/OBTÊM, etc.), VEM/VÊM e derivados (INTERVÉM/INTERVÊM, CONVÉM/CONVÊM, etc.), PODE/PÔDE.*

- Não há mais acento diferencial em *PARA/PÁRA, PERA/PÊRA, POLO/PÓLO, PELO/PÊLO/PÉLO.*

- É facultativo o acento diferencial em *FORMA/FÔRMA, DEMOS/DÊMOS.*

### REGRA DOS MONOSSÍLABOS TÔNICOS

- Acentuam-se os monossílabos tônicos terminados em A(S), E(S) e O(S).

*Exemplos: pá(s), pé(s), nó(s), fé(s), etc.*

## Uso do ONDE, AONDE e DONDE

Pedi lugar com preposição EM? Sim! Empregue ONDE, portanto!

*Exemplos:*

*O bairro ONDE você nasceu é muito violento.*

*(porque quem nasce nasce EM algum lugar.)*

Pedi lugar com preposição A? Sim! Empregue AONDE, portanto!

*Exemplos:*

*O bairro AONDE você me levou é muito violento.*

*(porque quem leva leva alguém A algum lugar.)*

Pedi lugar com preposição DE? Sim! Empregue DONDE (ou DE ONDE), portanto!

*Exemplos:*

*O bairro DONDE você veio é muito violento*

*(porque quem vem vem DE algum lugar.)*



**EDITAIS? VAGAS NA SUA CIDADE? SALÁRIO?**

Fique por dentro de todas as notícias em nosso canal especial!

**INSCREVA-SE**

**DIREÇÃO**  
CONCURSOS

## Uso dos PORQUÊS

### POR QUE

1) Advérbio Interrogativo em Interrogativas Diretas e Indiretas (= POR QUE MOTIVO)

Exemplos:

*POR QUE (= POR QUE MOTIVO) você não gosta de Português?*

*Queria entender POR QUE (POR QUE MOTIVO) você não gosta de Português.*

2) Preposição POR + Pronome Relativo QUE (= PELO QUAL, PELA QUAL, PELOS QUAIS, PELAS QUAIS)

Exemplos:

*Os sofrimentos POR QUE (PELOS QUAIS) passamos foram inúmeros.*

### POR QUÊ

1) Advérbio Interrogativo EM FINAL DE FRASE OU

ORAÇÃO. (= POR QUE MOTIVO)

Exemplos:

*Você não gosta de Português POR QUÊ (= POR QUE MOTIVO)?*

### PORQUE

1) Conjunção Explicativa/Causal. (= POIS)

Exemplos:

*Não gostava de Português, PORQUE (=POIS) não tinha tido aula ainda com o Zé*

### PORQUÊ

1) Substantivo.

(= O MOTIVO, A RAZÃO)

Exemplos:

*Diga-me o PORQUÊ de você não gostar de Português.*

## CLASSE E EMPREGO DE PALAVRAS

### Emprego dos Pronomes Pessoais

Os pronomes pessoais do caso reto exercem a função de sujeito da oração. Já os pronomes pessoais do caso oblíquo exercem a função de complemento verbal.

*Deixeí ele à vontade durante o encontro. (ERRADO)*

*Cumprimentei eles hoje pela manhã. (ERRADO)*

*Deixeí-o à vontade durante o encontro. (CERTO)*

*Cumprimentei-o hoje pela manhã. (CERTO)*

Os pronomes oblíquos o(s), a(s) exercem função de objeto direto. Já os pronomes lhe(s) funcionam como objeto indireto. Os demais oblíquos átonos – me, te, se, ... – podem atuar como objeto direto ou indireto, a depender da “vontade” do verbo.

*Posso lhe ajudar, senhorita? (ERRADO)*

*Posso ajudá-la, senhorita? (CERTO)*

Os pronomes oblíquos átonos me, te, lhe, nos, vos, lhes podem ter valor de possessivo.

*Beijei-lhe as mãos. = Beijei as suas mãos.*

Os pronomes retos EU e TU não admitem ser solicitados por preposição. No lugar, utilizam-se sempre os pronomes oblíquos tônicos MIM e TI.

*Esse assunto deve ficar entre mim e você.*

*(Deve ficar entre quem e quem? Seria ERRADO: ... entre eu e você.)*

*Esse assunto deve ficar entre você e mim.*

*(Deve ficar entre quem e quem? Seria ERRADO: ... entre você e eu.)*

*Esse assunto deve ficar entre mim e ti.*

*(Deve ficar entre quem e quem? Seria ERRADO: ... entre eu e tu.)*

*Empreste seu caderno para mim.*

*(Está CORRETO, pois a preposição solicita o pronome. Empreste para quem?)*

*Empreste seu caderno para eu estudar.*

*(Está CORRETO, pois a preposição solicita o verbo. Empreste para quê?)*

## Conjugação Verbal

### IMPORTANTE!

Deve-se tomar o devido cuidado com as conjugações de alguns verbos irregulares, principalmente os derivados de ter, ver, vir e pôr

Exemplos:

tenho(ter) – detenho (deter) – retenho (reter) – obtenho (obter)

tive(ter) – detive (deter) – retive (reter) – obtive (obter)

pus(pôr) – compus (compor) – repus (repor)

viu(ver) – reviu (rever) – previu (prever)

veio(vir) – interveio (intervir) – adveio (advir)

Frases do tipo **“Eles reveram antigos colegas no churrasco.”** e **“O governo interveio no preço dos**

combustíveis” estão **ERRADAS!** Veja:

**Eles viram (ver) – Eles reviram (rever)**

**Ele veio (vir) – Ele interveio (intervir)**

Corrigindo-as, teremos:

**Eles reviram antigos colegas no churrasco.**

**O governo interveio no preço dos combustíveis**



### IMPORTANTE!

As formas verbais de **vir, ver e pôr** e derivados no Pretérito Imperfeito e no Futuro do Subjuntivo costumam gerar dúvidas.

Exemplos:

Quando você compor uma boa música, será recompensado pelo público.

(ERRADO)

Quando você compuser uma boa música, será recompensado pelo público.

(CERTO)

Se o Governo intervisse menos na economia, haveria mais crescimento

econômico. (ERRADO)

Se o Governo intervisse menos na economia, haveria mais crescimento

econômico. (CERTO)

Se nós mantermos o foco, atingiremos nossas metas. (ERRADO)

Se nós mantivermos o foco, atingiremos nossas metas. (CERTO)

Uma flexão que chama bastante atenção é a do **FUTURO DO SUBJUNTIVO** do verbo **VER**.

No dia a dia, são comuns as construções “Se eu ver... Quando eu ver ... **Se você ver... Quando você**

**ver ... Se nós vermos... Quando nós vermos...”.**

Essas construções, galera, estão erradas.

As flexões previstas pela gramática normativa são **“Se eu VIR... Quando eu VIR... Se você VIR... Quando você VIR... Se nós VIRMOS... Quando nós VIRMOS...”**. Esse padrão será seguido por seus derivados. Observe:

Se eu rever minha família, ficarei muito emocionado. (ERRADO)

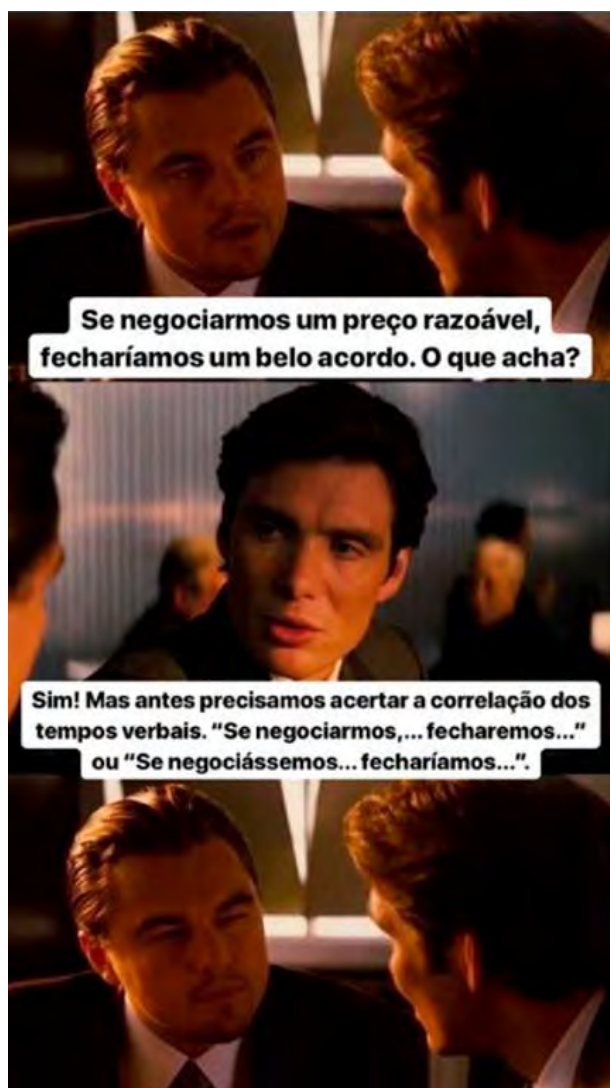
Se eu revir minha família, ficarei muito emocionado. (CERTO)

Se a meteorologia prever sol no domingo, irei à praia. (ERRADO)

Se a meteorologia previr sol no domingo, irei à praia. (CERTO)

Se ele anteviesse a crise, não tomaria aquela desastrada decisão. (ERRADO)

Se ele anteviesse a crise, não tomaria aquela desastrada decisão. (CERTO)



## Principais Correlações entre Tempos Verbais

### Futuro do Subjuntivo – Futuro do Presente do Indicativo

Exemplos:

*Se você vier, faremos uma festa.*

*Quando você for nomeado, comemoraremos a semana toda.*

*Se nós mantivermos o foco, atingiremos nossas metas.*

### Pretérito Imperfeito do Subjuntivo – Futuro do Pretérito do Indicativo

Exemplos:

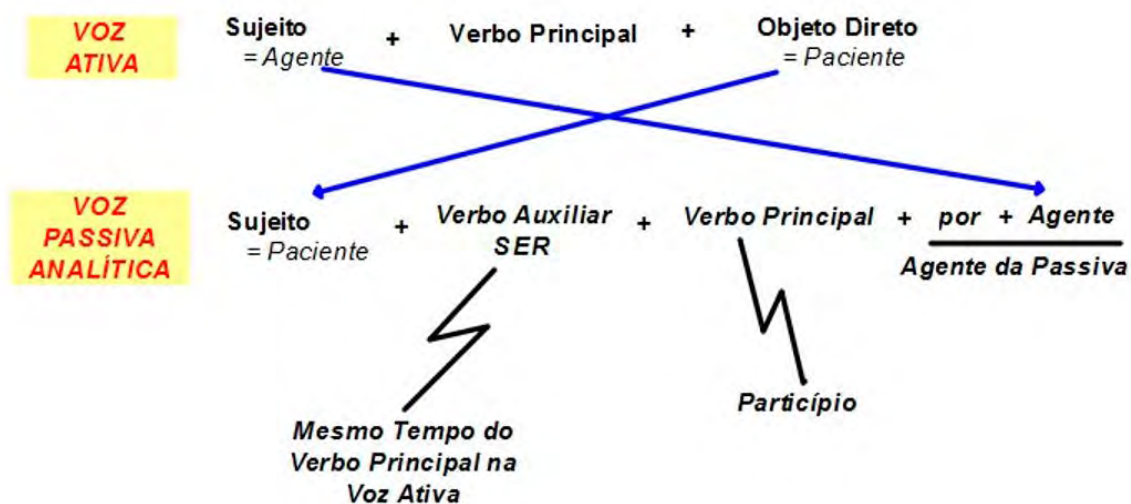
*Se você chegasse mais cedo, seria possível fazer uma revisão antes de iniciar a aula.*

*Caso ele disponibilizasse o auditório, faríamos lá nossa confraternização de final de ano.*

*Se nós mantivéssemos a disciplina, obteríamos melhores resultados.*

## Conversão de Voz Ativa em Passiva e vice-versa

Podemos resumir, dessa forma, o processo de conversão de voz ativa em passiva analítica da seguinte maneira:



1. O objeto direto da voz ativa se converte em sujeito paciente na voz passiva;
2. Já havendo um auxiliar na ativa, este permanece na passiva, com o cuidado de se fazer a devida concordância com o novo sujeito.
3. Acrescenta-se o verbo auxiliar “ser”, flexionado no mesmo tempo do verbo principal na voz ativa.
4. O verbo principal da voz ativa assume a forma particípio na voz passiva, tomando-se o devido cuidado de estabelecer a concordância com o novo sujeito.
5. O sujeito da voz ativa se converte em agente da passiva, por meio do acréscimo da preposição “por”.

Não importa a complexidade frase que se queira converter da ativa para a passiva, pois sempre precisaremos dos mesmos elementos para fazer a conversão: **o sujeito agente, o verbo principal (sozinho ou na companhia de auxiliares) e o objeto direto paciente.** Os elementos presentes na voz ativa além desses citados serão somados à frase resultante após a conversão.

#### IMPORTANTE!

**Só é possível voz passiva com verbos que possuam objeto direto, ou seja, os verbos precisam ser VTD (transitivos diretos) ou VTDI (verbos transitivos diretos e indiretos).** Você não precisa nem ficar muito preocupado em classificar os verbos agora não, ok? **Basta que checar se o verbo pede objeto direto. Se sim, haverá voz passiva; se não, ela não será possível!**

Vamos a um exemplo? Converta para a voz passiva analítica a frase a seguir:

*O Governador, em caráter emergencial, deverá contratar, ainda neste ano, devido à alta demanda por atendimento nos diversos órgãos da Administração Pública, 10.000 novos servidores.*

Assustou-se com o tamanho? Por quê? Não há

razão para pânico. Para converter da voz ativa em passiva analítica, necessitamos dos seguintes elementos: **sujeito agente – O Governador; o verbo principal (sozinho ou na companhia de auxiliares) – deverá contratar; o objeto direto paciente: 10.000 novos servidores.**

Os demais elementos – “em caráter emergencial”, “ainda neste ano” e “devido à alta demanda por atendimento nos diversos órgãos da Administração Pública” – serão somados à frase após concluída a conversão para a voz passiva analítica. Vamos ao passo a passo:

#### 1. O objeto direto da voz ativa se converte em sujeito paciente;

o O novo sujeito será “10.000 novos servidores”;

#### 2. Já havendo um auxiliar na ativa, este permanece na passiva, com o cuidado de se fazer a devida concordância com o novo sujeito.

o O primeiro auxiliar presente será a forma “deverão”, concordando com o sujeito “10.000 novos servidores”;

#### 3. Acrescenta-se o verbo auxiliar “ser”, flexionado no mesmo tempo do verbo principal na voz ativa.

o O verbo ser assume a forma infinitivo “ser”, pois é a forma em que se encontra o verbo principal na voz ativa “contratar”.

#### 4. O verbo principal na voz ativa assume a forma particípio, tomando-se o devido cuidado de estabelecer a concordância com o novo sujeito.

o O verbo principal assume a forma “contratados”, concordando com o sujeito “10.000 novos servidores”;

#### 5. O sujeito da voz ativa se converte em agente da passiva, por meio do acréscimo da preposição “por”.

o O resultado da união da preposição “por” com “O Governador” é “**pelo Governador**”. A estrutura convertida para a voz passiva



será **“10.000 novos servidores deverão ser contratados pelo Governador.”**.

Somando os elementos que ficaram “de fora”, o resultado final será: **“Ainda neste ano, 10.000 novos servidores deverão ser contratados pelo Governador, em caráter emergencial, devido à alta demanda por atendimento nos diversos órgãos da Administração Pública.”**.

Pronto! Você agora sabe converter da voz ativa para a passiva não só frases bobas, mas também frases complexas. O contrário você também sabe fazer – é só fazer o inverso do caminho.

Faz o seguinte! Já que você domina o

procedimento de conversão, converta as seguintes frases para a voz passiva analítica, por favor!

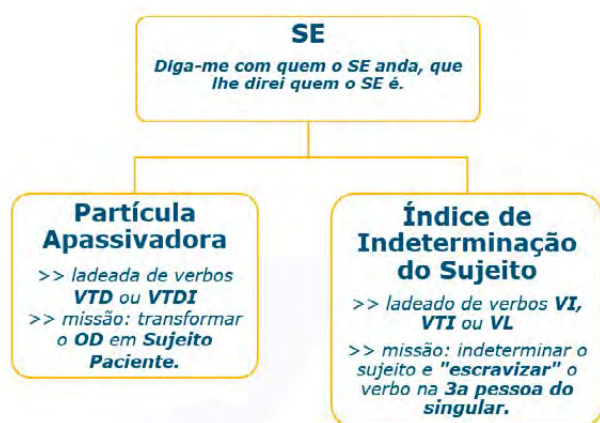
**Preciso de ajuda!**

**Estou feliz!**

E aí, como que converte?

Galera, não converte! Não é possível a conversão para a voz passiva nesses casos! Por quê, professor? Não entendi!

## SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO

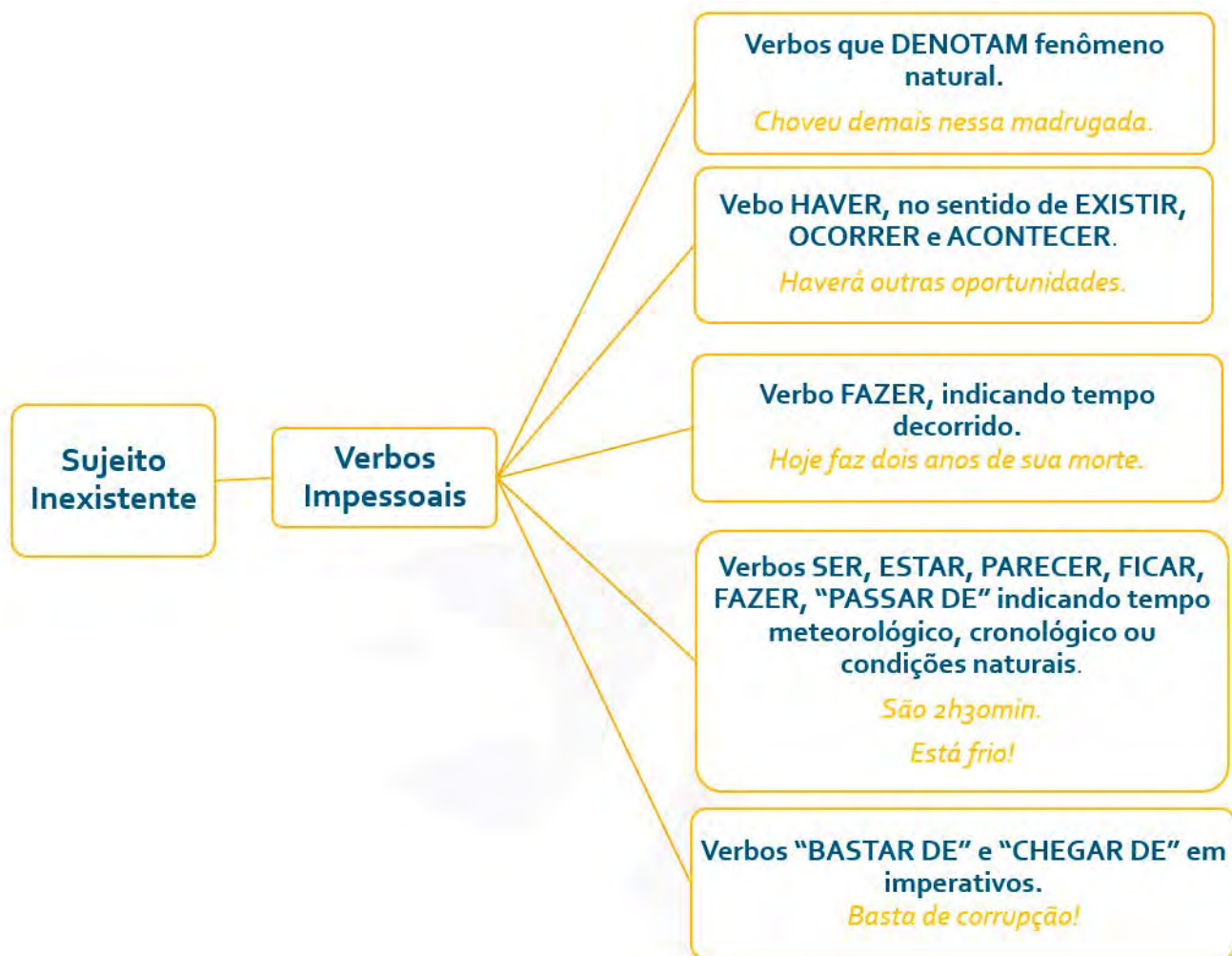


### DIGA COM QUEM O SE ANDA QUE DIREI A VOCÊ QUEM O SE É!

Moçada, se o SE estiver ladeado de verbos que solicitam OBJETO DIRETO (VTD ou VTDI), o SE assume papel de PARTÍCULA APASSIVADORA. É o que ocorre na 2ª frase: o verbo ENTREGAR pede OD (Quem entrega entrega para alguém ALGO). Dessa forma, o SE assume nessa frase a função de **PARTÍCULA APASSIVADORA**.

No entanto, se o SE estiver ladeado de verbo que NÃO POSSUA OD (VI, VTI ou VL), o SE assume o papel de ÍNDICE DE INDETERMINAÇÃO DO SUJEITO. É o que ocorre na 1ª frase: o verbo ACREDITAR não pede OD, e sim OI. Dessa forma, o SE nessa frase assume a função de **ÍNDICE DE INDETERMINAÇÃO DO SUJEITO**.





### IMPORTANTE

O verbo **"haver"**, no sentido de **"existir"**, é flexionado **apenas na 3ª pessoa do singular**. Isso se dá pelo fato de ele ser impessoal.

Porém, o verbo **"existir"** sempre possuirá **sujeito**, concordando em número e pessoa com este.

São muito comuns questões solicitando a troca de um verbo por outro, com as devidas alterações.

Observe as duas frases a seguir:

***Havia bons motivos para que nos separássemos.***

(Oração sem Sujeito – Verbo na 3ª pessoa do singular; OD = bons motivos)

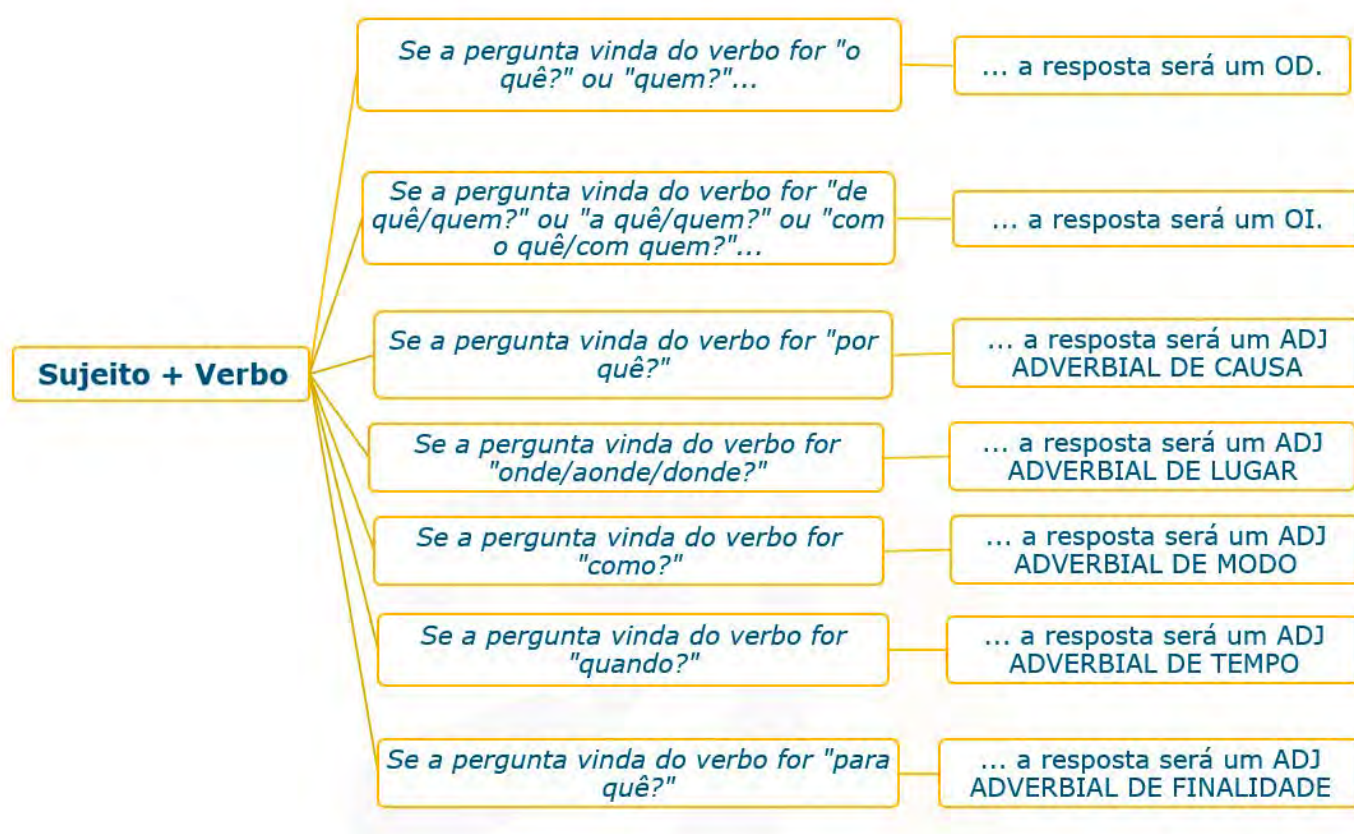
**= *Existiam bons motivos para que nos separássemos***

(Sujeito: bons motivos)

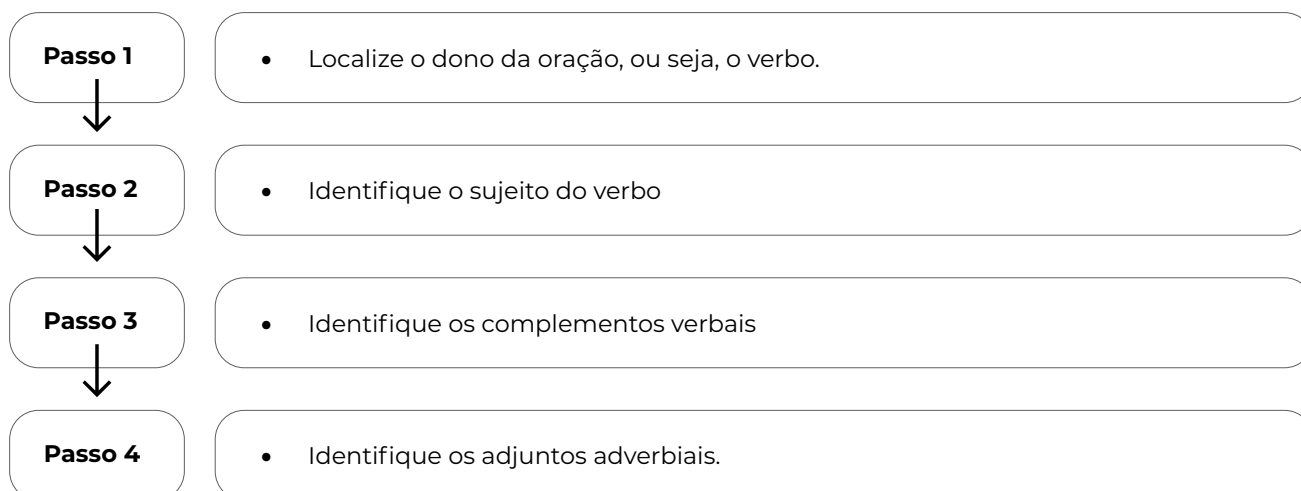
**Muita atenção nesse comparativo!**

O termo **"bons motivos"** funciona como **OBJETO DIRETO** do verbo **HAVER**, que, no sentido de **EXISTIR**, não possui sujeito.

O mesmo termo **"bons motivos"**, no entanto, funciona como **SUJEITO** do verbo **EXISTIR**, que sempre possuirá sujeito.



### Passo a Passo da Análise Sintática da Oração



**REVISÃO DE VÉSPERA**

um dia inteiro de **REVISÃO COMPLETA E GRATUITA**

**25 Set**  
a partir das 08h

**CLIQUE E INSCREVA-SE**

Vamos aplicar esse útil passo a passo na prática, nas mais diversas orações. Observe as frases a seguir:

**Ainda nesta manhã, o aluno deverá enviar para a comissão julgadora, em caráter de urgência, devido ao prazo exíguo, as propostas de recurso.**

**Passo 1: Localize o dono da oração, ou seja, o verbo.**

**Resposta:** O dono da oração é a locução verbal “deverá enviar”.

**Passo 2: Identifique o sujeito do verbo.**

**Resposta:** O sujeito é o termo “o aluno”.

**Passo 3: Identifique os complementos verbais.**

**Resposta:** “Conversando com o verbo”, teremos: “Quem deverá enviar deverá enviar **ALGO PARA ALGUÉM**”. Logo o verbo pede um **OD** (= as propostas de recurso) e um **OI** (=para a comissão julgadora).

**Passo 4: Quais os adjuntos adverbiais?**

**Resposta:** Quem sobrou após definirmos o sujeito e os complementos? Temos “Ainda nesta manhã”, um adjunto adverbial de tempo; “em caráter de urgência”, um adjunto adverbial de modo; “devido ao prazo exíguo”, um adjunto adverbial de causa.

### IMPORTANTE!

É muito comum a precipitação na hora de se analisar sintaticamente uma oração.

Na ânsia por responder rapidamente, cometemos equívocos frequentes.

Um exemplo disso está ilustrado no meme: quando vemos algo após o verbo, imediatamente queremos dizer que se trata de um OBJETO.

Calma!

É necessário seguir uma ordem, sem atropelos. Vejamos a seguir o passo a passo para uma correta análise sintática:

**Passo 1:** Identifique o verbo;

**Passo 2:** Identifique o sujeito;

**Passo 3:** Identifique os complementos verbais;

**Passo 4:** Identifique os adjuntos adverbiais.

Isso posto, vamos lá!

**Passo 1:** Identifique o verbo “Resta”;

**Passo 2:** Identifique o sujeito, perguntando ao verbo “O que restou?”. A resposta é... “uma esperança”

**Passo 3:** Somente depois de identificado o sujeito, é que vamos em busca dos complementos. Conversando com o verbo “Restar”, chegamos



à conclusão de que ALGO RESTA A ALGUÉM. O verbo “restar” pede OBJETO INDIRETO, representado no meme por “ao time”.

Cuidado, portanto, com as seguintes construções:

Ocorreu UM ACIDENTE...

Faltou UMA OPORTUNIDADE...

Aconteceu UM DESASTRE...

Saiu O RESULTADO...

Nas provas que você fizer, o demônio vai tentar empurrar os termos em destaque como objetos diretos, o que está **ERRADO!**

**Eles funcionam como SUJEITO.**

**NÃO ESTAMOS AUTORIZADOS A IR EM BUSCA DOS OBJETOS SEM ANTES IDENTIFICAR O SUJEITO, SOB RISCO DE COMETER EQUÍVOCOS.**

**Não passe para o Passo 3 sem passar pelo Passo 2. Você corre o risco de chamar de Objeto Direto um termo que na verdade funciona como SUJEITO!**



Conjunções Subordinativas	Integrantes	QUE, SE
	Causais	PORQUE, POIS, JÁ QUE, VISTO QUE, UMA VEZ QUE, DADO QUE, DEVIDO A, COMO, <b>PORQUANTO, NA MEDIDA EM QUE</b> , TENDO EM VISTA QUE, <b>HAJA VISTA...</b>
	Consecutivas	TÃO... QUE, TANTO... QUE, TAMANHO... QUE, TAL... QUE, DE TAL MANEIRA..., DE MODO QUE, DE SORTE QUE, DE FORMA QUE, ...
	Comparativas	TAL... QUAL, TANTO... QUANTO, TAL ... <b>COMO</b> , QUAL, COMO, ASSIM COMO, COMO SE, MAIS... DO QUE, MENOS... DO QUE, MELHOR... DO QUE, PIOR ... DO QUE
	Conformativas	CONFORME, SEGUNDO, DE ACORDO COM, <b>COMO, CONSOANTE, EM CONSONÂNCIA COM ...</b>
	Condicionais	SE, CASO, DESDE QUE, CONTANTO QUE, SALVO SE, EXCETO SE, UMA VEZ QUE, A NÃO SER QUE, A MENOS QUE, ...
	Concessivas	EMBORA, APESAR DE, MESMO QUE, AINDA QUE, SE BEM QUE, NEM QUE, QUANDO, NÃO OBSTANTE. <b>CONQUANTO, A DESPEITO DE, EM QUE PESE, POR MAIS QUE, POR PIOR QUE, POR MELHOR QUE, POSTO QUE, MALGRADO, ...</b>
	Temporais	QUANDO, LOGO QUE, DESDE QUE, SEMPRE QUE, <b>MAL</b> , BEM, ASSIM QUE, CADA VEZ QUE, ATÉ QUE, DEPOIS QUE, ANTES QUE, ENQUANTO, ...
	Proporcionais	QUANTO MAIS ... MAIS, QUANTO MAIS ... MENOS, À PROPORÇÃO QUE, AO PASSO QUE, ENQUANTO, <b>A MEDIDA QUE</b>
	Finais	PARA QUE, A FIM DE QUE, COM O OBJETIVO DE, COM O INTUITO DE, <b>COM O FITO DE, ...</b>

Conjunções Coordenativas	Aditivas	E, NEM (= E NÃO), TAMPOUCO (= E NÃO), NÃO SÓ... MAS (TAMBÉM), NÃO SÓ... COMO (TAMBÉM), NEM... NEM, TANTO...QUANTO, BEM COMO, OUTROSSIM, ALÉM DE, ADEMAIS, ...
	Adversativas	MAS, PORÉM, CONTUDO, ENTRETANTO, NO ENTANTO, TODAVIA, SENÃO (= MAS SIM), NÃO OBSTANTE, ...
	Alternativas	OU, OU...OU, ORA...ORA, QUER... QUER, SEJA... SEJA, ...
	Explicativas	PORQUE, POIS, JÁ QUE, VISTO QUE, UMA VEZ QUE, DADO QUE, DEVIDO A, COMO, PORQUANTO, NA MEDIDA EM QUE, TENDO EM VISTA QUE, HAJA VISTA...
	Conclusivas	PORTANTO, LOGO, POR ISSO, ENTÃO, ASSIM, POIS, POR CONSEQUINTE, DESTARTE, ...



## Conjunção Integrante vs. Pronome Relativo

Uma das questões mais recorrentes nas bancas de concurso é a diferenciação entre pronome relativo e conjunção integrante.

O **pronome relativo** introduz orações do tipo **adjetivas** e uma das formas de identificá-lo é substituí-lo pelas formas O(S) QUAL(IS), A(S) QUAL(IS).

Exemplos:

Acertei a questão **QUE** era difícil.

= Acertei a questão **A QUAL** era difícil.

Fui ao restaurante **QUE** você indicou.

= Fui ao restaurante **O QUAL** você indicou.

Já a **conjunção integrante** introduz orações do tipo **substantivas**. Para identificar uma oração substantiva, uma estratégia é aglutinar o conteúdo

da oração numa forma pronominal substantiva. A que usamos costumeiramente é a forma **ISTO**.

Exemplos:

Comuniquei à direção **QUE** não daria aula na segunda-feira.

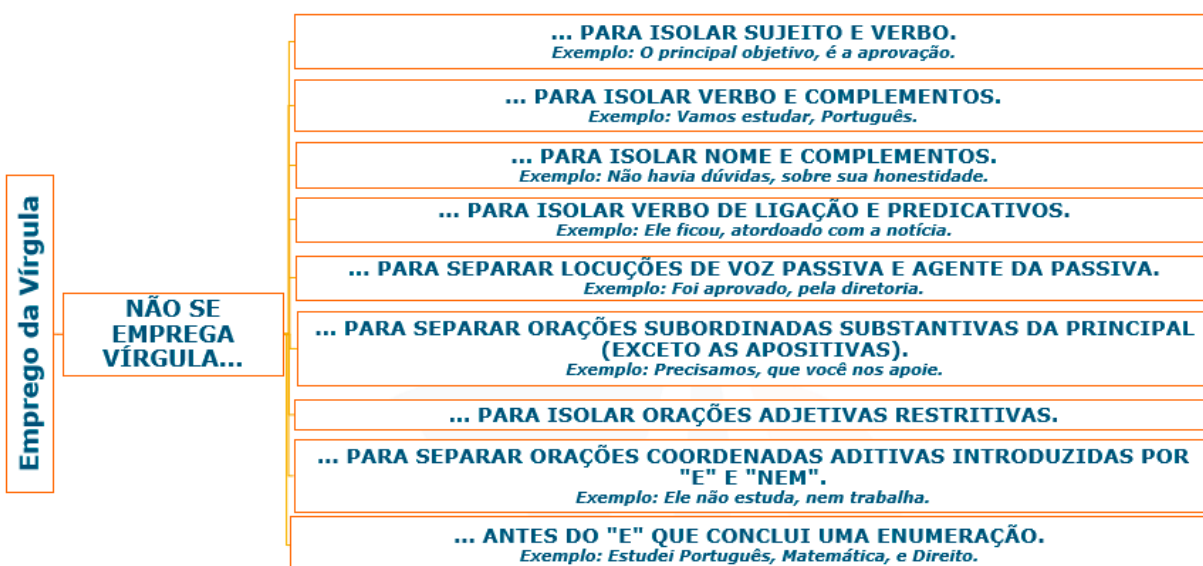
= Comuniquei à direção **ISTO**.

Mostrei aos alunos **QUE** a questão não era difícil.

= Mostrei aos alunos **ISTO**.



## PONTUAÇÃO



## Emprego da Vírgula

EMPREGA-SE  
VÍRGULA...

## ... PARA SEPARAR VOCATIVOS

Exemplo: *Paulo*, atenda o telefone!

## ... PARA SEPARAR APOSTO EXPLICATIVO OU ORAÇÕES ADJETIVAS EXPLICATIVAS (ISOLADAS TAMBÉM POR TRAVESSÕES OU PARÊNTESES)

Exemplo: A Língua Portuguesa, *a mais fascinante disciplina*, é chave em muitos concursos.

## ... PARA SEPARAR ADJUNTOS ADVERBIAIS OU ORAÇÕES ADVERBIAIS DESLOCADAS DA ORDEM DIRETA

Exemplo: *Durante esta semana*, muitas reclamações houve.

## ... PARA ISOLAR ORAÇÕES COORDENADAS ASSINDÉTICAS

Exemplo: *Fiz as contas*, *analisei os balanços*, *decidi pelo investimento*.

## ... PARA SEPARAR ORAÇÕES COORDENADAS SINDÉTICAS ADVERSATIVAS, EXPLICATIVAS OU CONCLUSIVAS

Exemplo: *Tivemos várias crises*, *mas conseguimos superá-las*.

## ... PARA SEPARAR COORDENADAS SINDÉTICAS ALTERNATIVAS INTRODUZIDAS POR OU...OU, ORA... ORA, QUER.. QUER, SEJA...SEJA,...

Exemplo: *Ora ele está bem*, *ora está mal-humorado*.

## ... PARA SINALIZAR ELIPSE DE VERBO.

Exemplo: Ele gosta de futebol; *ela*, de vôlei.

## ... PARA SEPARAR TERMOS COORDENADOS ENTRE SI, EM ENUMERAÇÃO, DE MESMA FUNÇÃO.

Exemplo: Ele estudou *Português*, *Matemática*, *Raciocínio Lógico* e *Estatística*.

## ... PARA ISOLAR EXPRESSÕES INTERPOSITIVAS DE ENUMERAÇÃO, EXPLICAÇÃO, RETIFICAÇÃO, ETC.

Exemplo: Estude *Português*, *ou melhor*, estude muito *Português*.

## Emprego da Vírgula

A VÍRGULA É  
FACULTATIVA...

## ... ANTES DE ADJUNTOS ADVERBIAIS EM FINAL DE ORAÇÃO OU ORAÇÕES ADVERBIAIS EM FINAL DE PERÍODO.

Exemplo: Resolvi muitos exercícios *(,)* *durante a preparação*.

## ... EM ADJUNTOS ADVERBIAIS DE PEQUENA EXTENSÃO, MESMO DESLOCADOS.

Exemplo: Desta vez *(,)* eu aprendo *Português*.

## ... ANTES DA CONJUNÇÃO "OU".

Exemplo: Amanhã eu estudarei *Português (,)* ou *Matemática*.

## ... ANTES DE "E" ADITIVO QUANDO ESTE CONECTA ORAÇÕES DE DIFERENTES SUJEITOS.

Exemplo: João trabalha à tarde *(,)* e sua esposa fica em casa com os filhos.

## é PROIBITIVA

## ... QUANDO O "E" CONCLUI UMA ENUMERAÇÃO.

Exemplo: Estudei *Português*, *Matemática* e *Direito*.

## é FACULTATIVA

## ... QUANDO OS SUJEITOS DAS ORAÇÕES CONECTADAS SÃO DIFERENTES.

Exemplo: O marido trabalha no escritório *(,)* e sua esposa, em home office.

## ... QUANDO O "E" POSSUI VALOR ADVERSATIVO OU CONCLUSIVO.

Exemplo: Estudou demais o assunto *(,)* e cometeu um erro bobo em prova.

## ... QUANDO SE QUER APENAS ENFATIZAR.

Exemplo: Digo *(,)* e repito: você é *demais*!

## ... QUANDO OCORRE POLISSÍNDETO.

Exemplo: Ele trabalha, e sofre, e sua, e luta, e consegue atingir seu objetivo.

## é OBRIGATÓRIA

## ... QUANDO O "E" COMPÕE UMA ORAÇÃO INTERCALADA.

Exemplo: A empresa, e os funcionários consequentemente, sofre com a crise.

## ... QUANDO SE QUER DESSFAZER UMA AMBIGUIDADE.

Exemplo: Corinthians perde atletas e jogo, e racha fora de campo.

## CONCORDÂNCIA

## Concordância com EXPRESSÕES PARTITIVAS

I. A **maioria** **votou** contra.

II. A **maioria** **das lojas** **está fechada/estão fechadas**.

Como o próprio nome nos diz, são expressões que indicam a **ideia de parte**. Quando dizemos “A maior parte da turma”, significa dizer que estamos falando de parte da turma, e não da turma toda, daí a denominação “expressão partitiva”.

Podemos listar as principais: *A maioria de...*, *Grande parte de...*, *Boa parte de...*, *A maior parte de...*, *Boa porção de...*, *Grande número de...*, *Pequena monta de...*, etc.

Importantíssimo caso de concordância verbal. As reescritas permitem concordância do verbo tanto com a expressão que indica parte como com os especificadores da parte.

## IMPORTANTE!

A mesma lógica aplicada ao caso de concordância com expressões partitivas se aplica ao **sujeito formado por numerais fracionários e porcentagens**. Ora, frações e porcentagens são expressões partitivas, pois representam partes de um todo.

A único detalhe adicional é que, ao concordar com a fração ou percentual, o verbo concorda com o

numerador da fração ou com o número antes da vírgula.

Exemplos:

*10% da turma aderiram/aderiu à greve.*

*1% dos alunos aderiu/aderiram à greve.*

*1,5% dos alunos aderiu/aderiram à greve.*

*1/3 dos funcionários concordou/concordaram com os termos da proposta.*

*2/3 do Congresso votaram/votou contra.*

**Mais uma vez, pode ocorrer de tanto a expressão partitiva como os componentes da expressão (núcleo do adjunto adnominal) estarem no mesmo número, o que “engessar” a concordância. Observe:**

*1% da turma aderiu à greve.*

*1,5% da turma aderiu à greve.*

*10% dos alunos acertaram o teste.*

Se a porcentagem ou fração vier determinada por um artigo ou pronome, o verbo concordará com o numeral.

*Os 10% do eleitorado apoiaram, de forma apaixonada, o candidato.*

*Aqueles 5% de aumento fizeram bastante diferença no nosso bolso.*

## Concordância com o SUJEITO ORACIONAL

I. Ainda **falta COMPRAR OS CARTÕES**.  
(Sujeito Oracional)

II. Estas são realidades que não **adianta ESCONDER**.  
(Sujeito Oracional)

III. **VIAJAR E PASSEAR constitui** seu ideal de vida.  
(Sujeito Oracional)

Quando o sujeito for representado por uma oração, o verbo fica sempre na 3ª pessoa do singular. O verbo se flexiona nessa pessoa, pois ele indiretamente concorda com o pronome substantivo ISTO, que substitui a oração substantiva que funciona como sujeito.

Trata-se de um importantíssimo caso de concordância, fartamente explorado em questões de reescrita.

## Concordância com as expressões **É BOM, É NECESSÁRIO, É PERMITIDO, É PROIBIDO...**

As expressões **é bom, é necessário, é proibido, é permitido** são invariáveis, caso o sujeito dessas expressões não seja determinado por artigos ou pronomes. Observe:

*É necessário organização.*

## Concordância com **PALAVRAS DE VALOR ADJETIVO E ADVERBIAL...**

Algumas palavras podem possuir valor adjetivo ou adverbial. Quando adjetivas, variam em gênero e número, conforme o substantivo. Quando adverbiais, não variam. Discutimos amplamente isso na aula de classes de palavras.

Vejamos alguns exemplos:

*Essas roupas custaram caro (advérbio).*

*Ela gosta de usar roupas caras (adjetivo).*

*Pedi para elas mesmas me acompanharem (pronome demonstrativo adjetivo).*

*Pizza é bom. No entanto, como estou de dieta, pizza é proibido lá em casa.*

*Domingo à noite, porém, abro uma exceção e pizza é permitido.*

*É necessária a organização.*

*A pizza que você preparou é muito boa.*

*Elas acreditam mesmo que conseguirei (advérbio).*

*Participamos de bastantes trabalhos voluntários na faculdade. (pronome indefinido adjetivo).*

*Vamos trabalhar bastante por um serviço público melhor. (advérbio)*

*Seguem em anexo as listas de preços.*

*Seguem anexas as listas de preços.*

*Seguem em anexo os planos de aula.*

*Seguem anexos os planos de aula.*

## REGÊNCIA E CRASE

### ASPIRAR

= no sentido de **SORVER, INALAR, TRAGAR**, constrói-se com OBJETO DIRETO.

*Exemplo:*

*Marta aspirava o perfume das rosas.*

= no sentido de **DESEJAR, PRETENDER**, constrói-se com OBJETO INDIRETO, com a preposição A.

*Exemplo:*

*Ela aspirava a altos cargos.*

## ASSISTIR

= no sentido de **PRESTAR ASSISTÊNCIA, PROTEGER, SERVIR**, constrói-se com OBJETO DIRETO. Alguns gramáticos admitem OBJETO INDIRETO introduzido pela preposição A.

Exemplo:

*O enfermeiro assiste o paciente.*

= no sentido de **PRESENCIAR, ESTAR PRESENTE** constrói-se com OBJETO INDIRETO, COM A PREPOSIÇÃO A.

Exemplo:

*Assisti ao jogo (e não "Assisti o jogo", como se fala no cotidiano)*

= no sentido de **CABER, PERTENCER DIREITO OU RAZÃO A ALGUÉM**, constrói-se com OBJETO INDIRETO, COM A PREPOSIÇÃO A.

Exemplo:

*Não assiste ao Judiciário legislar em prol dos indefesos.*

= no sentido de **MORAR, RESIDIR**, constrói-se com ADJUNTO ADVERBIAL DE LUGAR, COM A PREPOSIÇÃO EM.

Exemplo:

*Ele assistia num sítio muito distante da cidade.*

## LEMBRAR/ESQUECER

= como **VERBOS NÃO PRONOMINAIS**, são construídos com OBJETO DIRETO.

Exemplo:

*Esqueci o nome dela.*

*Lembrei o nome dela.*

= como **VERBOS PRONOMINAIS (ACOMPANHADOS DE PRONOME OBLÍQUO**

**ÁTONO)**, são construídos com OBJETO INDIRETO, INTRODUZIDOS PELA PREPOSIÇÃO DE.

Exemplo:

*Esqueci-me do nome dela.*

*Lembrei-me do nome dela.*

### É ERRADO DIZER:

*Esqueci DO nome dela.*

*Lembrei DO nome dela.*

## PREFERIR

Trata-se de verbo **TRANSITIVO DIRETO E INDIRETO**.

Diferentemente da linguagem coloquial, este verbo não se constrói com a locução DO QUE, e sim com a preposição A.

Além disso, é errado dizer "preferir mais", pois é um pleonismo (redundância).

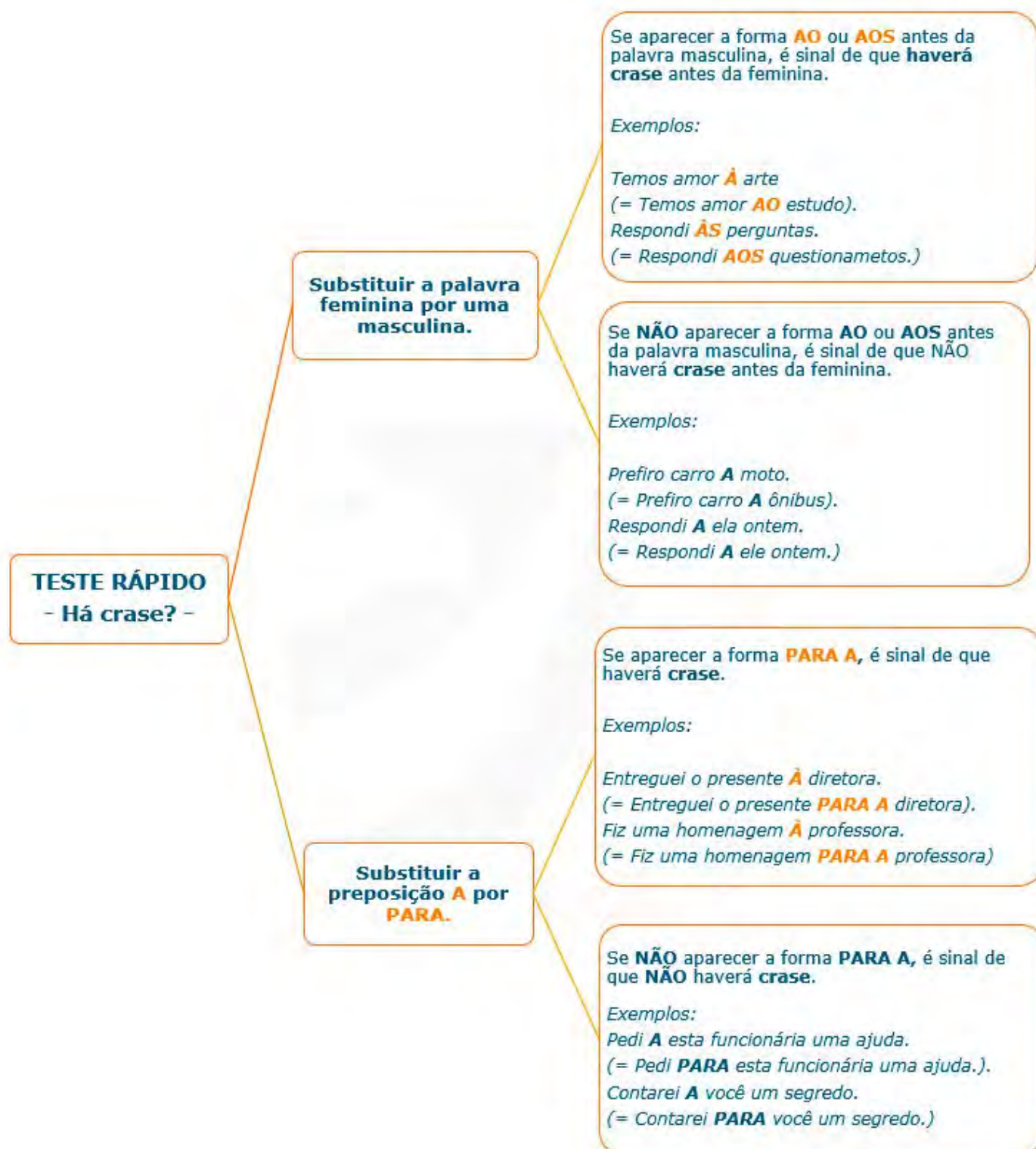
Exemplo:

*Prefiro MAIS café DO QUE chá (ERRADO)*

*Prefiro café A chá (CERTO)*







## Crase nas locuções de base feminina (introduzidas por palavras femininas)

Exemplos:

Chegou à tarde.

Falou à vontade.

O prédio estava às moscas.

Ele saiu à francesa.

À medida que o tempo avança, ele se torna mais habilidoso.

Posicionai-me à frente do palco.

## Locuções formadas pelas palavras CASA, TERRA e DISTÂNCIA

Quando a palavra “casa” é empregada no sentido de “lar” e não vem especificada, não pede artigo. Se, por sua vez, houver especificação da casa, haverá artigo.

O mesmo ocorre com a palavra “terra”, no sentido de “terra firme”. Só haverá artigo, se vier especificada.

Já a palavra “distância” somente será antecedida de artigo se vier quantificada ou especificada (a distância de 100m, a distância de um palmo, etc.).

Esse artigo, ao se unir à preposição A, resultará na crase. Observe:

*Regressaram a casa para almoçar. (SEM crase, haja vista que CASA não foi especificada)*

*Regressaram à casa de seus pais. (COM crase, haja vista que CASA foi especificada)*

*Regressaram a terra depois de muitos dias. (SEM crase, haja vista que TERRA não foi especificada)*

*Regressaram à terra natal. (COM crase, haja vista que CASA não foi especificada)*

*Observamos o acidente a distância. (SEM crase, haja vista que DISTÂNCIA não foi especificada)*

*Observamos o acidente à distância de um quarteirão. (COM crase, haja vista que DISTÂNCIA foi especificada)*

## Locuções indicadoras de HORAS

*Chegamos às nove horas.*

*Chegamos à 1h.*

*Chegamos à meia noite.*

## Locução À MODA (DE)

Cuidado com a locução **À MODA (DE)**.

Ela significa **“EM IMITAÇÃO A PESSOA OU A LUGAR”**.

*Como assim, professor?*

Trata-se de imitar o jeito de fazer de uma pessoa ou de um lugar.

Quando você a uma pizzaria (hum...) e pede no cardápio uma pizza **à moda do chefe** ou uma pizza **à moda da casa**, trata-se da pizza que o chefe costuma fazer ou daquela que a casa costuma servir. É a pizza com marca do chefe – em imitação ao jeito de fazer da pessoa – ou da casa – em imitação ao jeito de fazer de um lugar. Entendem?

*Mas, professor, qual diferença dessas locuções para as demais?*

Exato! O ponto peculiar dessa locução é que ela muitas vezes está implícita nas frases. Vejam:

*Fiz um gol no racha à CR7.*

*= Fiz um gol à (moda) CR7.*

Notem a expressão “moda” subentendida antes de CR7. Quer-se dizer que o gol feito por mim foi em imitação ao que o CR7 costuma fazer.

*Preparei um delicioso virado à paulista.*

*= Preparei um delicioso virado à (moda) paulista.*

Notem a expressão “moda” subentendida antes de “paulista”. Quer-se dizer que o virado foi feito em imitação ao que costuma ser servido em São Paulo.

Dessa forma, a locução **À MODA DE** somente pode ser subentendida quando estiver associada a uma ideia de lugar ou pessoa.

*Bife à (moda) Oswaldo Antunes.*

*Feijoadà à (moda) José Maria.*

*Tutu à (moda) mineira.*



### Crise antes de TOPÔNIMOS (nomes de lugar)

"Retornei a Zurique" sem crase, porque "Vim de Zurique" sem artigo.

"Retornei à Suíça" com crase, porque "Vim da Suíça" com artigo.

"Fui a Paris" sem crase, porque "Vim de Paris" sem artigo.

"Fui à França" com crase, porque "Vim da França" com artigo.

### Resumindo, ao som de Beatles, ...

"VOU A sem crase porque VOLTEI DE sem artigo!"

"VOU À com crase porque VOLTEI DA com artigo!"

### Atenção!!!

O topônimo será necessariamente antecedido de artigo, **caso venha especificado ou qualificado**.

Vou a Paris (sem crase).

Vou à Paris, Cidade Luz. (com crase)

Vou a Fortaleza. (sem crase)

Vou à Fortaleza da minha infância. (com crase)

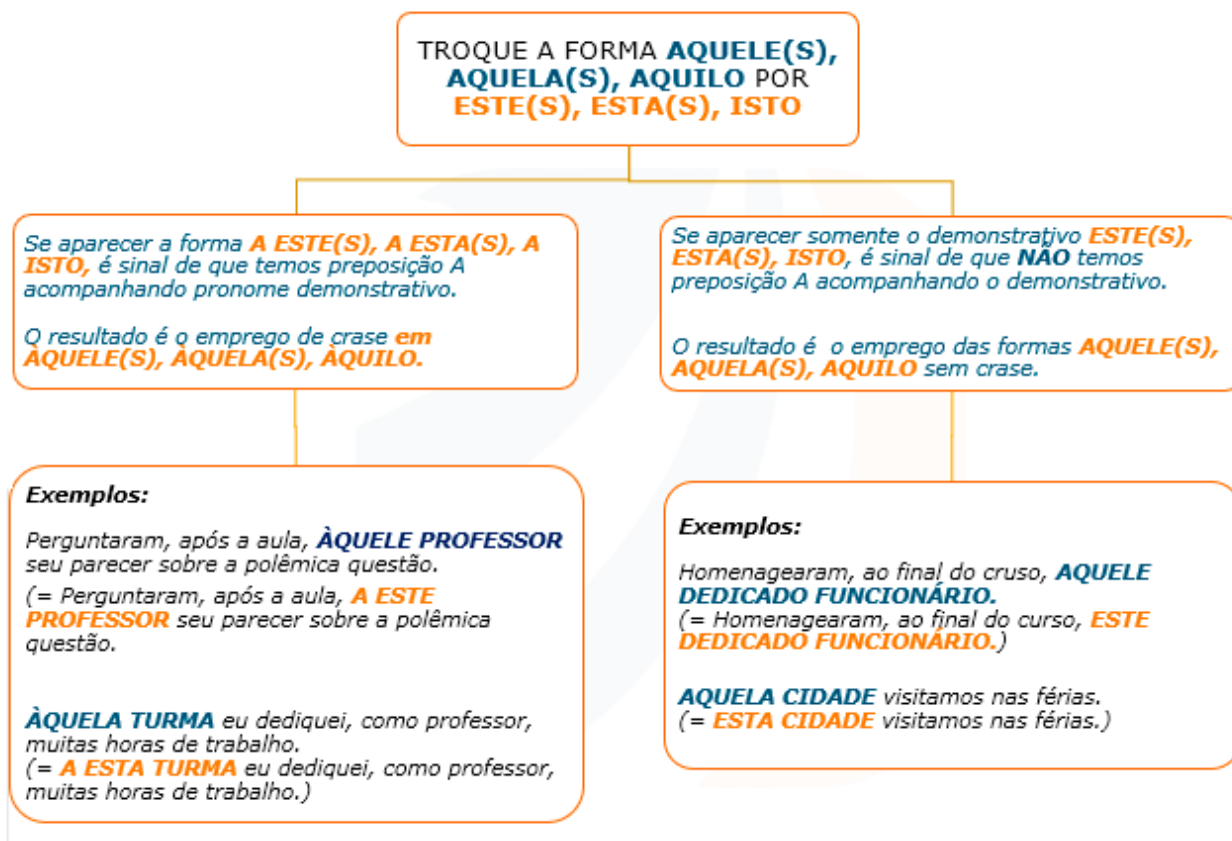
### Crise em ÀQUELE (S), ÀQUELA (S), ÀQUILO

Diferentemente do CASO GERAL, aqui não temos a fusão de uma preposição e um artigo, mas sim...

**ÀQUELE (S) = A (preposição) + AQUELE (S)**

**ÀQUELA (S) = A (preposição) + AQUELA (S)**

**ÀQUILO = A (preposição) + AQUILO**



## COLOCAÇÃO PRONOMINAL

### Próclise

Para que o emprego da próclise seja obrigatório, é necessária a presença de palavras ou expressões que atraiam o pronome para antes do verbo. São os chamados **FATORES DE PRÓCLISE**. Vamos conhecê-los!

#### - Palavras ou expressões de sentido negativo

*Não se entregue facilmente!*

#### - Advérbios e Locuções Adverbiais

*Sempre se dispõe a ajudar.*

#### - Pronomes Relativos, Indefinidos e Interrogativos

*Premiamos os alunos que se dispuseram a ajudar.*

#### - Conjunções Subordinativas

*Quando se dedica ao trabalho, os resultados surgem.*

Também se emprega a próclise em:

#### - frases exclamativas e optativas (que expressam desejo)

*Que se faça a luz!*

#### - frases com a preposição em + verbo no gerúndio

*Em se tratando de ética, ele é referência.*

#### - frases com preposição + infinitivo flexionado

*A situação levou-os a se posicionarem contra a greve.*

## Mesóclise

Essa colocação pronominal é usada apenas com verbos no **futuro do presente** ou **futuro do pretérito**, desde que não haja uma palavra que exija a próclise.

*Contar- te - ei um grande segredo.*

*Jamais te contarei um grande segredo.*

## Ênclise

Podemos interpretar a ênclise como o caso subsidiário. **Não havendo obrigatoriedade para o**

**emprego da próclise nem para o da mesóclise, uma opção é a ênclise.**

### IMPORTANTE

Esteja atento às proibições ou restrições, enumeradas a seguir:

- ➔ Nunca se inicia frase ou oração com pronome oblíquo átono.
- ➔ Havendo vírgula entre fator de próclise e verbo, é proibitiva a próclise.
- ➔ Jamais se emprega ênclise com verbo no futuro do presente ou no futuro do pretérito.
- ➔ Nunca se emprega ênclise com verbo no particípio.

Essas restrições desabam em prova!

### IMPORTANTE

Em orações subordinadas, deve-se empregar a próclise, até mesmo se houver algum termo – não isolado por vírgulas - entre a conjunção subordinativa ou pronome relativo e o verbo. Seria uma espécie de atração distante.

*Exemplos:*

*Embora os médicos se disponibilizassem a atendê-lo, ele não quis saber de ser internado mais uma vez.*

*Quando os alunos se dedicam aos estudos, é questão de tempo o resultado.*

## ANOTA AÍ!

---

---

---

---

---

---

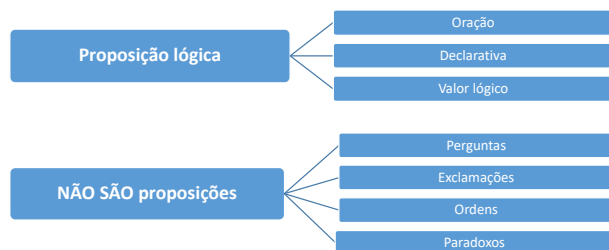
---

---



# MATEMÁTICA E MATEMÁTICA FINANCEIRA

## PROPOSIÇÕES LÓGICAS



**Paradoxos** são ideias contraditórias em si mesmas (ex.: “esta frase é uma mentira”).

**Princípio da não-contradição:** uma mesma proposição não pode ser, ao mesmo tempo, verdadeira e falsa.

**Princípio da exclusão do terceiro termo:** só existem os dois valores lógicos V e F, não existe um “meio termo”.

**Proposição simples:** apresenta uma ÚNICA ideia. Normalmente formada por uma única oração (há exceções).

**Proposição composta:** apresenta mais de uma ideia. Formada pela junção de proposições simples por meio de um conectivo ou operador lógico.

## TABELÃO SOBRE PROPOSIÇÕES LÓGICAS

Proposição	Representação	Sentido	Comentário	Quando é Falsa
<b>Conjunção</b>	$p \text{ e } q$ $p \wedge q$	VERDADE	Será verdadeira quando tudo for V	Alguma F
<b>Disjunção simples</b>	$p \text{ ou } q$ $p \vee q$	PELO MENOS UM	Pelo menos uma deve ser V para a proposição ser verdadeira	Ambas F
<b>Condicional</b>	Se p, então q $p \rightarrow q$	Condição $\rightarrow$ Resultado	Quando a condição é verdadeira, o resultado PRECISA ser verdadeiro	$V \rightarrow F$
<b>Bicondicional</b>	p se e somente se q $p \leftrightarrow q$	SIMULTANEIDADE	As proposições devem ter o MESMO valor lógico ao mesmo tempo (V/V ou F/F)	DIFERENTES
<b>Disjunção exclusiva</b>	Ou p ou q $p \vee\vee q$	EXCLUSÃO	As proposições devem ter valores lógicos DIFERENTES (V/F ou F/V)	IGUAIS

**REVISÃO DE VÉSPERA**

um dia inteiro de

**REVISÃO COMPLETA E GRATUITA**

**25 Set**

a partir das 08h

**CLIQUE E INSCREVA-SE**

**Comutatividade:** a única proposição que NÃO possui a propriedade comutativa é a condicional. Isto é,  $p \rightarrow q$  é diferente de  $q \rightarrow p$

**Negações:** possuem sempre valores lógicos opostos (tabelas-verdade opostas). Para negar uma proposição, **pergunte-se:**

**O que é o MÍNIMO que preciso fazer para DESMENTIR o autor da frase?**

### Negações de proposições categóricas:

Proposição
Todo A é B
Nenhum A é B
Algum A é B
Algum A não é B
Negação
Algum A não é B
Algum A é B
Nenhum A é B
Todo A é B

### Negação de proposições compostas:

Proposição composta
Conjunção ( $p \wedge q$ ) Ex.: Chove hoje e vou à praia
Disjunção ( $p \vee q$ ) Ex.: Chove hoje ou vou à praia
Disjunção exclusiva ( $p \vee\sim q$ ) Ex.: Ou chove hoje ou vou à praia
Condicional ( $p \rightarrow q$ ) Ex.: Se chove hoje, então vou à praia
Bicondicional ( $p \leftrightarrow q$ ) Ex.: Chove hoje se e somente se vou à praia.

#### Negação

Disjunção ( $\sim p \vee \sim q$ )

Ex.: Não chove hoje ou não vou à praia

Conjunção ( $\sim p \wedge \sim q$ )

Ex.: Não chove hoje e não vou à praia

Bicondicional ( $p \leftrightarrow q$ )

Ex.: Chove hoje se e somente se vou à praia

Conjunção ( $p \wedge \sim q$ )

Ex.: Chove hoje e não vou à praia

Disjunção exclusiva ( $p \vee\sim q$ )

Ex.: Ou chove hoje ou vou à praia

Bicondicional ( $p \leftrightarrow\sim q$ )

Ex.: Chove hoje se e somente se não vou à praia

**Tabela-verdade:** o número de linhas será igual a  $2^n$ , onde  $n$  é o número de proposições simples (não conte duas vezes uma proposição  $p$  e sua negação  $\sim p$ !!!)

**Proposições equivalentes:** mesmos valores lógicos sempre (mesma tabela-verdade).

#### MEMORIZE:

**Uma proposição é verdadeira. O que podemos concluir? Que suas EQUIVALÊNCIAS são verdadeiras também!**

Uma proposição é falsa. O que podemos concluir? Que a sua **NEGAÇÃO** é verdadeira!

**Condições:** em uma condicional  $p \rightarrow q$ , dizemos que  $p$  é condição suficiente para  $q$ , e  $q$  é condição necessária para  $p$ . Na bicondicional  $p \leftrightarrow q$ ,  $p$  é condição necessária e suficiente para  $q$ , e vice-versa.

**Sentença aberta:** oração declarativa que possua uma variável cujo valor precisa ser conhecido para permitir sua valoração lógica.

#### Leis de De Morgan:

$$\sim(p \wedge q) = (\sim p) \vee (\sim q)$$

$$\sim(p \vee q) = (\sim p) \wedge (\sim q)$$

#### Precedência de conectivos:

1º – realizar as operações de negação ( $\sim$ )

2º – realizar as operações de conjunção ( $\wedge$ )

3º – realizar as operações de disjunção ( $\vee$ )

4º – realizar as operações de condicional ( $\rightarrow$ )

## LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO

**Conclusões** de um argumento são proposições que serão sempre V quando assumirmos que todas as premissas são V. Isto é, se uma proposição assumir o valor F quando todas as premissas forem V, essa proposição não é uma conclusão;

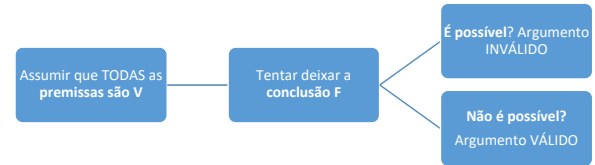
**Principais métodos** de resolução de questões sobre argumentação:

- questões que fornecem as premissas e solicitam as conclusões de um argumento: para obter as conclusões é preciso **assumir que todas as premissas são verdadeiras**. Assim:

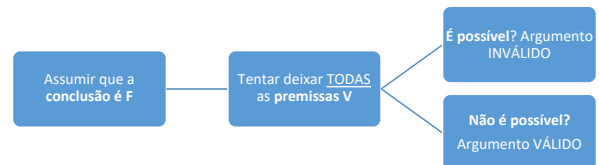
- se as premissas **possuem proposições categóricas** (todo/algum/nenhum) podemos utilizar diagramas lógicos;
- se uma das premissas é uma **proposição simples: começar analisando-a**, e com ela partir para deixar as demais verdadeiras também;
- se todas as **premissas são compostas** e as alternativas de resposta (**conclusões**) são **proposições simples: “chutar”** o valor lógico de alguma proposição simples que compõe as premissas, e com isso tentar forçar todas as premissas a ficarem verdadeiras, analisando se não há falha lógica;
- se todas as **premissas são compostas e as alternativas de resposta (conclusões) também**: efetuar o **teste de validade**, forçando cada possível conclusão a ser F, e com isso tentar forçar todas as premissas a serem V. Se isso for possível, aquela alternativa NÃO é uma conclusão. Também é possível tentar **“emendar”** todas as premissas, em especial se forem condicionais, utilizando também as suas contrapositivas.

- um **argumento é válido se, aceitando que as premissas são verdadeiras, a conclusão é verdadeira**. Se for possível a conclusão ser FALSA enquanto todas as premissas são VERDADEIRAS, o argumento é INVÁLIDO. Logo, para testar a validade de um argumento, você pode:

- **assumir que todas as premissas são verdadeiras e tentar deixar a conclusão falsa**. Se conseguir, o argumento é inválido; se não conseguir, o argumento é válido. Isto é:



- **assumir que a conclusão a ser falsa. A seguir, tentar forçar todas as premissas a serem verdadeiras**. Se isso for possível, o argumento é INVÁLIDO. Veja na figura:



**Proposições categóricas** podem ser tratadas com diagramas lógicos:

- **Todo A é B**: “todos os elementos do conjunto A são também do conjunto B”, isto é, A está contido em B.
- **Nenhum A é B**: nenhum elemento de A é também de B, isto é, os dois conjuntos são totalmente distintos (disjuntos)
- **Algum A é B**: algum elemento de A é também elemento de B
- **Algum A não é B**: existem elementos de A que não são de B

**AULAS GRATUITAS  
TODOS OS DIAS**

Conteúdo de qualidade  
no nosso Canal do Youtube

**INSCREVA-SE**

## RACIOCÍNIO SEQUENCIAL, PA E PG

**Sequências numéricas:**

- caso os números estejam aumentando, você pode buscar uma regra relacionada com operações de SOMA ou de MULTIPLICAÇÃO, ou mesmo as duas coisas juntas;
- caso os números estejam diminuindo, você pode buscar uma lógica envolvendo SUBTRAÇÕES ou DIVISÕES, ou mesmo as duas coisas juntas.
- considere a possibilidade de que a lógica da sequência tenha relação com a sonoridade, com a formação dos números, com os significados que os números possam passar etc.
- lembre-se: o padrão encontrado deve ser capaz de explicar TODA a sequência!

**Sequências numéricas alternadas:**

- quando você perceber que os números da sequência não estão aumentando ou diminuindo continuamente, e sim variando, você provavelmente estará diante de um caso de sequências alternadas;
- identifique as sequências alternadas e tente encontrar a lógica de cada uma separadamente.

**Sequências de letras e palavras:**

- busque uma lógica baseada na posição das letras no alfabeto;
- pense também que as letras podem representar as iniciais de palavras;
- quando as sequências vão pulando letras, é interessante observar quais e quantas letras são puladas;
- nas sequências de palavras, tome cuidado para encontrar uma lógica que leve a uma ÚNICA alternativa de resposta;

**Repetição em ciclos:**

- 1 – identificar o ciclo que se repete;
- 2 – contar o tamanho do ciclo;
- 3 – dividir a posição que queremos chegar pelo tamanho do ciclo, visando saber o RESTO da divisão;
- 4 – pegar o elemento que corresponde à posição do RESTO (se o resto for zero, pegar o último elemento do ciclo).

**Padrões Lógicos:**

- lembre-se de verificar quais são os elementos que compõem as figuras sob análise;
- analise o que acontece com um elemento de cada vez, sem misturá-los.

**PROGRESSÃO ARITMÉTICA (PA)**

De um termo para o seguinte, basta somar um mesmo valor constante (razão)

**Termo geral:**

$$a_n = a_1 + r \times (n - 1)$$

Termo "n" = 1º termo + razão x (posição "n" - 1)

**Soma dos n primeiros termos:**

$$S_n = \frac{n \times (a_1 + a_n)}{2}$$

Soma dos "n" primeiros = n x (1º termo + termo "n") / 2

**PROGRESSÃO GEOMÉTRICA (PG)**

De um termo para o seguinte, basta multiplicar por um mesmo valor constante (razão)

**Termo geral:**

$$a_n = a_1 \times q^{n-1}$$

Termo "n" = 1º termo x razão elevada a "n-1"

**Soma dos n primeiros termos:**

$$S_n = \frac{a_1 \times (q^n - 1)}{q - 1}$$

Soma dos "n" primeiros = 1º termo x (razão elevada a "n" - 1) / (razão - 1)

**Soma dos infinitos termos\*:**

$$S_{\infty} = \frac{a_1}{1 - q}$$

Soma dos infinitos termos = 1º termo / (1 - razão)



## RAZÕES E PROPORÇÕES

**Grandezas diretamente proporcionais**

variam no mesmo sentido (quando uma cresce, a outra também cresce).

**PROPORÇÃO DIRETA:**

- 1 – Confirme que as grandezas são diretamente proporcionais (aumentam juntas / diminuem juntas);
- 2 – Monte a tabela com os valores dados no enunciado;
- 3 – Faça a multiplicação cruzada e encontre o valor solicitado.

**Grandezas inversamente proporcionais**

uma cresce à medida que a outra diminui. Caso clássico: velocidade e tempo.

**PROPORÇÃO INVERSA:**

- 1 – Confirme que as grandezas são inversamente proporcionais (quando uma aumenta, a outra diminui, e vice-versa);
- 2 – Monte a tabela com os valores dados no enunciado;
- 3 – INVERTA os valores de uma das colunas (troque-os de linha);
- 4 – Faça a multiplicação cruzada e encontre o valor solicitado.

**Regra de três composta:**

utilizada quando temos 3 ou mais grandezas proporcionais entre si (direta ou inversamente).

**REGRA DE TRÊS COMPOSTA (MÉTODO ALTERNATIVO):**

- 1 – identificar qual é o OBJETIVO ou RESULTADO pretendido e quais são os INGREDIENTES necessários;
- 2 – montar uma tabela separando os ingredientes do resultado;
- 3 – multiplicar os ingredientes de uma linha pelo resultado da outra;
- 4 – igualar as duas multiplicações, obtendo o valor da variável buscada.

**Divisão em partes diretamente proporcionais:**

- **primeira solução:** monte a seguinte proporção para descobrir o valor que não foi fornecido pela questão.

TOTAL da primeira grandeza ----- TOTAL da  
segunda grandeza  
Primeira grandeza para FULANO ----- Segunda  
grandeza para FULANO

- **segunda solução:** crie uma constante de proporcionalidade K. Multiplique K pelos valores se a divisão for DIRETAMENTE proporcional, e divida K pelos valores se a divisão for INVERSAMENTE proporcional.

## PORCENTAGEM

$$\text{Porcentagem} = \frac{\text{Valor}}{\text{Total}} \times 100\%,$$

ou seja

$$\text{Valor} = \text{Porcentagem} \times \text{Total}$$

número percentual  $\leftrightarrow$  fração  $\leftrightarrow$  número decimal  
20%  $\leftrightarrow$  20/100  $\leftrightarrow$  0,20

“De” equivale à multiplicação: portanto, 20% de 300 é igual a 20% x 300;

**Percentual de aumento e percentual de redução:**

$$\text{Porcentagem de aumento} = \frac{\text{Aumento}}{\text{Valor inicial}}$$

$$\text{Porcentagem de redução} = \frac{\text{Redução}}{\text{Valor inicial}}$$

**Aumentar um valor em x%** é igual a multiplicá-lo por  $(1 + x\%)$ ;



**Reduzir um valor em x%** é igual a multiplicá-lo por  $(1 - x\%)$ ;

**Aumentos e reduções sucessivas:** basta ir fazendo os aumentos e reduções com os fatores  $(1+x\%)$  ou  $(1-x\%)$ . Ex.: para aumentar um produto de 500 reais em 10% e em seguida reduzir em 20%, basta fazer  $500 \times (1+10\%) \times (1 - 20\%)$ .

**Porcentagem de porcentagem:** x% de y% de P é igual a  $x\% \cdot y\% \cdot P$  (ex.: 10% de 20% de 100 é igual a  $0,10 \times 0,20 \times 100$ ).

**Porcentagem com regra de três:** basta montar a regra de três associando o TOTAL a 100%.

**Operações comerciais:** lembre-se que  $\text{Lucro} = \text{Venda} - \text{Custo}$ . Para calcular o lucro percentual, é importante saber qual a base a ser utilizada (venda ou custo).

## CONJUNTOS

**Conjunto:** um agrupamento de indivíduos ou elementos que possuem uma característica em comum.

**Pertinência:** relação entre um ELEMENTO e um CONJUNTO. Isto é, um elemento PERTENCE ou NÃO PERTENCE a um conjunto. Símbolo:  $\in$

**Inclusão:** relação entre dois CONJUNTOS. Isto é, um conjunto CONTÉM/NÃO CONTÉM ou ESTÁ CONTIDO / NÃO ESTÁ CONTIDO em outro conjunto. Símbolos  $\supset$  (contém) e  $\subset$  (está contido). Lembre que a "boca" do C fica voltada para o conjunto maior, isto é, o conjunto que contém o outro.

### DIFERENÇAS ENTRE AS RELAÇÕES DE PERTINÊNCIA E INCLUSÃO:

- dizemos que um ELEMENTO pertence ou não pertence a um CONJUNTO;
- dizemos que um CONJUNTO está contido ou não está contido em outro CONJUNTO.

**Interseção:** é a região comum a dois ou mais conjuntos. Simbolizamos a interseção entre os conjuntos A e B por  $A \cap B$ .

**União:** é a região formada pela junção de dois ou mais conjuntos. Não devemos escrever repetidamente os elementos comuns aos conjuntos, basta escrever cada um deles uma única vez. Simbolizamos a união entre os conjuntos A e B por  $A \cup B$ .

**Conjunto vazio:** é o conjunto que não possui nenhum elemento. Simbolizamos por  $\emptyset$ .

**Conjunto unitário:** é um conjunto que possui somente um elemento.

**Complementar:** o conjunto  $A^c$  é o complementar do conjunto A. Isto é,  $A^c$  contém todos os elementos do conjunto universo que não fazem parte do conjunto A. A união entre A e  $A^c$  é, portanto, o conjunto universo.

**Conjuntos disjuntos:** são conjuntos que não possuem nenhum elemento em comum.

**Subtração entre conjuntos:**  $A - B$  é o conjunto formado pelos elementos de A quando retiramos deles os elementos que também fazem parte de B. Podemos simbolizar essa operação de outra forma:  $A/B$ .

### RESOLUÇÃO DE 2 CONJUNTOS COM DIAGRAMAS:

- 1 – Identificar os conjuntos necessários para representar a situação;
- 2 – Desenhar os conjuntos entrelaçados;
- 3 – Preencher de fora para dentro (começar pela informação sobre a interseção – se não houver, colocar um X em seu lugar);
- 4 – Preencher as demais regiões do conjunto;
- 5 – Somar todas as regiões para obter o total de elementos.

### FÓRMULA PARA 2 CONJUNTOS:

$$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$$

ou seja,

Total de elementos na união = soma dos conjuntos  
– interseção

**RESOLUÇÃO DE 3 CONJUNTOS COM DIAGRAMAS:**

- 1 – Identificar os conjuntos necessários para representar a situação;
- 2 – Desenhar os conjuntos entrelaçados;
- 3 – Preencher de fora para dentro (começar pela informação sobre a interseção – se não houver, colocar um X em seu lugar);
- 4 – Preencher as demais regiões do conjunto;
- 5 – Somar todas as regiões para obter o total de elementos.

**FÓRMULA PARA 3 CONJUNTOS:**

$$n(A \text{ ou } B \text{ ou } C) = n(A) + n(B) + n(C) - n(A \text{ e } B) - n(A \text{ e } C) - n(B \text{ e } C) + n(A \text{ e } B \text{ e } C)$$

ou seja

Total de elementos da união = soma dos conjuntos  
– interseções dois a dois + interseção dos três

**PROBLEMAS COM 4 CONJUNTOS:**

Em questões com 4 conjuntos, busque informações que já permitam desenhar alguns conjuntos separados de outros! Não os desenhe totalmente entrelaçados. Resolva utilizando diagramas, e não fórmulas.

**Outros símbolos úteis:**  $\forall$  significa “todo”,  $|$  significa “tal que”,  $\exists$  significa “existe”.

**CONJUNTOS NUMÉRICOS, MMC E MDC**

CONJUNTO	DEFINIÇÃO	EXEMPLOS	OBSERVAÇÕES
<b>Números Naturais (N)</b>	Números positivos construídos com os algarismos de 0 a 9, sem casas decimais	$N = \{0, 1, 2, 3, \dots\}$	Lembrar que o zero não é positivo nem negativo, mas está incluído aqui.
<b>Números Inteiros (Z)</b>	Números naturais positivos e negativos	$Z = \{\dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, \dots\}$	Subconjuntos: Não negativos: $\{0, 1, 2, \dots\}$ Não positivos: $\{\dots, -2, -1, 0\}$ Positivos: $\{1, 2, 3, \dots\}$ Negativos: $\{\dots, -3, -2, -1\}$
<b>Números Racionais (Q)</b>	Podem ser representados pela divisão de 2 números inteiros	Frações: $\frac{1}{2}, -\frac{9}{5}$ ; Números decimais de representação finita. Ex.: 1,25 (igual a $\frac{5}{4}$ )	As dízimas periódicas são números racionais. Ex.: 0,333333... ou $0, \overline{3}$ ou $\frac{1}{3}$



# REDAÇÃO

COM

# CORREÇÃO



SAIBA MAIS

**Números Naturais:**

- **Sucessor:** é o próximo número natural.
- **Antecessor:** é o número natural anterior.
- Números **consecutivos:** são números em sequência, como  $\{n-1, n \text{ e } n+1\}$
- Números naturais **pares:** podem ser representados sempre na forma  $2n$
- Números naturais **ímpares:** podem ser representados na forma  $2n+1$

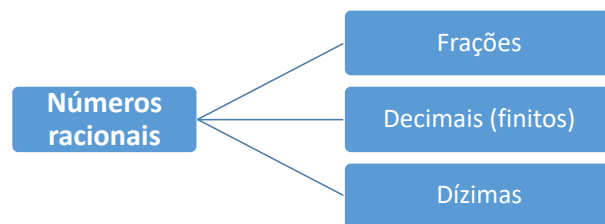
**Números Inteiros:**

- todos os números Naturais são também Inteiros;
- zero não é positivo e nem negativo, e sim nulo;

**SINAIS NA MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO**

- números de mesmo sinal: resultado positivo
- números de sinais diferentes: resultado negativo

$$\text{Dividendo} = \text{Divisor} \times \text{Quociente} + \text{Resto}$$

**Números Racionais:**

- Para somar ou subtrair frações, é preciso antes escrevê-las com o mesmo denominador, isto é, com um denominador comum. Para mudar o denominador, lembre que o mesmo número utilizado para multiplicar o denominador deve ser usado para multiplicar o numerador. Igualados os denominadores, devemos somar os numeradores e manter o denominador
- Para multiplicar frações, basta multiplicar o numerador de uma pelo numerador da outra, e o denominador de uma pelo denominador da outra.
- Para dividir frações, basta multiplicar a primeira pelo INVERSO da segunda. Podemos simplificar frações dividindo o numerador e o denominador pelo MESMO número

Se o numerador e o denominador são primos entre si, a fração é irredutível

- Trabalhando com frações, podemos substituir a expressão “de” pela multiplicação

potenciação, a seguir multiplicação ou divisão, e a seguir resolver operações de soma ou subtração.

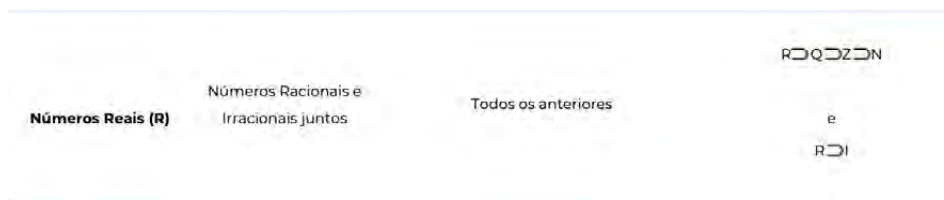
- se tivermos operações equivalentes (somas/ subtrações, ou multiplicações/divisões) em sequência, devemos resolvê-las na ordem que aparecem.

**Expressões Numéricas:**

1. Primeiro resolver o que está dentro dos parênteses, depois o que está entre colchetes, e a seguir o que está entre chaves.
2. Primeiro resolver operações de radiciação ou

CONJUNTO	DEFINIÇÃO	EXEMPLOS	OBSERVAÇÕES
<b>Números Irracionais</b> (I)	Não podem ser representados pela divisão de 2 números inteiros. Infinitas casas decimais sem repetição.	<p>Número “pi”:  <math>\pi = 3,141592653 \dots</math></p> <p>Número de Euler:  <math>e = 2,71828 \dots</math></p> <p><math>\sqrt{2} = 1,41421356 \dots</math></p>	Fazem parte dos Números Reais





- todas as raízes que não têm valor EXATO são números irracionais;
- a soma de números irracionais pode gerar um número racional (ex.: somar números irracionais opostos);
- a soma/subtração entre um número irracional e um número racional tem resultado irracional;
- a multiplicação entre um racional e um irracional pode ter resultado racional (ex.: se o racional for ZERO);
- não é possível localizar exatamente a posição de um número irracional na reta numérica;
- um número é divisível por outro quando esta divisão é exata, não deixando resto nem casas decimais.

Divisor*	Critério	Exemplos
1	Todos os números	0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8...
2	Números pares (terminados em um algarismo par)	0, 2, 4, 28, 490, 522 etc.
3	Números cuja soma dos algarismos é divisível por 3	0, 3, 6, 9, 12 (1+2=3), 15 (1+5 = 6), etc.
4	Se o número formado pelos 2 últimos dígitos for divisível por 4	0, 4, 8, 12, 16, 912, 1816 etc.
5	Números terminados em 0 ou 5	0, 5, 10, 65, 120, 1345 etc.
6	Números divisíveis por 2 e por 3	0, 6, 12, 924 (é par, e 9+2+4=15) etc.
9	Números cuja soma dos algarismos é divisível por 9	126 (1+2+6 = 9), 7155 (7+1+5+5=18) etc.
10	Números terminados em 0	0, 10, 20, 150, 270, 1580 etc.

\*7 e 8 foram omitidos intencionalmente, pois possuem critérios muito difíceis, e praticamente não são cobrados.

- um número é primo quando ele só pode ser dividido, sem deixar resto, por 1 e por si mesmo;
- o 2 é o menor número primo, e é o único número primo par;
- primeiros números primos:
- {2, 3, 5, 7, 11, 13, 17, 19, 23, 29, 31...}
- fatoração é o processo utilizado para escrever qualquer número natural como sendo a multiplicação entre números primos;

### PASSOS PARA CALCULAR O MMC (FATORAÇÃO SIMULTÂNEA):

- 1 – Montar tabela com uma coluna para os fatores primos e colunas para cada um dos números;
- 2 – Começar a divisão dos números pelo menor fator primo (2) e aumentar quando NENHUM dos números puder ser dividido;

LEMBRANDO QUE:

- a) Se algum dos números não puder ser dividido, basta copiá-lo para a próxima linha;
- b) O objetivo é fazer com que todos os números

cheguemos ao valor 1;

c) O MMC será a multiplicação dos fatores primos utilizados.

- o MMC estará presente naquelas questões que nos apresentam “fenômenos” que ocorrem com frequências diferentes, e queremos saber quando eles ocorrerão juntos

### PASSOS PARA CALCULAR O MDC (FATORAÇÃO SIMULTÂNEA):

- 1 – Montar tabela com uma coluna para os fatores primos e colunas para cada um dos números;
- 2 – Começar a divisão dos números pelo menor fator primo (2) e só utilizar fatores capazes de

dividir TODOS os números;

### LEMBRANDO QUE:

- Se algum dos números não puder ser dividido, devemos passar para o próximo fator primo;
- Quando não houver um fator primo capaz de dividir todos os números, devemos parar o cálculo;
- O MMC será a multiplicação dos fatores primos utilizados.

- o máximo divisor comum é útil em situações onde temos grupos de coisas diferentes e queremos DIVIDIR os elementos de cada grupo usando um mesmo fator.

## FUNÇÕES

### Função

- Função é uma relação entre elementos de dois conjuntos, que liga cada elemento (sem exceção) de um conjunto a um ÚNICO elemento do outro conjunto.
- Domínio da função (D): é o conjunto onde a função é definida, ou seja, contém todos os elementos que serão ligados a elementos de outros conjuntos.
- Contradomínio da função (CD): é o conjunto onde se encontram todos os elementos que poderão ser ligados (ou não) aos elementos do Domínio.
- Imagem da função (I): é formado apenas pelos valores do Contradomínio efetivamente ligados a algum elemento do Domínio.
- Função Injetora: se cada elemento do conjunto Imagem estiver ligado a um único elemento do Domínio
- Função Sobrejetora: se não sobra elementos do Contradomínio que não fazem parte do conjunto Imagem, temos uma função sobrejetora. Isto é, Contradomínio = Imagem.
- Função Bijetora: se a função for injetora e sobrejetora ao mesmo tempo, a função é dita bijetora.
- As funções bijetoras são as únicas que sempre permitem inverter, ou seja, só elas têm uma “função inversa”

#### OBTENÇÃO DA FUNÇÃO INVERSA

1 - Substituir  $f(x)$  por  $x$

2 - Substituir  $x$  por  $f^{-1}(x)$

3 - Rearranjar os termos, isolando  $f^{-1}(x)$ .

- a função  $f(g(x))$  é uma função composta. Para descobrir uma expressão de  $f(g(x))$ , basta substituir  $x$  por  $g(x)$  na expressão da função  $f$ .

- função par:  $f(x) = f(-x)$

- função ímpar:  $f(x) = -f(-x)$

### Função de primeiro grau

- é uma função do tipo  $f(x) = ax + b$
- tem como gráfico uma reta (são funções “lineares”)
- “a” é o de coeficiente angular (inclinação). Se  $a > 0$ , a reta será crescente
- o coeficiente “b” é chamado coeficiente linear, e ele indica em que ponto a reta cruza o eixo das ordenadas (eixo y, ou eixo  $f(x)$ )
- a raiz da função é o valor de  $x$  que torna  $f(x) = 0$ . Para encontrar essa raiz, basta igualar a função a ZERO.

### Função de segundo grau

- são aquelas funções do tipo
- $$f(x) = ax^2 + bx + c$$
- para calcular as raízes, basta igualar a função a zero e usar a fórmula de Báskara para resolver:

$$ax^2 + bx + c = 0$$





- se  $a > 0$ , a parábola tem concavidade ("boca") virada para cima e tem ponto de MÍNIMO
- se  $a < 0$ , a parábola tem concavidade para baixo e tem ponto de MÁXIMO
- para calcular a coordenada  $x$  correspondente ao máximo ou mínimo da função, basta lembrar que:

$$x_{\text{vértice}} = \frac{-b}{2a}$$

- para calcular o valor máximo ou mínimo da função, basta fazer  $f(x_{\text{vértice}})$  ou então  $-\frac{\Delta}{4a}$

### Função exponencial

- $f(x) = a^x$ , onde  $a > 0$  e  $a \neq 1$
- Domínio no conjunto dos números reais ( $\mathbb{R}$ )
- Contradomínio no conjunto dos números reais positivos
- $a > 1$ : função crescente
- $0 < a < 1$ : função decrescente

### Função logarítmica

- $\log_b A = C$  significa que  $A = B^C$
- propriedades dos logaritmos:

$$a) a^{\log_a b} = b$$

$$b) \log_a b^n = n \cdot \log_a b$$

$$c) \log_a (b \cdot c) = \log_a b + \log_a c$$

$$d) \log_a (b / c) = \log_a b - \log_a c$$

$$e) \log_a b = \frac{\log_c b}{\log_c a}$$

- função logarítmica:  $f(x) = \log_a(x)$ , com  $a > 0$  e  $a \neq 1$
- domínio é formado apenas pelos números reais positivos e o contradomínio é o conjunto dos números reais

## REVISÃO DE VÉSPERA

DIREÇÃO CONCURSOS

um dia inteiro de

## REVISÃO COMPLETA E GRATUITA

**25 Set**  
a partir das 08h

CLIQUE E INSCREVA-SE

## CONTAGEM

NOME	FÓRMULA	QUANDO USAR
<b>Princípio Fundamental da Contagem</b>	Possibilidades 1 x Possibilidades 2 x ... x Possibilidades n	Em eventos sucessivos e independentes, o total de maneiras deles acontecerem é a multiplicação das possibilidades de cada evento. Ex.: tenho 3 camisas, 2 calças e 2 bonés, tenho então $3 \times 2 \times 2$ formas de me vestir.
<b>Permutação simples</b>	$P(n) = n!$	Calcular o nº de formas de distribuir "n" elementos em "n" posições. Ex.: formar uma fila com 5 pessoas $\rightarrow P(5)$
<b>Permutação com repetição</b>	$PR(n; m \text{ e } p) = \frac{n!}{m! \times p!}$	Permutar "n" elementos em "n" posições, porém tendo "m" e "p" elementos repetidos. Ex.: calcular anagramas de ARARA $\rightarrow PR(5; 3 \text{ e } 2)$
<b>Permutação circular</b>	$P_c(n) = (n-1)!$	Permutar "n" elementos em "n" posições, em um local sem referência espacial. Ex.: dispor 4 pessoas em uma mesa circular de 4 lugares $\rightarrow P_c(4)$
<b>Arranjo simples</b>	$A(n, m) = \frac{n!}{(n-m)!}$	Preencher "m" posições tendo "n" elementos disponíveis (onde "n" é maior que "m"). Ex.: preencher 3 cadeiras no cinema tendo 5 pessoas disponíveis $\rightarrow A(5, 3)$
<b>Arranjo com repetição</b>	$AR(n, m) = n^m$	Preencher "m" posições tendo "n" elementos disponíveis, porém podendo repetir os elementos. Ex.: pintar 4 faixas de uma bandeira com 3 cores disponíveis, podendo repeti-las $\rightarrow AR(3, 4)$
<b>Combinação</b>	$C(n, m) = \binom{n}{m} = \frac{n!}{m!(n-m)!}$	Formar grupos de "m" elementos a partir de "n" elementos disponíveis (a ordem de escolha dos elementos não importa). Ex.: formar equipes/comissões/grupos de 3 pessoas a partir de 5 colegas de trabalho $\rightarrow C(5, 3)$
<b>Combinação com repetição</b>	$C(n+k-1, k) = \frac{(n+k-1)!}{k!(n-1)!}$	A partir de "n" tipos de elementos, formar grupos com k elementos (onde $k > n$ ), de modo que repetimos alguns tipos.

## MATRIZES E DETERMINANTES

- uma matriz  $M_{m \times n}$  é uma tabela com m linhas e n colunas. Os elementos desta tabela são representados na forma  $a_{ij}$ , onde i representa a linha e j representa a coluna deste termo
- a matriz transposta de A, simbolizada por  $A^t$ , é construída trocando cada linha da matriz original pela respectiva coluna
- uma matriz é quadrada quando possui o mesmo número de linhas e colunas

- para somar ou subtrair duas matrizes, basta somar ou subtrair os termos correspondentes. As matrizes precisam ser de mesma ordem
- para multiplicar um número por uma matriz, basta multiplicar cada termo da matriz por aquele número
- ao multiplicar 2 matrizes, cada termo da nova matriz é formado pela soma das multiplicações de cada termo de uma linha da primeira matriz por cada termo de uma coluna da segunda matriz

- a multiplicação de matrizes não é comutativa
  - Identidade é uma matriz quadrada que possui todos os termos da diagonal principal iguais a 1, e os demais termos iguais a 0
  - dada uma matriz A, chamamos de inversa de A, ou  $A^{-1}$ , a matriz tal que:  
 $A \times A^{-1} = I$  (matriz identidade)
  - nem toda matriz quadrada é inversível (é preciso que o determinante seja diferente de zero)
  - o determinante de uma matriz é um número a ela associado
  - em uma matriz quadrada de ordem 1, o determinante é o próprio termo que forma a matriz
  - em uma matriz quadrada de ordem 2, o determinante é dado pela subtração entre o produto da diagonal principal e o produto da diagonal secundária
  - em uma matriz quadrada de ordem 3, o determinante é calculado da seguinte forma:
- $$\det \begin{pmatrix} a & b & c \\ d & e & f \\ g & h & i \end{pmatrix} = aei + bfg + cdh - ceg - bdi - afh$$
- em uma matriz quadrada de ordem 4 ou superior, o determinante é dado pela multiplicação dos termos de uma linha ou coluna pelos seus respectivos cofatores. Um cofator  $A_{ij}$  é obtido multiplicando  $(-1)^{i+j}$  pelo determinante que resta ao retirarmos a linha i e a coluna j da matriz.
  - as principais propriedades do determinante são:
    - o determinante de A é igual ao de sua transposta  $A^t$
    - se uma fila (linha ou coluna) de A for toda igual a zero,  $\det(A) = 0$
    - se multiplicarmos todos os termos de uma linha ou coluna de A por um valor "k", o determinante da matriz será também multiplicado por k

- se multiplicarmos todos os termos de uma matriz por um valor "k", o determinante será multiplicado por  $k^n$ , onde n é a ordem da matriz
- se trocarmos de posição duas linhas ou colunas de A, o determinante da nova matriz será igual ao número oposto, isto é,  $-\det(A)$
- se A tem duas linhas ou colunas iguais, então  $\det(A) = 0$
- se uma linha de A é combinação linear das outras linhas, então  $\det(A) = 0$
- sendo A e B matrizes quadradas de mesma ordem,  $\det(A \times B) = \det(A) \times \det(B)$
- uma matriz quadrada A é inversível se, e somente se,  **$\det(A) \neq 0$**
- se A é uma matriz inversível,  $\det(A^{-1}) = 1/\det(A)$
- para usar determinantes para resolver sistemas lineares, seguimos os passos:

1. Calcular o determinante da matriz dos coeficientes (D)
2. Substituir os coeficientes de x da primeira matriz (isto é, a primeira coluna) pelos valores da matriz de resultados, obtendo o determinante  $D_x$
3. Repetir esse mesmo procedimento para as demais variáveis, obtendo  $D_y$ ,  $D_z$  etc.
4. Desta forma, as soluções do sistema serão do tipo:

$$x = \frac{D_x}{D}, y = \frac{D_y}{D} \text{ e } z = \frac{D_z}{D}$$

- podemos classificar o sistema quanto à possibilidade de solução. Se:

- a) D diferente de 0, então o sistema é possível e determinado
- b)  $D = D_x = D_y = D_z = 0$ , então o sistema é possível e indeterminado
- c)  $D = 0$  e pelo menos um dos demais determinantes ( $D_x$ ,  $D_y$  e/ou  $D_z$ ) for diferente de zero, então o sistema é impossível

## SISTEMA DE MEDIDAS

## Medidas de comprimento

Milímetro (mm)	Centímetro (cm)	Decímetro (dm)	Metro (m)	Decâmetro (dam)	Hectômetro (hm)	Quilômetro (km)
1000mm	100cm	10dm	1m	0,1dam	0,01hm	0,001km



## Medidas de área

Milímetro quadrado (mm <sup>2</sup> )	Centímetro quadrado (cm <sup>2</sup> )	Decímetro quadrado (dm <sup>2</sup> )	Metro quadrado (m <sup>2</sup> )	Decâmetro quadrado (dam <sup>2</sup> )	Hectômetro quadrado (hm <sup>2</sup> )	Quilômetro quadrado (km <sup>2</sup> )
1.000.000mm <sup>2</sup>	10.000cm <sup>2</sup>	100dm <sup>2</sup>	1m <sup>2</sup>	0,01dam <sup>2</sup>	0,0001hm <sup>2</sup>	0,000001km <sup>2</sup>



## Medidas de volume

Milímetro cúbico (mm <sup>3</sup> )	Centímetro cúbico (cm <sup>3</sup> )	Decímetro cúbico (dm <sup>3</sup> )	Metro cúbico (m <sup>3</sup> )	Decâmetro cúbico (dam <sup>3</sup> )	Hectômetro cúbico (hm <sup>3</sup> )	Quilômetro cúbico (km <sup>3</sup> )
1000000000mm <sup>3</sup>	1000000cm <sup>3</sup>	1000dm <sup>3</sup>	1m <sup>3</sup>	0,001dam <sup>3</sup>	0,000001hm <sup>3</sup>	0,000000001km <sup>3</sup>



MEMORIZE:

1m<sup>3</sup> = 1.000 litros1dm<sup>3</sup> = 1 litro



## Medidas de tempo

Milissegundo (ms)	Segundo (s)	Minuto (min)	Hora (h)	Dia
1.000ms = 1s	1s	1 min = 60s	1 h = 60 min	1 dia = 24 h

## Medidas de massa

Milígrama (mg)	Centígrama (cg)	Decígrama (dg)	Gramma (g)	Decagrama (dag)	Hectograma (hg)	Quilograma (kg)
1.000mg	100cg	10dg	1g	0,1dag	0,01hg	0,001kg



## MATEMÁTICA FINANCEIRA

## Introdução Juros Simples e Compostos

Juros simples	Juros compostos
Teórico / operações de curto prazo	Operações bancárias e comerciais
$M = C \times (1 + j \times t)$	$M = C \times (1 + j)^t$
$J = C \times j \times t$ $J = M - C$	$J = M - C$
Taxa incide sobre o Capital / Principal	Taxa incide sobre a dívida total no período anterior
Mais onerosos se $t < 1$	Mais onerosos se $t > 1$
Mesmo valor se $t = 1$	
Juros capitalizados no final do prazo	Juros capitalizados periodicamente ("juros sobre juros")
Crescimento linear (reta)	Crescimento exponencial
Valores similares para prazos e taxas curtos	

Dica de cálculo  
 $(1,0X)^2 = 1,DDQQ$   
 (dobro e quadrado de X)



### Juros Simples

$$M = C \times (1 + j \times t)$$

$$\text{Montante} = \text{Capital} \times (1 + \text{taxa} \times \text{prazo})$$

- rendimento total (J):

$$J = M - C$$

ou

$$J = C \times j \times t$$

- no regime simples, os juros são capitalizados somente no final da aplicação (alguns autores dizem que os juros NÃO são capitalizados);
- taxas proporcionais: taxas que guardam proporção em relação aos prazos;
- taxas equivalentes: levam o mesmo capital inicial C ao mesmo montante final M após o mesmo período de tempo;
- no regime simples, taxas proporcionais = taxas equivalentes;
- taxa de juros média de diversas aplicações com mesmo prazo t:

$$j_m = \frac{\sum C_i \cdot j_i}{\sum C_i}$$

- prazo médio de diversas aplicações à mesma taxa j:

$$t_m = \frac{\sum C_i \cdot t_i}{\sum C_i}$$

- juros exatos: são calculados usando meses com 28 a 31 dias, ano com 365 ou 366 dias (conforme o calendário);

juros comerciais (ordinários): meses com 30 dias, ano com 360 dias.

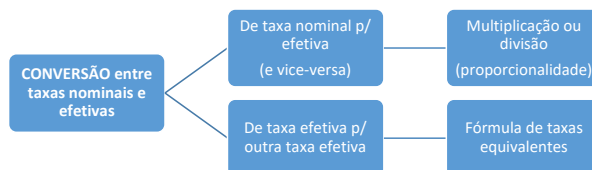
### Juros Compostos

- taxa de juros nominal: período de capitalização é diferente da unidade da taxa

- taxa de juros efetiva: período de capitalização é igual à unidade da taxa
- taxas equivalentes: levam o mesmo capital inicial C ao mesmo montante final M após o mesmo período de tempo:

$$(1 + j_{eq})^{t_{eq}} = (1 + j)^t$$

**No regime de juros compostos, taxas proporcionais não necessariamente são também equivalentes**



- quando temos prazos fracionários em juros compostos, temos:
- convenção exponencial: basta aplicar a fórmula  $M = C \times (1 + j)^t$
- convenção linear: aplicar a fórmula  $M = C \times (1 + j)^t$ , considerando apenas a parte inteira do prazo. Em seguida, aplicar o resultado encontrado usando a fórmula de juros simples, e o prazo restante;
- relação entre as taxas de juros real, nominal/aparente e inflação:

$$(1 + j_{real}) = \frac{(1 + j_{nominal})}{(1 + i)}$$

- para usar logaritmos, lembre-se que:
  - $\log A^b = b \times \log A$ ;
  - $\log(A / B) = \log A - \log B$ ;
  - $\log 10 = 1$ ;
  - $\frac{\log A}{\log B} = \log_B A$
- "sinais" que indicam o regime de juros a ser utilizado:
  - taxas médias ou prazos médios → juros simples;

convenção linear/exponencial, taxas equivalentes, ou com taxas nominais ou questões envolvendo operações bancárias ou que forneçam logaritmos → normalmente juros compostos.

### Descontos

- O desconto de títulos é uma operação inversa à aplicação de juros sobre um investimento

- valor nominal (N ou VF) de um título: é o valor na data do seu vencimento. Também é conhecido como valor futuro, ou valor de face.
- valor atual (A ou VP) de um título: é o valor na data da operação de desconto, também conhecido como valor presente, valor líquido ou valor descontado.
- desconto: é a diferença entre o valor nominal e o valor atual do título de crédito

$$D = N - A = VF - VP$$

- desconto simples racional ("por dentro"):
 
$$N = A \times (1 + d \times t)$$
- desconto simples comercial/bancário ("por fora"):
 
$$A = N \times (1 - d \times t)$$

- valor do desconto comercial simples:

$$D = N \times d \times t$$

- não sendo mencionado que o desconto a ser aplicado é o racional, você deve usar o desconto comercial / bancário / por fora sempre que se tratar de alguma operação típica de instituições financeiras (ex.: desconto de duplicata, cheque etc.)
- relação entre as taxas de desconto simples racional (dc) e comercial (dc) que levam um determinado valor nominal ao mesmo valor atual:

$$\frac{1}{dc} - \frac{1}{dr} = t$$

- relação entre o desconto simples por dentro e por fora, quando é aplicada a mesma taxa j:

$$D_f = D_d \times (1 + d \times t)$$

- desconto composto é aquele que segue o regime de juros compostos
- desconto composto racional (por dentro):
 
$$N = A \times (1 + d)^t$$
- desconto composto comercial (por fora):
 
$$A = N \times (1 - d)^t$$

- relação entre a taxa de desconto composto racional (dr) e comercial (dc) que levam um determinado valor nominal ao mesmo valor atual:

$$\frac{1}{dc} - \frac{1}{dr} = 1$$

- O desconto racional (por dentro) é calculado sobre o valor atual; e nele a taxa efetiva é a própria taxa de desconto;

O desconto comercial (por fora) é calculado sobre o valor nominal; e nele a taxa efetiva é MAIOR que a taxa de desconto.

### Amortização

- em um sistema de amortização, cada prestação (P) a ser paga é composta de duas partes: os juros (J) incorridos no período, e a amortização (A) do saldo devedor:

$$P = A + J$$

- a parcela da amortização (A) é a única que efetivamente reduz o valor da dívida, isto é, reduz o saldo devedor (SD).
- a parcela dos juros serve simplesmente para remunerar a instituição que emprestou o dinheiro. Os juros de um período são calculados sobre o saldo devedor do início daquele período.

### Sistema francês (tabela price)

- todas as parcelas tem o mesmo valor.
- o valor de cada parcela pode ser calculado através da fórmula abaixo:

$$P = VP \times \frac{j \times (1 + j)^n}{(1 + j)^n - 1}$$

- Valores tabelados:

$$P = \frac{VP}{a_{n-j}} \quad \text{ou} \quad P = VP \times FRC$$

- juros de cada período:  $J = SD \times j$  (SD é o saldo devedor no início do período e j é a taxa de juros);
- amortização de cada período:  $A = P - J$

### Características importantes do sistema Price

- o valor da parcela é constante;
- o saldo devedor reduz-se a cada período do valor da amortização;
- o valor dos juros reduz-se a cada período;
- o valor da amortização aumenta a cada período;
- o saldo devedor final é, obviamente, zero.

### Sistema de Amortização Constante (SAC)

- o valor da Amortização embutido em cada prestação é constante:

$$A = \frac{VP}{n}$$

- os juros de cada período são calculados por  $J = SD \times j$ ;
- o saldo devedor, logo após o pagamento de uma prestação, será reduzido apenas do valor da amortização;
- o valor dos juros reduz-se a cada período, devido à redução do saldo devedor;
- o valor da parcela reduz a cada período, devido à redução dos juros;



- o saldo devedor no início do último período é justamente a última cota de amortização.

#### Comparação SAC x Price

- a prestação no sistema SAC começa maior que no Francês;
- a prestação no sistema SAC reduz-se com o tempo, tornando-se bem menor que a do sistema Francês nos últimos períodos do financiamento;
- os juros embutidos na prestação começam iguais, e ambos reduzem bastante da primeira para a última prestação;
- a amortização periódica é constante no SAC. Já no price ela começa baixa na primeira prestação, e sobe bastante até o último pagamento;
- a amortização é constante no sistema SAC. No Price ela começa baixa e vai crescendo com o tempo;
- a prestação começa mais alta e termina mais baixa no SAC.

#### Sistema de Amortização Misto (SAM)

- o valor da parcela, no sistema de amortização misto (SAM) é a média aritmética entre o valor que a parcela teria no sistema Price e o valor que ela teria no sistema SAC:

$$P_{SAM} = \frac{P_{Price} + P_{SAC}}{2}$$

- O valor dos juros e da amortização também serão intermediários em relação aos sistemas Price e SAC.

#### Fluxo de Caixa

**Fluxo de Caixa:** é formado por todas as saídas (investimentos, pagamentos, desembolsos) e todas as entradas de capital (recebimentos) ao longo de um período, associados a certo projeto ou negócio.

#### VALOR PRESENTE LÍQUIDO:

VPL = Valor atual das entradas – Valor atual dos desembolsos

ou

VPL = VPEntradas – Investimento Inicial

VPL > 0 → o projeto é atrativo

Taxa mínima de atratividade (TMA): é aquela taxa mínima para que o investidor prefira investir no negócio ("se sinta atraído") ao invés de uma aplicação financeira.

#### TAXA INTERNA DE RETORNO (TIR)

- é a taxa que torna o VPL igual a zero
  - igual a o valor presente das entradas com o investimento inicial
- (VPEntradas = Investimento Inicial)

Fórmula de Báskara para questões de cálculo da TIR:

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

A **taxa interna de retorno modificada (MTIR)** é um cálculo diferenciado da taxa interna de retorno em que se assume que os ganhos provenientes do projeto serão reaplicados a uma taxa de rentabilidade inferior. Isso faz com que a MTIR fique menor que o cálculo original da TIR.

#### MÉTODO DO VPL

- entre dois projetos distintos, aquele com maior VPL é o mais interessante;
- olhando um projeto isoladamente, se o seu VPL for positivo, então o negócio é viável, isto é, gera um acréscimo de riqueza;
- se os projetos possuem durações diferentes, use o Método do Mínimo Múltiplo Comum

$$\text{Índice de lucratividade} = 1 + \frac{VPL}{Investimento}$$

$$\text{Taxa de rentabilidade} = \frac{VPL}{Investimento}$$

#### TIR vs. Custo de Oportunidade

- TIR > Custo de Oportunidade → vale a pena investir no negócio
- TIR < Custo de Oportunidade → não vale a pena investir no negócio (é melhor deixar o dinheiro onde ele está)

#### TIR vs. Custo de capital

- se TIR > Custo de capital → compensa investir no negócio
- se TIR < Custo de capital → não compensa investir no negócio

## TIR vs. TMA

- se  $TIR > \text{Taxa mínima de atratividade}$  → vale a pena investir no negócio.

- se  $TIR < \text{Taxa mínima de atratividade}$  → não vale a pena

## ANÁLISE DE FLUXO DE CAIXA INCREMENTAL

- privilegiamos projetos que tenham maior investimento inicial e atendam as condições:

- 1- ter rentabilidade maior que o mínimo exigido (isto é,  $TIR_B > TMA$ );

- 2- o fluxo de caixa incremental entre as opções disponíveis deve ter rentabilidade (TIR) maior que o mínimo exigido.

ANOTA AÍ!

# ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

## INTRODUÇÃO

Olá Aluno (a), o concurso do BB trouxe mais uma vez a matéria de **Atualidades do Mercado Financeiro**, mas diferentemente do último concurso, trouxe temas que nunca antes foram cobrados (até porque vários deles não existiam na época), nosso objetivo no Apostilão Direcionado BB é trazer os pontos mais quentes para sua prova, de forma bem objetiva para que você possa fazer aquela revisão final e garantir pontos preciosos para sua aprovação. Uma outra recomendação que dou para você em relação a essa matéria é

encaixar no seu cronograma de estudos uma pesquisa (pode ser no Google mesmo), das últimas notícias referentes ao tema do seu edital, boa parte das questões são exclusivamente de notícias recentes, vou colocar alguns links de notícias do tema para inspirar vocês também no que pode ser cobrado. Se desejar mais detalhes sobre os temas, acessem nosso curso completo que estarão todas as informações

Sem mais delongas, vamos ao nosso conteúdo.

## ERA DIGITAL OU ERA DA INFORMAÇÃO

1. Avanços tecnológicos advindos da Terceira Revolução Industrial.
2. Meio de comunicação instrumentalizado pela informática e pela internet
3. Bancos – investimentos em tecnologia, aumento de transações via mobile banking, open banking

Notícia importante sobre o tema:

<https://www.redebrasilatual.com.br/blogs/blog-na-rede/2021/07/era-digital-trabalho-bancario/>

## CRÍPTOMOEDAS

### Características

#### Criptomoeda moeda digital:

1. Descentralizadas
2. Criadas em uma rede blockchain
3. Sistemas avançados de criptografia

Não são utilizadas como unidade de conta, pois os valores dos bens ainda não são precificados em criptomoedas;

Ausência de fronteiras e de regulação

### Blockchain

Como funciona:





## Criptografia

Camada de segurança, garantida pelo blockchain, que possibilita a emissão e a transação de moedas virtuais de forma mais segura – quando feito de forma correta. É dessa tecnologia, inclusive, que vem o nome criptomoeda – moeda criptografada.

## Bitcoin

Criptomoeda mais famosa do mundo. Por ter sido a primeira criptomoeda que vingou no mundo, muitas vezes as pessoas falam “bitcoin” ao invés de falar “criptomoeda. Quem disponibiliza seu computador para a rede blockchain recebe uma “comissão” para registrar as transações. “Minerar bitcoin” é ficar recebendo essas comissões pelas transações que os outros realizam.

### INTERNET BANKING, OFFICE BANKING, MOBILE BANKING E REMOTE BANKING

#### Internet banking ou Home Banking

- Acesso bancário fora da agência
- Plataforma: computador, pelo navegador
- Lista padronizada de serviços
- Plug-in — complemento de segurança HTTPS

#### Office banking

- Solução para empresas
- Funções / serviços específicos e personalizáveis
- Plataforma: navegador ou aplicativo

#### Mobile banking

- Mesmos serviços que o internet banking
- Plataforma: aplicativo
- Opções de segurança como biometria, autenticação por foto, reconhecimento facial
- Mobilidade

#### Remote banking

- Qualquer acesso a serviços bancários fora da agência
- De forma remota
- Terminais de autoatendimento (ATM), caixas eletrônicos, bancos 24h

### BANCO DIGITAL X BANCO DIGITALIZADO

#### Banco Digital

- Banco virtual
- Sem agências, completamente digital
- Menos burocracia, tarifas menores ou gratuitas
- Sem atendimento presencial

#### Banco Digitalizado

- Banco convencional, que possui agências físicas e atendimento presencial
- Oferece serviços digitais
- Estrutura física gera alto valor de manutenção
- Maior burocracia dos procedimentos
- Maior sensação de segurança para os clientes

### STARTUPS, FINTECHS E BIGTECHS

#### Startup

- Empresa embrionária / inicial
- Inovadora, área de tecnologia, modelo de negócios escalável
- Trabalha em velocidade rápida, investe em planejamento, burocracia reduzida, identidade original

#### Fintech

- Startup da área financeira
- NÃO é necessário ser instituição financeira, precisa apenas oferecer algum serviço financeiro

## Bigtech

Grandes startups

A maioria se localiza no Vale do Silício

Notícias importantes sobre o tema:

### 1. Bancos digitais e fintechs

<https://valorinveste.globo.com/objetivo/empreenda-se/noticia/2021/06/11/na-pandemia-bancos-digitais-e-fintechs-miram-nos-meis.ghml>

### 2. Sistema de Shadow Bank (Banco sombra)

<https://www.infomoney.com.br/colunistas/terraco-economico/shadow-banking-o-lado-sombrio-do-mercado-financeiro-parte-i/>

### 3. Marketplace

<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/marketplace-vantagens-e-desvantagens/>

## OPEN BANKING

### O que é

1. Modelo de negócios onde o cliente, sendo o dono dos seus dados, pode escolher quem terá acesso a eles, ou seja, pode permitir que outras empresas (ex: fintechs) acessem seus dados (cadastrais e transacionais).

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

### O que muda com o Openbanking

#### Como é hoje?

Atualmente, uma instituição não “enxerga” o relacionamento do cliente com outra, então tem dificuldade de competir por ele com melhores serviços.

#### Com Open Banking

Com a permissão de cada correntista, as instituições se conectam diretamente às plataformas de outras instituições participantes e acessam exatamente os dados autorizados pelos clientes. Todo esse processo é feito em um ambiente seguro e a permissão poderá ser cancelada pela pessoa sempre que ela quiser.

### Objetivos do Open Banking

- Incentivar a **inovação**
- Promover a **concorrência**
- Aumentar a **eficiência** do SFN e do SPB
- Promover a **cidadania financeira**

### Princípios do Open Banking

- Transparência
- Segurança e privacidade
- Qualidade dos dados
- Tratamento não discriminatório
- Reciprocidade
- Interoperabilidade

### Benefícios do Open Banking

- Aumento da competição entre as instituições
- Melhor experiência no uso de produtos e serviços financeiros
- Novos modelos de negócios
- Consumidor no centro
- Portabilidade de relacionamento entre instituições
- Inclusão de segmentos desassistidos
- Maior transparência
- Controle sobre suas finanças

### Segurança do Open Banking

- O cliente tem o controle total dos seus dados
- Diversas camadas de segurança, autenticação
- Somente instituições autorizadas participam
- Regras de segurança cibernética
- Responsabilização das instituições e seus dirigentes

- O BACEN supervisiona todo o processo

### Participantes obrigatórios do Openbanking

**S1** – bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas que tenham porte igual ou superior a 10% do PIB brasileiro;

**S2** – bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas de porte inferior a 10%, mas igual ou superior a 1% do PIB, além das demais instituições de porte igual ou superior a 1% do PIB.

### Dados mínimos a serem compartilhados

- Dados relativos aos produtos e serviços oferecidos pelas instituições participantes (termos e condições **contratuais**);
- Dados **cadastrais** dos clientes;
- Dados **transacionais** dos clientes (dados das contas de depósito, operações de crédito e demais produtos e serviços contratados pelos clientes);

- Serviços de **pagamento** (inicialização de pagamento, transferências, pagamentos de produtos e serviços).

### Fases de implementação do Open Banking no Brasil

#### 1ª fase — 01/02/2021

Open Data padronizado das instituições financeiras

#### 2ª fase — 15/07/2021

Compartilhamento de dados do consumidor

#### 3ª fase — 30/08/2021

Serviços à escolha do consumidor

#### 4ª fase — 15/12/2021

Ampliação de dados, produtos e serviços

*Notícias importantes sobre o tema:*

### OpenBanking No BB

### Chegada do OpenBanking abre Mar de Oportunidades

### SISTEMA DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEO — PIX

#### O Que é

Infraestrutura centralizada de liquidação bruta em tempo real de pagamentos instantâneos que resultam em transferência de fundos entre seus participantes titulares de Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) no BACEN.

#### Diferencial

Seu maior diferencial em relação ao TED e DOC, por exemplo, é que pode ser realizado e compensado qualquer dia, em qualquer horário.

#### IMPORTANTE!

O PIX **não** vai substituir **TED e DOC**. Mas sim se **SOMAR** a eles como mais uma forma de transferência de recursos.

#### Quem pode utilizar o PIX

Qualquer **pessoa física** ou **jurídica** que possua uma **conta transacional** (conta de depósito à vista, popularmente conhecida como conta corrente; conta de depósito de poupança; ou conta de pagamento pré-paga) em um prestador de serviço de pagamento (instituições financeiras ou instituições de pagamento) participante do PIX.

#### Chave PIX

Os quatro tipos de chave PIX que você pode utilizar são:

- CPF / CNPJ
- E-mail
- Número de telefone celular
- Chave aleatória

## PRESTE ATENÇÃO!

O PIX não está restrito a **BANCOS**. Outras **instituições financeiras e de pagamento** (como algumas fintechs, por exemplo) podem ofertar PIX.

## ARRANJOS DE PAGAMENTOS

Arranjo de pagamento é o **conjunto de regras e de procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público**.

É utilizado para fazer pagamento de compras, viabilizar transferências de recursos, aportes e saques e tudo mais que puder ser definido como serviço de pagamento ao público. As regras do arranjo facilitam as transações financeiras que usam dinheiro eletrônico.

Assim, são exemplos de arranjos de pagamento **as regras e os procedimentos utilizados para realizar serviços de:**

- a) Compras com cartões de crédito, débito e pré-pago, sejam em moeda nacional ou em moeda estrangeira;
- b) Transferência de recursos, como TED e DOC;
- c) Pagamentos instantâneos – PIX;
- d) Cheques;
- e) Boletos

Entre as empresas que prestam serviços de pagamento, temos:

- As **instituidoras do arranjo**, isto é, aquelas que estabelecem as regras. É o caso das bandeiras de cartão de crédito, que conectam pessoas do mundo inteiro para que o dinheiro do comprador chegue ao vendedor;
- As **instituições financeiras ou de pagamentos** que aderirem ao arranjo. O papel delas é variado, incluindo, respectivamente, a gestão das contas correntes bancárias, e a emissão dos instrumentos de pagamento, como os cartões de débito e crédito;
- As **transações** são registradas em conta corrente ou em conta de pagamento. Esta difere daquela pois seus recursos não podem ser usados para empréstimos a terceiros.

Logo, você **NÃO** precisa ter uma conta corrente para utilizar o serviço PIX, basta ter, por exemplo, uma conta de pagamento pré-paga!

Dessa forma, nos arranjos de pagamento, há 3 figuras:

1. A instituidora do arranjo – quem cria o arranjo;
2. A instituição financeira ou de pagamentos – que será a intermediária; e
3. O estabelecimento comercial – que irá adotar o arranjo de pagamento e aceitar pagamentos de seus clientes através dele.

Notícias importantes sobre o tema:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>

<https://www.infomoney.com.br/guias/pix/>

## Instituições de pagamento

**Instituições de pagamento** são pessoas jurídicas não financeiras que executam os serviços de pagamento no âmbito do arranjo, e que são responsáveis pelo relacionamento com os usuários finais do serviço de pagamentos.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Tipo de instituição de pagamento*:	O que faz:	Quais são autorizadas pelo BC:
Emissoras de moeda eletrônica	Gerenciam contas de pagamento pré-paga; disponibilizam transação de pagamento com base em moeda eletrônica; e convertem recursos de moeda eletrônica em moeda física ou escritural, ou vice-versa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Super Pagamentos</li> <li>• Acesso Soluções de Pagamento</li> <li>• BPP</li> </ul>
Emissoras de instrumento pós-pago	Gerenciam contas de pagamento pós-paga e disponibilizam transação de pagamento. Em geral, são instituições financeiras, mas há caso de instituição não financeira emissora de pós-pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissor não instituição financeira: Nu Pagamentos</li> <li>• Emissores instituições financeiras: Banco do Brasil; Bradesco; Caixa Econômica Federal; Itaú Unibanco; Santander; etc.</li> </ul>
Credenciadoras	Sem gerenciar conta de pagamento, habilitam estabelecimentos comerciais para a aceitação de cartões e participam do processo de liquidação das transações de pagamento como credor perante o emissor, de acordo com as regras do arranjo de pagamento. Os credenciadores são conhecidos informalmente como as 'empresas das maquininhas de cartão'.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cielo</li> <li>• Getnet</li> <li>• Redecard</li> <li>• Stone</li> </ul>

\*Ou instituições autorizadas a prestar serviços de pagamento

### Instituidor do arranjo de pagamento

É a pessoa jurídica responsável pela criação do arranjo de pagamento e pela manutenção do seu funcionamento. A ele cabe o papel de organizar e criar regras para o funcionamento do arranjo, observada a regulamentação do BACEN, e de monitorar se os participantes dos arranjos estão seguindo as regras e os procedimentos estabelecidos.

As bandeiras de cartão de crédito são exemplos de instituidor de arranjo, já o BACEN é o instituidor dos arranjos RED, DOC, boleto e PIX.

### Tipos de arranjos de pagamentos NÃO supervisionados pelo BACEN

Não serão regulados e supervisionados pelo BC os seguintes arranjos de pagamento:

- a) Que apresentem volumetria inferior a:
  - R\$500 milhões de valor total das transações, acumulado nos últimos 12 meses; e
  - R\$25 milhões de transações (independentemente do valor), acumuladas nos últimos 12 meses.
- b) Cujos cartões sejam emitidos para uso exclusivo em uma rede de estabelecimentos de um grande comerciante, como lojas de departamento, ou em estabelecimentos pertencentes a uma rede de franquia ou de licenciados;
- c) Exclusivos para pagamento de serviços públicos, como água, luz e transporte;
- d) Baseados em moedas virtuais, como programas de benefícios, como de milhagem aérea e outros programas que tenham como objetivo incentivar uso e a fidelidade do cliente por meio de prêmios;
- e) Decorrentes de programas governamentais de benefícios, a exemplo de vale-alimentação, vale-refeição e vale-cultura;
- f) De saque e aporte, nos quais as condições



de prestação desses serviços são estabelecidas por meio de contratos entre as operadoras de caixas eletrônicos e as instituições financeiras e de pagamento, e que, atualmente, não são submetidos à aprovação do BC; e

**g)** Destinados ao recebimento de doações eleitorais.

### Contas de Pagamento

A conta de pagamento é uma conta que pode ser utilizada pelo cliente para realização de saques, pagamentos de contas e pagamentos

de transações realizadas por cartões de débito ou crédito, ou para realização de transferências entre contas mantidas na mesma instituição e em outras instituições de pagamento ou instituições financeiras – TED e DOC.

Elas podem ser classificadas como **contas pré-pagas** – destinadas à realização de pagamentos utilizando um valor aportado previamente pelo cliente – ou **contas de pagamento pós-pagas** – que não dependem de aporte prévio de recursos, como ocorre com os cartões de crédito.

## CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

### Quem são os correspondentes bancários?

São empresas contratadas por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo BACEN para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições.

O correspondente é canal de atendimento **não obrigatório** e presta serviços em nome de uma instituição autorizada a funcionar pelo BACEN, nas condições previstas em contrato entre as duas partes.

- CMN autoriza as instituições financeiras a terem correspondentes bancários
- Os bancos celebram contratos autorizando seus correspondentes
- Os correspondentes atuam sob responsabilidade do banco contratante
- Em caso de eventual irregularidade cometida pelo correspondente, o banco responde perante o BACEN

Os serviços de correspondentes bancários **não** podem se dar dentro das agências bancárias! Lá dentro o atendimento deve ser feito por bancários, funcionários da instituição financeira.

### Serviços que podem ser oferecidos

**I.** Recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a

prazo e de poupança, mantidas pela instituição contratante;

**II.** Realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante;

**III.** Recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros;

**IV.** Execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante e por solicitação de clientes e usuários;

**V.** Recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação;

**VI.** Recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante;

**VII.** Recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante;

E mais: Pode ser incluída no contrato a prestação de serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

## Operações de câmbio

Quanto a oferta de serviços relacionados a operações de câmbio:

**Observação:** Operações de câmbio podem ser câmbio manual ou câmbio sacado, no qual a primeira corresponde à compra e venda de moeda estrangeira em espécie, enquanto a segunda não usa a moeda em espécie.

## ATENÇÃO MÁXIMA

As operações estão limitadas aos seguintes valores:

- a)** Limitação a US\$3.000,00 (três mil dólares dos Estados Unidos), ou seu equivalente em outras moedas, por operação;
- b)** Limitação ao valor de US\$1.000,00 (mil dólares dos Estados Unidos), ou seu equivalente em outras moedas, no caso de operação de compra ou de venda de moeda estrangeira em espécie com entrega do contra valor em moeda nacional também em espécie.

## MOEDA

A moeda é **um meio de pagamento** legalmente utilizado para realizar transações com bens e serviços.

É um instrumento previsto em lei e, por essa razão, **possui curso legal/forçado** (sua aceitação é obrigatória) e

## Funções principais da moeda

A moeda desempenha três importantes funções:

- Instrumento ou meio de troca
- Medida de valor (unidade de conta)
- Reserva de valor

## Liquidez

Liquidez é a facilidade em converter um ativo em um meio de pagamento para a economia. Por exemplo, quando se compra títulos do governo, passado seu prazo, imediatamente eles passam a ser dinheiro novamente. O ativo mais líquido da economia é a **moeda**. No entanto, possuir grande liquidez não equivale a ser grande reserva de valor, pois o valor da moeda é suscetível ao aumento de preços.

## Moeda como instrumento ou meio de troca

Promove o intercâmbio de bens e serviços por outros.

## Moeda como medida de valor (unidade de conta)

Serve de parâmetro para **apurar o valor monetário** da transação de bens e serviços. Esta função da moeda suscita a distinção entre preço absoluto e preço relativo.

## Moeda como reserva de valor

Permite que os agentes econômicos **mantenham seus patrimônios para uso posterior**. Forma uma reserva de valor que possui liquidez imediata. No entanto, a moeda pode ser utilizada para acumulação de poder aquisitivo, a usar no futuro. Ou seja, os indivíduos devem poder guardar uma moeda com a confiança de que a mesma irá continuar a valer o mesmo no futuro.

## Papel moeda

Criado pelo Estado, governo brasileiro, emitido



pelo Banco Central do Brasil.

A moeda de curso forçado no Brasil é o **REAL**, e é a única emitida pelo BACEN.

## Moeda escritural ou moeda bancária

Criada pelos bancos – instituições financeiras bancárias – a partir do depósito à vista.

**Efeito multiplicador da moeda:** São os empréstimos e financiamentos concedidos a partir dos depósitos à vista.

## Moeda eletrônica

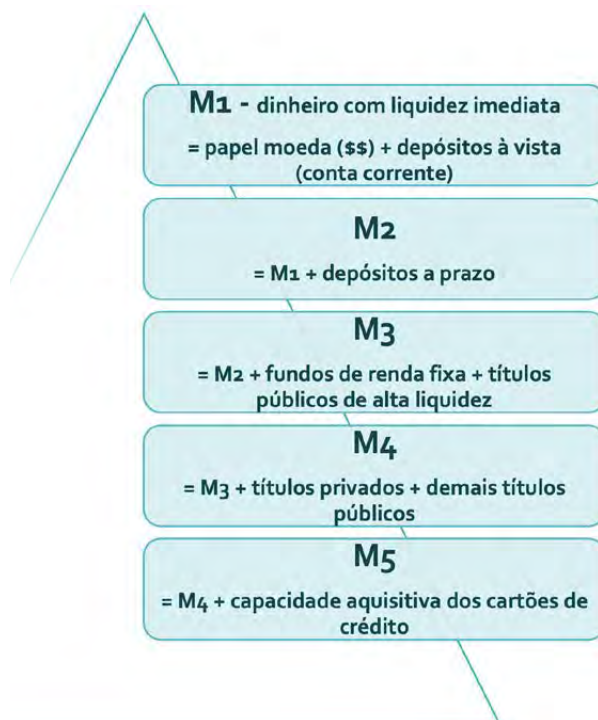
É a **moeda tradicional**, mas **convertida em registro eletrônico** para que seja possível a sua utilização em meio digital. Possui o mesmo valor do papel moeda, acrescentando a ele uma nova funcionalidade, a de possibilitar transacioná-lo em meios digitais. E torna o dinheiro mais barato, pois não há gastos com sua fabricação física.

## Moeda virtual ou digital

Criada em um ambiente virtual por um sistema de computador. **São as criptomoedas.** Não são emitidas pelo BACEN.

**Não são emitidas pelo Banco Central.** A não regulamentação pelo BACEN não impede a negociação com as moedas no País, assim, a compra e venda de bens ou serviços depende de acordo entre as partes, inclusive quanto à forma de pagamento.

## Agregados monetários



ANOTA AÍ!

# INGLÊS

## INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

### Os 4 Passos :

**1º Passo)** Realizar uma abordagem rápida e superficial do texto.

**2º Passo)** Fazer uma breve leitura das assertivas.

**3º Passo)** Retornar ao texto, agora com uma visão mais detalhada.

**4º Passo)** Analisar as assertivas da questão.

### Atenção aos seguintes aspectos:

- a) Identificar os elementos essenciais da oração (sujeito e verbo)
- b) Ficar atento aos substantivos em cadeia.
- c) Prestar atenção no sufixo “ing”.

**c.1)** Sufixo “ing” pode ser parte do tempo verbal Present Continuous.

**c.2)** Sufixo “ing” pode ser utilizado em uma forma substantivada de um verbo.

**c.3)** Alguns adjetivos podem ser formados com o sufixo “ing”.

Exemplos:

interesting (interessante)

exciting (empolgante)

amusing (divertido)

d) Não se confundir com os “**phrasal verbs**”

e) Conhecer as principais palavras de conexão (conjunções, preposições, advérbios etc)

f) Ficar atento aos **falsos cognatos** (**false cognates**).

## PRONOMES

### PRONOMES PESSOAIS – PERSONAL PRONOUNS

Os Pronomes Pessoais referem-se a alguma pessoa, lugar ou objeto específico e são subdivididos em **Pronomes Pessoais do Caso Reto (Subject Pronouns)** e **Pronomes Pessoais do Caso Oblíquo (Object Pronouns)**.

#### Subject Pronoun » Object Pronoun

- **I** (eu) » **me** (me; mim)
- **You** (tu; você) » **you** (lhe; o; a; te; ti; a você)
- **He** (ele) » **him** (lhe; o; a ele)
- **She** (ela) » **her** (lhe; a; a ela)
- **It** (ele; ela [neutro]) » **it** (lhe; o; a)
- **We** (nós) » **us** (nos)
- **You** (vocês) » **you** (lhes; a vocês)
- **They** (eles; elas) » **them** (lhes; os; as)

### PRONOMES ADJETIVOS E SUBSTANTIVOS – POSSESSIVE ADJECTIVES AND POSSESSIVE PRONOUNS

#### Possessive Adjectives » Possessive Pronouns

- **my** – meu; minha » **mine** – (o) meu; (a) minha
- **your** – teu; tua; seu; sua » **yours** – (o) teu; (a) tua; (o) seu; (a) sua
- **his** – dele » **his** – (o, a) dele
- **her** – dela » **hers** – (o, a) dela
- **its** – dele; dela (neutro) » **its** – (o, a) dele; (o, a) dela (neutro)
- **our** – nosso; nossa » **ours** – (o) nosso; (a) nossa
- **your** – seu; sua; de vocês » **yours** – (o) seu; (a) sua
- **their** – deles; delas (neutro) » **theirs** – (o, a) deles; (o, a) delas (neutro)

**REDAÇÃO**  
COM  
**CORREÇÃO**

SAIBA MAIS

## PRONOMES REFLEXIVOS – REFLEXIVE PRONOUNS

Os **Pronomes Reflexivos (Reflexive Pronouns)** indicam que a ação reflexiva recai sobre o próprio sujeito. O referido pronome vem logo após o verbo e concorda com o sujeito, com as terminações **self** (singular) ou **selves** (plural). Para cada Pronome Pessoal (Personal Pronoun) existe um Pronome Reflexivo (Reflexive Pronoun).

### Personal Pronoun » Reflexive Pronoun

- **I** – eu » **myself** – a mim mesmo; – me
- **You** – tu; você » **yourself** – a ti; a você mesmo(a); – te; -se
- **He** – ele » **himself** – a si; a ele mesmo; – se
- **She** – ela » **herself** – a si; a ela mesma; – se
- **It** – ele; ela (neutro) » **itself** – a si mesmo(a); – se
- **We** – nós » **ourselves** – a nós mesmos(as); – nos
- **You** – vocês » **yourselves** – a vocês mesmos(as); – se
- **They** – eles; elas » **themselves** – a si; a eles mesmos; a elas mesmas; – se

## PRONOMES DEMONSTRATIVOS SUBSTANTIVOS E PRONOMES DEMONSTRATIVOS ADJETIVOS – DEMONSTRATIVE PRONOUNS AND DEMONSTRATIVE ADJECTIVES

Os **Pronomes Demonstrativos** possuem a função de apontar, indicar e mostrar alguma coisa, lugar, pessoa ou objeto. Esses pronomes podem atuar como adjetivos, antes do substantivo, ou como pronomes substantivos.

1. **THIS** (Este, Esta, Isto).
2. **THESE** (Estes, Estas).
3. **THAT** (Aquele, Aquela, Aquilo, Esse, Essa, Isso).
4. **THOSE** (Aqueles, Aquelas, Esses, Essas).

## OUTROS PRONOMES DEMONSTRATIVOS

1. **SUCH** (tal; tais; esse; esses; essa; essas; isso; tão).
2. **THE ONE, THE ONES** (o; a; ao; as; o que; os que; a que; os que; as que).
3. **THE FORMER... THE LATTER** (o primeiro...o segundo).

## PRONOMES INDEFINIDOS (PRONOMES SUBSTANTIVOS E ADJETIVOS) – INDEFINITE PRONOUNS AND ADJECTIVES

Os **Pronomes Indefinidos (Indefinite Pronouns)** podem ser **substantivos (indefinite pronouns)**, quando os substituem, ou **adjetivos (indefinite adjectives)**, quando qualificam os substantivos.

1. **SOME** (algum; alguns; alguma; algumas; algo; um; uns; uma; umas; um pouco de): O pronome indefinido some e seus compostos são usados em frases afirmativas. Some também pode ser usado em frases interrogativas quando se trata de um oferecimento ou pedido ou quando se espera uma resposta positiva. Esse pronome pode ser um pronome adjetivo (indefinite adjective) ou um pronome substantivo (indefinite pronoun).
2. **SOMEBODY/SOMEONE** (alguém).
3. **SOMETHING** (alguma coisa; algo).
4. **SOMEWHERE** (em algum lugar).
5. **SOMEHOW** (de alguma maneira; de algum jeito).
6. **ANY** (algum; alguns; alguma; algumas; nenhum; nenhuma; um; uns; uma; umas; qualquer): O pronome any é usado em frases interrogativas e negativas. Assim como o pronome some, o pronome any pode ser um pronome adjetivo (indefinite adjective) ou um pronome substantivo (indefinite pronoun).
7. **ANYBODY / ANYONE** (ninguém; alguém; qualquer um).
8. **ANYTHING** (alguma coisa; qualquer coisa; nada).
9. **ANYWHERE** (em algum lugar; em qualquer lugar).
10. **ANYWAY** (de alguma maneira; de qualquer jeito).
11. **NO** – pronome adjetivo (nenhum; nenhuma).
12. **NONE** – pronome substantivo (nenhum; nenhuma).
13. **NOBODY / NO ONE** (ninguém).
14. **NOTHING** (nada).
15. **NOWHERE** (nenhum lugar).

## PRONOMES RELATIVOS – RELATIVE PRONOUNS

Os **Pronomes Relativos (Relative Pronouns)** podem exercer a função de sujeito ou objeto do verbo principal. Lembre-se de que quando o pronome relativo for seguido por um verbo, ele



exerce função de sujeito. Caso o pronome relativo seja seguido por um substantivo, artigo, pronome ou outra classe de palavra, ele exerce função de objeto.

1. Quando o antecedente for **pessoa** e o pronome relativo exercer a função de **sujeito** do verbo, usa-se **who** ou **that**.
2. Quando o antecedente for **pessoa** e o pronome relativo exercer a função de **objeto** do verbo, usa-se **who**, **whom**, **that** ou pode-se omitir o pronome relativo.
3. Quando o antecedente for **coisa ou animal** e o pronome relativo exercer a função de **sujeito** do verbo, deve ser utilizado **which** ou **that**.
4. Quando o antecedente for **coisa ou animal** e o pronome relativo exercer a função de **objeto**, deve ser utilizado **which**, **that** ou pode-se omitir o pronome relativo.
5. O pronome relativo **whose** (cujo, cuja, cujos, cujas) estabelece uma relação de posse e é usado com qualquer antecedente. Esse pronome é sempre seguido por um substantivo e nunca pode ser omitido.
6. O pronome relativo **where** (onde, em que, no que, no qual, na qual, nos quais, nas quais) é usado para se referir a **lugar ou lugares**.
7. O pronome relativo **when** (quando, em que, no qual, na qual, nos quais, nas quais) é usado referindo-se a dia, mês, ano, etc.
8. **What** (o que) pode ser usado como pronome relativo e também pode exercer função de **sujeito ou objeto**.

## PRONOMES INTERROGATIVOS – QUESTION WORDS

Os **Pronomes Interrogativos (Question Words)** são utilizados para a formação de perguntas, bem como para conectar sentenças.

- **Who?** = Quem? (função de sujeito)
- **Whom?** = Quem? (função de objeto; utilizado acompanhado de preposição)
- **Whose?** = De quem? / De qual?
- **Which?** = Qual? (quando há um número reduzido de opções)
- **What?** = O que? / Qual?
- **Where?** = Onde?
- **Why?** = Por que?
- **When?** = Quando?

- **How?** = Como?

## ELEMENTOS PARA EVITAR A REPETIÇÃO – ONE/ONES

Estes elementos são usados para evitar a repetição de um substantivo já mencionado. Geralmente, são precedidos por um determinante (**a, an, another, the, this, that**).

### 1. ONE (singular)

Which pair of glasses do you want?

This one (= glass).

(Qual óculos você quer?)

[Quero este (= óculos)].

### 2. ONES (plural)

Which shoes do you want: the red ones or the white ones?

(Quais sapatos você quer: os vermelhos ou os brancos?)

### 3. A ... ONE

He wants a dog. He would like a small one with white hair.

(Ele quer um cachorro. Gostaria de um pequeno com pelo branco.)

### 4. WHICH (ONE), THIS (ONE), ...

Which (one) would you prefer?

(Qual você prefere?)

We should see another (one).

(Nós devemos ver outro.)

### 5. UNCOUNTABLE NOUNS (substantivos incontáveis)

Não deve ser utilizada a palavra substitutiva (one/ones) para referir-se a substantivos incontáveis.

**6. ONE/ONES** não devem ser utilizados quando estiverem posicionados imediatamente após pronomes possessivos adjetivos e substantivos, números, some, several, a few e both.

**7. NOUN MODIFIERS** (substantivos modificadores; substantivos auxiliares): Na língua inglesa, dois substantivos podem ser colocados juntos, sendo o primeiro denominado de substantivo adjunto auxiliar (função de adjetivo, pois modifica/qualifica o segundo substantivo).

**8. THAT OF:** De maneira geral, **one/ones** não são usados após substantivos que se encontram no

Caso Possessivo. A palavra substitutiva é omitida ou coloca-se **that of/those of** na oração.

## ARTIGOS

### O ARTIGO DEFINIDO (THE) – THE DEFINITE ARTICLE (THE)

O Artigo Definido **the (o, a, os, as)** é usado antes de um substantivo já conhecido. Em inglês, o artigo definido é invariável em gênero e número, ao contrário do que acontece no português.

#### Utiliza-se o artigo definido THE diante de:

1. Substantivos mencionados anteriormente;
2. Substantivos únicos em sua espécie;
3. Nomes Geográficos de rios, mares, canais, oceanos, polos, desertos, golfos, grupos de ilhas e cadeias de montanhas;
4. Adjetivos usados como substantivos no plural;
5. Nomes compostos de países;
6. Com nomes próprios para indicar a família toda ou especificar a pessoa sobre a qual se fala (mas nunca se usa artigo antes de nomes próprios e de possessivos);
7. Antes de nomes de instrumentos musicais e ritmos/danças;
8. Com nomes de jornais;
9. Com a maioria dos nomes de edifícios;
10. Diante de nomes de cinemas, teatros, hotéis, restaurantes, clubes, museus, bibliotecas e galerias de arte;
11. Com os superlativos;
12. Com o grau comparativo, para indicar que duas coisas aumentam ou diminuem na mesma proporção;
13. Com numerais ordinais indicando ênfase numérica.

#### Omite-se o artigo definido THE nos seguintes casos:

1. Nomes de cidades, estados, ilhas, países, continentes;
2. Nomes próprios e pronomes possessivos;
3. Substantivos no plural utilizados em sentido genérico;
4. Substantivos abstratos e aqueles que indicam material;

5. Substantivos que denotam esportes, ciências, disciplinas acadêmicas, cores, refeições, estações do ano, meses e dias da semana;
6. Títulos ou designações de cargos, apesar de levarem o artigo, como em Português, devem ser usados sem artigo quando acompanhados de nome próprio;
7. Certos substantivos como bed, church, court, hospital, prison, college, school, market, home, society e work, quando usados para a finalidade à qual se destinam normalmente;
8. Antes das palavras next e last, em expressões temporais;
9. Diante de palavras que se referem a idiomas.

### OS ARTIGOS INDEFINIDOS (A/AN) – THE INDEFINITE ARTICLES (A/AN)

Os artigos indefinidos **a/an (um; uma)** acompanham o substantivo do qual o leitor ainda não tem conhecimento. Ao contrário do português, os artigos indefinidos **a/an** não variam em gênero nem em número. São utilizados nos seguintes casos:

1. **A (um; uma)** é utilizado antes de palavras que iniciem por som de consoante (consoantes, semivogal “Y” e “H” pronunciado).
2. **An (um, uma)** é utilizado antes de palavras que iniciem por som de vogal (vogais e “H” mudo).

#### Os artigos indefinidos a/an devem ser utilizados diante de:

- a) Substantivos que denotam profissão;
- b) Substantivos que indicam nacionalidade;
- c) Substantivos que denotam religião;
- d) Antes de um substantivo singular e contável, usado como exemplo de uma classe ou grupo;
- e) Diante das palavras few e little com sentido positivo (algum, alguns = o suficiente);
- f) Antes de numerais ou substantivos que implicam quantidade;
- g) Depois da palavra what (“que” com sentido enfático), such (tal, tais) e half (meio / meia), precedendo substantivos contáveis;

**h)** Também se utiliza o artigo indefinido com sentido de por em expressões como "preço por quilo", "km por hora", "vezes por dia", etc.

**Os artigos indefinidos a/an NÃO são utilizados:**

- a)** Quando há substantivos no plural (são utilizados somente com substantivos no singular);
- b)** Antes de substantivos incontáveis. Nesses casos, utiliza-se **some**.

## CONECTIVOS – LINKING WORDS

Os conectivos (**linking words / words of transition / transitional words**) se referem às conjunções e aos marcadores de discurso. Marcadores de discurso: São palavras ou grupo de palavras que ligam uma frase a outra frase e um parágrafo a outro parágrafo.

**Existem três grupos de conjunções:**

- **Conjunções Coordenativas** (Coordinating Conjunctions)
- **Conjunções Correlativas** (Correlative Conjunctions)
- **Conjunções Subordinativas** (Subordinating Conjunctions)

## CONJUNÇÕES COORDENATIVAS – COORDINATING CONJUNCTIONS

As **Conjunções Coordenativas (Coordinating Conjunctions)** ligam duas palavras ou duas orações independentes (independent clauses), mas devem sempre ligar elementos com a mesma estrutura gramatical, por exemplo: subject + subject; verb phrase + verb phrase; sentence + sentence; clause + clause.

COORDINATING CONJUNCTIONS	CONJUNÇÕES COORDENATIVAS	FUNÇÃO
AND	e	adição
BUT	mas; porém; entretanto	oposição, contraste
OR	ou; nem; senão	alternância ou exclusão
SO	para que; de maneira que; por isso; então; tão	sinaliza que a segunda ideia é decorrente da primeira
FOR	pois; como; desde que; visto que	explicação
NOR	nem; também não	liga duas alternativas negativas
YET	contudo; porém; mas; embora; todavia	oposição, ressalva

## CONJUNÇÕES CORRELATIVAS – CORRELATIVE CONJUNCTIONS

As Conjunções **Correlativas (Correlative Conjunctions)** conectam partes da sentença com estrutura e importância similares. Elas são compostas por duas conjunções, ou seja, estão sempre aos pares.

CORRELATIVE CONJUNCTIONS	CONJUNÇÕES CORRELATIVAS
BOTH...AND	AMBOS...E; TANTO QUANTO

<b>EITHER...OR</b>	OU...OU
<b>NEITHER...NOR</b>	NEM...NEM
<b>NOT ONLY...BUT ALSO</b>	NÃO APENAS...MAS TAMBÉM
<b>AS...AS/SO...AS</b>	TÃO...QUANTO; COMO...COMO; ASSIM...COMO
<b>WHETHER...OR</b>	QUER...QUER
<b>NOT...BUT</b>	NÃO...MAS

## CONJUNÇÕES SUBORDINATIVAS – SUBORDINATING CONJUNCTIONS

As **Conjunções Subordinativas (Subordinating Conjunctions)** ligam uma oração subordinada a uma oração principal.

<b>SUBORDINATING CONJUNCTIONS</b>	<b>CONJUNÇÕES SUBORDINATIVAS</b>
<b>AFTER</b>	DEPOIS QUE; LOGO QUE; APÓS
<b>ALTHOUGH</b>	EMBORA; APESAR DE
<b>AS</b>	COMO; CONFORME; ENQUANTO
<b>AS IF</b>	COMO SE
<b>AS LONG AS</b>	DESDE QUE
<b>BECAUSE</b>	PORQUE
<b>BEFORE</b>	ANTES
<b>EVEN IF</b>	MESMO SE
<b>HOWEVER</b>	PORÉM; ENTRETANTO; TODAVIA; CONTUDO; NÃO OBSTANTE
<b>IF</b>	SE
<b>IN SPITE OF</b>	APESAR DE
<b>ONCE</b>	UMA VEZ QUE; JÁ QUE;
<b>OTHERWISE</b>	SENÃO; CASO CONTRÁRIO; DO CONTRÁRIO
<b>SINCE</b>	UMA VEZ QUE; JÁ QUE
<b>SO THAT</b>	DE MODO QUE; A FIM DE QUE; PARA QUE
<b>STILL</b>	CONTUDO; TODAVIA; NO ENTANTO
<b>THEREFORE</b>	DESTE MODO; SENDO ASSIM; ASSIM; PORTANTO; CONSEQUENTEMENTE
<b>UNLESS</b>	A MENOS QUE
<b>UNTIL</b>	ATÉ QUE



<b>WHEN</b>	QUANDO
<b>WHERE</b>	ONDE
<b>WHEREAS</b>	AO PASSO QUE; ENQUANTO
<b>WHENEVER</b>	SEMPRE QUE
<b>WHEREVER</b>	ONDE QUER
<b>WHILE</b>	ENQUANTO; EMBORA; AO PASSO QUE

## VERBAL TENSES – TEMPOS VERBAIS

### PRESENTE – PRESENT

<b>SIMPLE PRESENT</b> (PRESENTE SIMPLES)	<i>I <b>work</b> every day.</i> (Eu trabalho todos os dias.)
<b>PRESENT CONTINUOUS</b> (PRESENTE CONTÍNUO)	<i>I <b>am working</b> now.</i> (Eu estou trabalhando agora.)
<b>PRESENT PERFECT SIMPLE</b> (PRESENTE PERFEITO)	<i>I <b>have worked</b> in São Paulo.</i> (Eu trabalho / trabalhei em São Paulo.)
<b>PRESENT PERFECT CONTINUOUS</b> (PRESENTE PERFEITO CONTÍNUO)	<i>I <b>have been working</b> since I left the high school.</i> (Eu estava trabalhando desde que terminei o ensino médio.)

### PASSADO – PAST

<b>SIMPLE PAST</b> (PASSADO SIMPLES)	<i>Last month, I <b>worked</b> in São Paulo.</i> (No mês passado, eu trabalhei em São Paulo.)
<b>PAST CONTINUOUS</b> (PASSADO CONTÍNUO)	<i>I <b>was working</b> when you arrived.</i> (Eu estava trabalhando quando você chegou.)
<b>PAST PERFECT</b> (PASSADO PERFEITO)	<i>I <b>had worked</b> before the holiday.</i> (Eu tinha trabalho antes do feriado.)
<b>PAST PERFECT CONTINUOUS</b> (PASSADO PERFEITO CONTÍNUO)	<i>I <b>had been working</b> since I left the high school.</i> (Eu estava trabalhando desde que terminei o ensino médio.)

### FUTURO – FUTURE

<b>SIMPLE FUTURE</b> (FUTURO SIMPLES)	<i>I <b>will work</b> tomorrow. <u>or</u></i> <i>I am <b>going to work</b> tomorrow.</i> (Eu trabalharei amanhã.)
<b>FUTURE CONTINUOUS</b> (FUTURO CONTÍNUO)	<i>I <b>will be working</b> tomorrow at the afternoon. <u>or</u></i> <i>I am <b>going to be working</b> tomorrow at the afternoon.</i> (Eu estarei trabalhando amanhã à tarde.)
<b>FUTURE PERFECT</b> (FUTURO PERFEITO)	<i>I <b>will have worked</b> by the end of the day. <u>or</u></i> <i>I am <b>going to have worked</b> by the end of the day.</i> (Eu terei trabalhado até o final do dia.)
<b>SIMPLE FUTURE</b> (FUTURO SIMPLES)	<i>I <b>will work</b> tomorrow. <u>or</u></i> <i>I am <b>going to work</b> tomorrow.</i> (Eu trabalharei amanhã.)



## VERB TO BE – VERBO SER/ESTAR/FICAR

### Simple Present – Presente do Indicativo

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

I **am** / I'm a doctor. (Eu sou médico.)

He **is** / He's at work. (Ele está no trabalho.)

#### 2. Forma Negativa – Negative Form

He **is not** / **isn't** smart. (Ele não é inteligente.)

It **is not** / **isn't** correct. (Isto não está certo. / Não está certo.)

#### 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Is** he at home? (Ele está em casa?)

**Is** it yours? (Isso é seu? / É seu?)

### Simple Past – Passado Simples

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

They **were** at work. (Eles estavam no trabalho.)

He **was** strong. (Ele era forte.)

#### 2. Forma Negativa – Negative Form

They **were not** / **weren't** happy. (Eles não estão felizes.)

She **was not** / **wasn't** at home. (Ela não estava em casa.)

#### 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Were** you working yesterday? (Você estava trabalhando ontem?)

**Was** he happy? (Ele era feliz?)

### Simple Future – Futuro Simples

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

He **will be** / He'll be studying this afternoon. (Ele estará estudando esta tarde.)

They **will be** / They'll be very happy in their new house. (Eles serão muito felizes em sua nova casa.)

#### 2. Forma Negativa – Negative Form

He **will not be** at the party. / He'll not be at the party. / He **won't be** at the party. (Ele não estará na festa.)

They **will not be** good students. / They'll not be good students. / They **won't be** good students. (Eles não serão bons estudantes.)

#### 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Will** you **be** at school tomorrow? (Você estará na escola amanhã.)

**Will** she **be** happy with him? (Ela será feliz com ele?)

## VERB TO HAVE – VERBO TER

### Simple Present – Presente Simples

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

They **have** a big house. (Eles têm uma casa grande.)

She **has** a dog. (Ela tem um cachorro.)

#### 2. Forma Negativa – Negative Form

The girl **does not have** / **doesn't have** a doll. (A menina não tem uma boneca.)

They **do not have** / **don't have** a car. (Eles não têm um carro.)

#### 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Does** Maria **have** a sister? (A Maria tem uma irmã?)

**Do** they **have** a car? (Eles têm um carro?)

### Simple Past – Passado Simples

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

He **had** an importante meeting today. (Ele teve uma reunião importante hoje.)

They **had** a beach house. (Eles tinham uma casa de praia.)

#### 2. Forma Negativa – Negative Form

They **did not** / **didn't have** money. (Eles não tinham dinheiro.)

He **did not** / **didn't have** a car. (Ele não tinha carro.)

#### 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Did** she **have** a baby? (Ela teve um bebê?)

**Did** they **have** a lot of work yesterday? (Eles tiveram muito trabalho ontem?)

### Simple Future – Futuro Simples

#### 1. Forma Afirmativa – Affirmative Form

Marta **will have** a baby! (Marta terá um bebê!)

They **will have** / They'll have a beautiful marriage. (Eles terão um casamento lindo.)

## 2. Forma Negativa – Negative Form

He **will not have** trouble. / He'll **not have** trouble. /  
He **won't have** trouble. (Ele não terá problema.)  
They **will not have** a good job. / They'll **not have** a  
good job. / They **won't have** a good job.  
(Eles não terão um bom emprego.)

## 3. Forma Interrogativa – Interrogative Form

**Will** he **have** an appointment today? (Ele terá um  
compromisso hoje?)  
**Will** you **have** money to buy this gift? (Você terá  
dinheiro para comprar esse presente?)

## SIMPLE PRESENT – PRESENTE SIMPLES

### Affirmative Form – Simple Present

- I / You / We / They » **verbo no infinitivo sem “to”**
- He / She / It » **verbo no infinitivo sem “to” + letra “s”**

My cell phone **works** well. (Meu telefone  
celular funciona bem.)

I **work** with my parentes. (Eu trabalho com meus  
pais.)

### Negative Form – Simple Present

- I / You / We / You / They » **DO NOT / DON'T + verbo no infinitivo sem “to”**
- He / She / It » **DOES NOT / DOESN'T + verbo no infinitivo sem “to”**

I **do not / don't talk** to him. (Eu não falo com ele.)

He **does not / doesn't work**. (Ele não trabalha.)

You **do not / don't have** a house. (Vocês não têm  
uma casa.)

### Interrogative Form – Simple Present

- I / You / We / You / They » **DO + sujeito + verbo no infinitivo sem “to”**
- He / She / It » **DOES + sujeito + verbo no infinitivo sem “to”**

**Do** you **have** this book? (Você tem esse livro?)

**Does** he **work** in the same company? (Ele trabalha  
na mesma empresa?)

How **do** you **know** she is his friend? (Como você  
sabe que ela é amiga dele?)

### Interrogative Negative Form – Simple Present

- I / You / We / You / They » **DO + sujeito + NOT (DON'T) + verbo no infinitivo sem “to”**
- He / She / It » **DOES + sujeito + NOT (DOESN'T) + verbo no infinitivo sem “to”**

Why **do** you **not work** tomorrow / Why **don't**  
you **work** tomorrow? (Por que você não trabalha  
amanhã?)

**Does** he **not like** the new restaurant? / **Doesn't** he  
**like** the new restaurant? (Ele não gosta do novo  
restaurante?)

## PRESENT CONTINUOUS – PRESENTE CONTÍNUO

### Affirmative Form – Present Continuous

- Sujeito + **Simple Present do verbo “to be” + “-ing”**

They **are travelling** together. (Eles estão viajando  
juntos.)

It **is raining**. (Está chovendo.)

### Negative Form – Present Continuous

- Sujeito + **Simple Present do verbo “to be” + NOT + “-ing”**

I'm **not working** now. (Eu não estou trabalhando  
agora.)

She's **not / isn't driving** anymore. (Ela não está  
mais dirigindo.)

### Interrogative Form – Present Continuous

- Simple Present do verbo “to be” + sujeito + “-ing”**



Is he **having** dinner? (Ele está jantando?)  
 What **are** they **doing**? (O que eles estão fazendo?)

## SIMPLE PAST – PASSADO SIMPLES

### Simple Past of Regular Verbs – Passado Simples dos Verbos Regulares

#### Affirmative Form – Simple Past

- Sujeito + verbo no infinitivo sem “to” + “d”/ “ed”/ “ied”

#### Negative Form – Simple Past

- Sujeito + **DID NOT (DIDN'T)** + verbo no infinitivo sem “to”

My daughter **did not / didn't go** to school today. (Minha filha não foi para a escola hoje.)  
 He **did not / didn't eat** anything this morning. (Ele não comeu nada esta manhã.)

#### Interrogative Form – Simple Past

- **DID** + sujeito + verbo no infinitivo sem “to”

**Did** she **travel** yesterday? (Ela viajou ontem?)  
 Why **did** he **say** that? (Por que ele falou aquilo?)

## USED TO

### Affirmative Form – Simple Past – Irregular Verbs

- Sujeito + **USED TO** + verbo no infinitivo sem “to”

### Negative Form – Simple Past – Irregular Verbs

- Sujeito + **DID NOT USE\* TO** + verbo no infinitivo sem “to”

I **did not / didn't use to exercise** years ago. (Eu não costumava me exercitar anos atrás.)  
 We **did not / didn't use to travel** in the past. (Nós não costumávamos viajar no passado)

### Interrogative Form – Simple Past – Irregular Verbs

- **DID** + Sujeito + **USE\* TO** + verbo no infinitivo sem “to”

Where **did** you **use to work**? (Aonde você trabalhava?)

**Did** they **use to live** in Europe? (Eles moravam na Europa?)

## BE USED TO

Não confunda “**be used to**” com “**used to**”. “Be used to” é utilizado para expressar um costume, seja no presente, no passado ou no futuro. Essa forma deve ser seguida de um verbo com terminação “**ing**” ou de um **objeto direto**.

He **is used to working** a lot. (Ele está acostumado a trabalhar bastante.)

I **am not used to my new car** yet. (Eu ainda não estou acostumado com o meu novo carro.)

## PAST CONTINUOUS – PASSADO CONTÍNUO

### Affirmative Form – Past Continuous

- You/We/You/They » Sujeito + **WERE** + “-ing”
- I/He/She/It » Sujeito + **WAS** + “-ing”

### Negative Form – Past Continuous

- You/We/You/They » Sujeito + **WERE NOT (WEREN'T)** + “-ing”
- I/He/She/It » Sujeito + **WAS NOT (WASN'T)** + “-ing”

I **was not / wasn't studying** last night. (Eu não estava estudando ontem à noite.)

They **were not / weren't waiting** for her. (Eles não estavam esperando por ela.)

### Interrogative Form – Past Continuous

- You/We/You/They » **WERE** + sujeito + “-ing”
- I/He/She/It » **WAS** + sujeito + “-ing”

**Were** they **watching** a movie? (Eles estavam assistindo ao filme?)

**Were** you **crying**? (Você estava chorando?)

## PRESENT PERFECT SIMPLE – PRESENTE PERFEITO

### Affirmative Form – Present Perfect Simple

- I/You/We/You/They » Sujeito + **HAVE** + **particípio passado do verbo principal**
- He/She/It » Sujeito + **HAS** + **particípio passado do verbo principal**

They **have** / They've **bought** a new car. (Eles compraram um carro novo.)

She **has** / She's **written** her first book. (Ela escreveu o seu primeiro livro.)

### Interrogative Form – Present Perfect Simple

- I/You/We/You/They » **HAVE** + sujeito + **particípio passado do verbo principal**
- He/She/It » **HAS** + sujeito + **particípio passado do verbo principal**

**Has** she **bought** her dress? (Ela comprou o vestido dela?)

**Have** they **talked** to you? (Eles falaram com você?)

### Negative Form – Present Perfect Simple

- I/You/We/You/They » Sujeito + **HAVE NOT (HAVEN'T)** + **particípio passado do verbo principal**
- He/She/It » Sujeito + **HAS NOT (HASN'T)** + **particípio passado do verbo principal**

We **have not** / **haven't gone** to work. (Nós não fomos para o trabalho.)

I **have not** / **haven't seen** my friend yet. (Eu ainda não vi a minha amiga.)

## PRESENT PERFECT CONTINUOUS – PRESENTE PERFEITO CONTÍNUO

### Affirmative Form – Present Perfect Continuous

- I/You/We/You/They » Sujeito + **HAVE BEEN** + **“-ing”**
- He/She/It » Sujeito + **HAS BEEN** + **“-ing”**

He **has been**/He's **been** working as a doctor for 15 years. (Ele tem trabalhado / Ele trabalha como médico há 15 anos.)

I **have been**/I've **been** studying since you arrived.

(Eu estou estudando desde que você chegou.)

### Negative Form – Present Perfect Continuous

- I/You/We/You/They » Sujeito + **HAVE NOT (HAVEN'T)** + **BEEN** + **“-ing”**
- He/She/It » Sujeito + **HAS NOT (HASN'T)** + **BEEN** + **“-ing”**

I **have not** / **haven't been** using my car since last year.

(Eu não tenho usado / não uso o meu carro desde o ano passado.)

### Interrogative Form – Present Perfect Continuous

- I/You/We/You/They » **HAVE** + Sujeito + **BEEN** + **“-ing”**
- He/She/It » **HAS** + Sujeito + **BEEN** + **“-ing”**

**Has** she **been sleeping** since you arrived? (Ela está dormindo / dorme desde que você chegou?)

**Have** they **been travelling** for a month? (Eles estão viajando há um mês?)

## PAST PERFECT – PASSADO PERFEITO

### Affirmative Form – Past Perfect

- Sujeito + **HAD** + **particípio passado do verbo principal**

He **had** already **finished** his homework when the movie started.

(Ele já tinha terminado o seu dever de casa quando o filme começou.)

### Negative Form – Past Perfect

- Sujeito + **HAD NOT (HADN'T)** + **particípio passado do verbo principal**

She **had not** / **hadn't slept** well this night. (Ela não dormiu bem esta noite.)

### Interrogative Form – Past Perfect

- HAD** + sujeito + **particípio passado do verbo principal**

**Had** he already **arrived** from work when I called him? (Ele já tinha chegado do trabalho quando eu liguei para ele?)

### PAST PERFECT CONTINUOUS – PASSADO PERFEITO CONTÍNUO

#### Affirmative Form – Past Perfect Continuous

- Sujeito + **HAD** + **BEEN** + “-ing”

They didn't travel because it **had been raining** all day. (Eles não viajaram porque tinha chovido o dia inteiro.)

#### Negative Form – Past Perfect Continuous

- Sujeito + **HAD NOT (HADN'T)** + **BEEN** + “-ing”

He didn't pass the exam because he **hadn't been studying** a lot.

(Ele não passou no teste porque não tinha estudado muito.)

#### Interrogative Form – Past Perfect Continuous

- **HAD** + sujeito + **BEEN** + “-ing”

**Had** you **been studying** a lot? (Você estava estudando bastante?)

### SIMPLE FUTURE – FUTURO SIMPLES

#### Affirmative Form – Simple Future

- Sujeito + **WILL** + infinitivo do verbo principal sem “to”

They **will** / They'll **come** to our house. (Eles virão para a nossa casa.)

She **will** / She'll **help** me with my homework. (Ela me ajudará com meu dever de casa.)

#### Negative Form – Simple Future

- Sujeito + **WILL NOT (WON'T)** + infinitivo do verbo principal sem “to”

She **will not / won't come** to my party. (Ela não virá para a minha festa.)

I **will not / won't speak** to her. (Eu não falarei com ela.)

#### Interrogative Form – Simple Future

- **WILL** + sujeito + infinitivo do verbo principal sem “to”

**Will** they **travel** abroad? (Eles viajarão para o exterior?)

**Will** you **go** to the doctor? (Você irá ao médico?)

### GOING TO

#### Affirmative Form – “Going to”

- Sujeito + **To be** + **GOING TO** + infinitivo do verbo principal sem “to”

We are **going to spend** our vacation in Rome. (Vamos passar nossas férias em Roma.)

#### Negative Form – “Going to”

- Sujeito + **To be** + **NOT GOING TO** + infinitivo do verbo principal sem “to”

I'm **not going to spend** my holiday in their house. (Eu não vou passar o meu feriado na casa deles.)

#### Interrogative Form – “Going to”

- **To be** + sujeito + **GOING TO** + infinitivo do verbo principal sem “to”

**Are** they **going to help** us? (Eles vão nos ajudar?)

### FUTURE CONTINUOUS – FUTURO CONTÍNUO

#### Affirmative Form – Future Continuous

- Sujeito + **WILL BE** + “-ing”

She **will be calling** you in a few hours. (Ela vai estar ligando para você em algumas horas.)

#### Negative Form – Future Continuous

- Sujeito + **WILL NOT / WON'T** + **BE** + “-ing”

I **will not / won't be sleeping** when you arrive. (Eu não estarei dormindo quando você chegar.)



**Interrogative Form – Future Continuous**

- **WILL + sujeito + BE + “-ing”**

Will your parents **be visiting** us this weekend?  
(Os seus pais vão estar nos visitando neste fim de semana?)

**FUTURE PERFECT – FUTURO PERFEITO****Affirmative Form – Future Perfect**

- Sujeito + **WILL HAVE + particípio passado do verbo principal**

By the time they arrive, the meeting **will have** already **begun**. (Quando eles chegarem, a reunião já terá começado.)

**Negative Form – Future Perfect**

- Sujeito + **WILL NOT (WON'T) + HAVE + particípio passado do verbo principal**

She **will not / won't have finished** the homework by the end of the day.  
(Ela não terá terminado o dever de casa ao final do dia.)

**Interrogative Form – Future Perfect**

- **WILL + sujeito + HAVE + particípio passado do verbo principal**

Will you **have** already **done** the exams by tomorrow? (Você terá feito os exames até amanhã?)

**FUTURE PERFECT CONTINUOUS – FUTURO PERFEITO CONTÍNUO****Affirmative Form – Future Perfect Continuous**

- Sujeito + **WILL + HAVE BEEN + “-ing”**

We **will have been travelling** for a month. (Nós estaremos viajando por um mês.)

**Negative Form – Future Perfect Continuous**

- Sujeito + **WILL + NOT + HAVE BEEN + “-ing”**

By the end of this year, I **will not have been working** here for 10 years.  
(Ao final deste ano, eu não estarei trabalhando aqui há 10 anos.)

**Interrogative Form – Future Perfect Continuous**

- **WILL + sujeito + HAVE BEEN + “-ing”**

By the end of this year, **will you have been working** here for 10 years?  
(Ao final deste ano, você estará trabalhando aqui há 10 anos?)

**MODAL VERBS – VERBOS MODAIS**

MODAL VERB – AFFIRMATIVE FORM	MODAL VERB – NEGATIVE FORM
<i>can</i>	<i>cannot / can't</i>
<i>could</i>	<i>could not / couldn't</i>
<i>may</i>	<i>may not</i>
<i>might</i>	<i>might not / mightn't</i>
<i>must</i>	<i>must not / mustn't</i>
<i>shall</i>	<i>shall not / shan't</i>
<i>will</i>	<i>will not / won't</i>
<i>should</i>	<i>should not / shouldn't</i>
<i>ought to</i>	<i>ought not to / oughtn't to</i>
<i>would</i>	<i>would not / wouldn't</i>

**1) CAN:** expressa capacidade, habilidade, possibilidade, permissão informal e pedido informal.

He **can** sit here. (Ele pode sentar-se aqui.)

My son **can** speak english very well. (Meu filho sabe falar Inglês muito bem.)

**Can** she stay with me? (Ela pode ficar comigo?)

**2) COULD:** é utilizado para expressar capacidade, habilidade, possibilidade, permissão formal e pedido formal. **Could** confere um tom mais educado e mais formal às perguntas. Também pode expressar uma capacidade ou habilidade no passado (neste caso, passado de can).

**Could** he drive for me? (Ele poderia dirigir para mim?)

You **could** have waited for him. (Você poderia ter esperado por ele.)

I was so tired that I **couldn't** study. (Eu estava tão cansado que eu não consegui estudar.)

**3) MAY:** indica permissão ou possibilidade. Pode ser utilizado para referir-se a ações e acontecimentos possíveis no futuro e no presente, expressar deduções, fazer um pedido, dar permissão ou ajuda.

I **may** invite them for my birthday party. (Eu devo convidá-los para a minha festa de aniversário. / É provável que eu os convide para a minha festa de aniversário.)

**May** I help you? (Posso lhe ajudar?)

My sister **may** know what happened. (Minha irmã deve saber o que aconteceu.)

**4) MIGHT:** indica uma permissão mais formal, uma possibilidade mais remota. Também pode indicar ações e acontecimentos possíveis no futuro e no presente, expressar deduções, fazer um pedido, pedir ou dar permissão. Convém salientar que **might** dá um tom mais polido, sendo menos usado que os demais modal verbs.

It **might** be cold tomorrow.

(Pode ser que esteja frio amanhã. / Talvez esteja frio amanhã. / É capaz de estar frio amanhã.)

**Might** I go with you to the party? (Posso ir para a festa com você?)

**5) MUST:** expressa obrigação e dedução (forma afirmativa) e proibição (forma negativa).

My wife said I **must** stop smoking. (Minha esposa disse que tenho que parar de fumar.)

It's so quiet. The dogs **must** be sleeping. (Está tão silencioso. Os cachorros devem estar dormindo.)

You **must** not eat so much sugar. (Você não pode comer tanto açúcar.)

**5.1)** Como **must** não tem forma no passado, o **had to** deve ser empregado para expressar o contexto de obrigação no passado.

Last month, I **had to** work too much. (Mês passado, eu tive que trabalhar demais.)

**5.2)** Para indicar uma probabilidade no passado, o **must** deve ser seguido de **have** e do **particípio do verbo principal**.

That house **must have cost** a lot of money. (Aquela casa deve ter custado muito dinheiro.)

**5.3)** Para expressar obrigação (SOMENTE na forma afirmativa), **must** pode ser substituído por **have to**. Lembre-se: **must not** NÃO pode ser substituído por **don't have to**.

I **must** finish my homework today. / I **have to** finish my homework today. (Eu tenho que terminar meu dever de casa hoje.)

**5.4)** Para expressar obrigação ou necessidade utiliza-se **must** (somente no tempo presente) e **have to**, que funciona tanto para o presente como para os demais tempos verbais.

**5.5)** Para expressar uma certeza em orações negativas, utiliza-se com mais frequência o **cannot/can't**, ao invés de **must**.

They **cannot / can't** be at home. All the lights are off. **ERRADO:** They must not be at home. All the lights are off.

(Eles não podem estar em casa. Todas as luzes estão apagadas.)

**6) SHOULD / OUGHT TO:** **Should** e **Ought to** possuem essencialmente o mesmo significado (**ought to** é mais formal). Ambos expressam

conselho, obrigação, dever, probabilidade e a lembrança de um dever no presente e no futuro.

He **should / ought to** spend more time with his son. (Ele deveria passar mais tempo com seu filho.)  
You **shouldn't / ought not to** speak so loud. (Você não deveria falar tão alto.)

**6.1)** Utiliza-se **should have** seguido do **particípio do verbo principal** para indicar eventos passados que não ocorreram.

He **should have studied** more for the exam. (Ele deveria ter estudado mais para a prova.)

**6.2) Should** também é usado para:

**a)** Expressar / pedir opinião:

I think you **should** look for a doctor. (Eu acho que você deveria procurar um médico.)

**b)** Dizer que algo não está certo ou não é o que se esperava:

The dog **should** be outside. (O cachorro deveria estar lá fora.)

**c)** Indicar que algo provavelmente acontecerá:  
She **should** travel tomorrow. (Ela deverá viajar amanhã.)

**7) SHALL / WILL:** são utilizados em orações que indicam ações futuras.

**Will** they stay in your house? (Eles ficarão na sua casa?)

**Shall** I arrive today? (Eu devo chegar hoje?)

**8) WOULD:** é utilizado, basicamente, para conferir um tom educado ou delicado a perguntas e também é usado como o passado de will.

**Would** you like to dinner with us? (Você gostaria de jantar conosco?)

**8.1) Would** (ou **used to**) pode ser utilizado para referir-se a uma ação habitual no passado.

When I lived in Europe, I **would** go for a walk every day. / When I lived in Europe, I **used to** go for a walk every day.

(Quando eu morava na Europa, eu costumava caminhar todos os dias.)

## PHRASAL VERBS

- **AIM AT** = almejar; ter o objetivo.
- **BACK UP** = apoiar.
- **BREAK DOWN** = quebrar; enguiçar; discriminar.
- **BRING ABOUT** = fazer acontecer; acontecer; causar.
- **CALL OUT** = clamar; chamar.
- **CLEAR UP** = esclarecer; curar; arrumar; organizar.
- **COMPLY WITH** = obedecer; seguir regras/normas.
- **CUT BACK** = reduzir.
- **DEAL WITH** = lidar com.
- **DROP IN** = entregar; deixar.
- **FILL IN** = preencher; escrever em.
- **FIND OUT** = descobrir.
- **GET AWAY** = sair de um lugar.
- **GET AWAY WITH** = escapar impunemente.
- **GET BACK** = voltar.
- **GET RID OF** = livrar-se de.
- **GO THROUGH WITH** = realizar; levar a cabo; finalizar; passar por um processo.
- **HANG UP** = desligar.
- **JOIN IN** = participar; tomar parte.
- **LAY OFF** = demitir; dispensar.
- **LAY OUT** = elaborar; desenhar; dispor.
- **LOOK AFTER** = tomar conta; cuidar.
- **LOOK FOR** = procurar; buscar.
- **MAKE UP FOR** = compensar.
- **MIX UP** = confundir; misturar.
- **PICK UP** = aumentar; arrecadar; coletar.
- **PLUG IN** = ligar algo na tomada.
- **POINT OUT** = apontar; mostrar.
- **POINT UP** = enfatizar; ressaltar.
- **PUT DOWN** = reduzir; insultar; pagar; matar.
- **RELY ON** = confiar em.
- **RUN OUT OF** = ficar sem; não ter mais (algo).
- **SET OUT** = iniciar; começar.
- **SET UP** = estabelecer; definir; constituir.
- **SHORE UP** = sustentar.
- **SHOW UP** = chegar; aparecer.
- **SHUT DOWN** = fechar as portas (empresa).

- **SLOW DOWN** = reduzir; desacelerar.
- **TAKE DOWN** = remover; anotar.
- **TAKE OFFICE** = assumir cargo.
- **TAKE OVER** = assumir.

- **USE UP** = consumir; esgotar; gastar (algo).
- **WRITE DOWN** = anotar; tomar nota.
- **WRITE OFF** = corroer (valor); descontar.

## PHRASAL VERBS

### USO DO INFINITIVO SEM "TO"

**1.1) Após os verbos modais (can, could, may, might, must, shall, should, will, would, ought to) e os verbos auxiliares "do" e "will".**

I can't drive. (Não sei dirigir.)

**1.2) Após as expressões "had better" (seria melhor; seria aconselhável) e "would rather" (preferiria).**

You had better study on weekends. (Seria melhor você estudar nos finais de semana.)

**1.3) Após os verbos "let" e "make" na estrutura "let/make someone do something"**

He makes me feel good. (Ele faz eu me sentir bem.)

**1.4) Após as conjunções "but" e "except".**

We can do anything but stay at home. (Nós podemos fazer qualquer coisa, exceto ficar em casa.)

**1.5) "Dare" (atrever-se) também pode ser seguido de infinitivo com ou sem to:**

He wouldn't dare (to) repeat what he said to us. (Ele não se atreveria a repetir o que ele disse para nós.)

**1.6) Após "why (not)".**

Why not ask if they need help? (Por que não perguntar se eles precisam de ajuda?)

**1.7) Após verbos de percepção (feel, hear, notice, watch, observe, see) que seguem a estrutura verb + object + infinitive without "to".**

I didn't see my friend at school. (Não vi meu amigo na escola.)

**1.8) Após "and", "or", "than", "as" e "like" (quando duas estruturas no infinitivo são ligadas por and, or, than, as e like, a segunda geralmente é seguida de infinitivo sem to).**

I'd like to go home and sleep. (Eu gostaria de ir para casa e dormir.)

### USO DO INFINITIVO COM "TO"

**2.1) Após "the first", "the second", "the third", "the last", "the only", "the next" etc.**

She was the first to arrive at the party. (Ela foi a primeira a chegar na festa.)

**2.2) Após adjetivos (não seguidos por preposição) e adjetivos ou advérbios acompanhados de "too" e "enough".**

My house is hard to find. (Minha casa é difícil de encontrar.)

**2.3) Após determinados verbos. Veja os mais comuns:**

– afford (pagar; custear) – agree (concordar) – appear (aparecer) – arrange (organizar) – ask (perguntar) – attempt (tentar) – (can't bear = não suportar) – be able (poder/conseguir) – beg (suplicar) – begin (começar) – care (cuidar) – choose (escolher) – consent (consentir) – continue (continuar) – dare (atrever-se) – decide (decidir) – expect (esperar) – fail (falhar) – forget (esquecer) – go on (continuar/prosseguir) – happen (acontecer) – hate (odiar) – have (ter) – help (ajudar) – hesitate (hesitar) – hope (esperar) – intend (pretender) – invite (convidar) – learn (aprender) – like (gostar) – love (amar) – manage (gerenciar) – mean (significar) – neglect (negligenciar) – offer (oferecer) – plan (planejar) – prefer (preferir) – prepare (preparar) – pretend (fingir) – propose (propor) – promise (prometer) – refuse (recusar) – regret (lamentar) – remember (lembrar) – seek (procurar) – seem (parecer) – start (iniciar) – swear (jurar) – trouble (incomodar) – try (tentar) – want (querer) – wish (desejar).

**2.4) Would like (gostaria), would love (adoraria), would prefer (preferiria) e would hate**

**(detestaria) pedem sempre to + infinitivo:**

I would like to go to the party. (Eu gostaria de ir à festa.)

**2.5) Com os pronomes interrogativos, com exceção de “why”, que é seguido de infinitivo sem “to”, conforme visto anteriormente.**

I don't know what to do. (Eu não sei o que fazer.)

**2.6) Após o verbo “to be”.**

The main thing is to study. (O principal é estudar.)

2.7) Para indicar a finalidade, com que propósito se faz ou se quer algo:

I'd like something to stop my headache. (Eu gostaria de algo para parar minha dor de cabeça.)

**2.8) Após a estrutura verbo + objeto + (not) to + infinitivo. Dentre esses verbos os mais comuns são:**

advise (aconselhar) – allow (permitir) – ask (perguntar) – (can't) bear [(não) suportar] – beg (implorar) – cause (causar) – command (comandar) – compel (obrigar) – encourage (incentivar) – expect (esperar) – forbid (proibir) – force (forçar) – get (pegar) – hate (odiar) – help (ajudar) – instruct (instruir) – intend (pretender) – invite (convidar) – leave (sair) – like (gostar) – love (amar) – mean

(significar) – need (precisar) – oblige (obrigar) – order (ordenar) – permit (permitir) – persuade (convencer) – prefer (preferir) – recommend (recomendar) – remind (lembrar) – request (solicitar) – teach (ensinar) – tell (dizer) – tempt (provocar) – trouble (incomodar) – want (querer) – warn (advertir) – wish (desejar)

**2.9) “Something”, “anything”, “nothing” e outras palavras similares são frequentemente seguidas por “for + object + infinitive”.**

There's nothing for me to eat. (Não há nada para eu comer.)

**2.10) “To” como preposição.****“To” exerce duas funções diferentes:**

– **Marcador de infinitivo**, isto é, utilizado para mostrar que o verbo está no infinitivo (ex: to swim, to laugh)

– **Preposição seguida**, por exemplo, por um substantivo (ex: She has gone to the park; I look forward to seeing you again). Quando “to” tem a função de preposição, aplica-se a regra de que após preposição o verbo deve ser seguido por gerúndio. Expressões comuns em que isso ocorre são “look forward to”, “object to”, “be used to”, “prefer (doing one thing than to doing another)”, “get around to”, “in addition to”.

**PHRASAL VERBS****USO DO GERÚNDIO****1.1) Como substantivo:**

Running is his favorite hobby. (Correr é o hobby preferido dele.)

**1.2) Após preposições (about, against, at, in, of, for, on, after, before, etc.), utiliza-se o verbo na forma “ing”.**

After eating I'll go to work. (Depois de comer eu vou para o trabalho.)

**1.3) Com a função de objeto direto e objeto indireto (com preposição):**

I enjoy studying. (Eu gosto de ler.)

**1.4) Após os verbos abaixo só se pode usar a forma no gerúndio:**

admit (admitir) – appreciate (apreciar) – avoid

(evitar) – carry on (prosseguir) – consider (considerar) – contemplate (contemplar) – continue (continuar) – delay (atrasar) – deny (negar) – detest (detestar) – dislike (desagradar) – endure (suportar) – enjoy (aproveitar) – escape (escapar) – excuse (desculpar) – face (enfrentar) – fancy (apreciar) – feel like (sentir vontade) – finish (terminar) – forgive (perdoar) – give up (desistir) – imagine (imaginar) – include (incluir) – involve (envolver) – keep (manter) – mention (mencionar) – mind (cuidar) – miss (faltar) – postpone (protelar) – practice (praticar) – put off (adiar) – recommend (recomendar) – resent (lamentar) – resist (resistir) – risk (arriscar) – suggest (sugerir) – understand (entender) – quit (desistir)

**1.5) O gerúndio também é usado após os verbos “to go” e “to come”, quando falamos sobre atividade física ou esporte, e após a expressão**



**“go shopping”.**

We went skiing last winter. (Nós fomos esquiar no último inverno.)

**1.6) Após determinadas expressões:**

– Can't stand (não suportar):

I can't stand being close to that man. (Eu não suporto ficar perto daquele homem.)

– Can't help (não poder evitar):

I couldn't help falling in love with him. (Eu não consegui evitar me apaixonar por ele.)

– Be worth (valer a pena):

It was worth working hard. (Valeu a pena trabalhar duro.)

– Feel like (estar a fim de, estar com vontade de):

I feel like going home. (Eu estou com vontade de ir para casa.)

– It is no good (não é bom):

It is no good talking too loud. (Não é bom falar alto demais.)

– It is good (é bom):

It is good speaking English as much as you can to improve the language. (É bom falar inglês o

máximo que você puder para aprimorar o idioma.)

– It is no use (não adianta):

It is no use talking to my father about that. (Não adianta falar com meu pai sobre aquilo.)

– There is no point (não há por que; não há razão):

There is no point working in another project. (Não há razão para trabalhar em outro projeto.)

– What about / How about (Que tal):

What about going back home? (Que tal ir de volta para casa?)

– Look forward to (aguardar ansiosamente):

We are looking forward to dining again in this restaurant. (Nós estamos aguardando ansiosamente para jantar novamente neste restaurante.)

– Be used to (estar acostumado a):

In Brazil we are used to having a lot of sun. (No Brasil, nós estamos acostumados a ter muito sol.)

– Object to (opor-se; recusar):

They objected to working in the same company. (Eles se opuseram a trabalhar na mesma empresa.)

**ANOTA AÍ!**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**REVISÃO DE VÉSPERA**

**DIREÇÃO CONCURSOS**

um dia inteiro de **REVISÃO COMPLETA E GRATUITA**

**25 Set**  
a partir das 08h

**CLIQUE E INSCREVA-SE**

# ÉTICA

## ÉTICA E MORAL

### ÉTICA

Originária da palavra grega ETHOS, que significa CARÁTER pessoal, qualidade do ser. Numa segunda acepção, ethos significa também o conjunto de COSTUMES/HÁBITOS fundamentais.

### MORAL

Originou-se da tradução de ethos para o latim, resultando na palavra mos (mores, no plural), que significa COSTUME.

Ou seja, em última análise percebe-se que os dois termos (ética e moral) são derivados da palavra grega ethos. Apesar das mesmas origens e significados semelhantes nos primórdios, as palavras “ética” e “moral” apresentam significados diferentes atualmente

### O QUE É SER ÉTICO?

É a reflexão sobre os quais ações são virtuosas e quais não são. Realiza-se na convivência em sociedade (no desenvolvimento de relações intersubjetivas). As ações éticas são aquelas realizadas racionalmente pelo ser humano em busca do bem, à luz de princípios morais, e que podem enunciar normas do dever ser de determinados grupos sociais em seus diferentes contextos, para atingir fins morais.

### MORAL

É normativa e se manifesta concretamente nas diferentes sociedades como resposta a necessidades sociais. Sua função é regulamentar as relações entre os indivíduos e entre estes e a comunidade, contribuindo para a estabilidade da ordem social. Segundo Adolfo Sánchez Vázquez, a moral expressa “um conjunto de normas, aceitas livre e conscientemente, que regulam o comportamento individual dos homens”.

### CIDADÃO

É o indivíduo que possui direitos (civis, sociais e políticos, dentre outros) e deveres (civis, sociais e políticos, dentre outros), dentro de um Estado.

### A CIDADANIA

é entendida como a cooperação de seres humanos reunidos dentro de um Estado.

A efetivação da cidadania e a consciência coletiva dessa cidadania indicam o desenvolvimento moral e ético de uma sociedade. As atribuições cívico-políticas de cada cidadão dependem, dentre outros fatores, do regime político adotado pelo Estado em que ele estiver inserido.

## ÉTICA EMPRESARIAL

**CÓDIGO DE ÉTICA**, no campo profissional, é o CONJUNTO DE NORMAS elaboradas pelos Conselhos representantes de determinada área de atuação ou pelas Entidades Públicas competentes.

**Ética Empresarial** – Normas e Princípios éticos da empresa/organização.

**Ética Profissional** – Normas e Princípios éticos do colaborador/profissional.

*Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.*

*LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao*

*meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência.*

O agente administrativo, como ser humano dotado de capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o Bem do Mal, o Honesto do Desonesto.

E ao atuar, não poderá desprezar o elemento ético da sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo do injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas também entre o honesto e o desonesto. (MEIRELLES, 2012).

## CÓDIGO DE ÉTICA DO BANCO DO BRASIL

**Conjunto de princípios e regras que orientam como devemos agir no ambiente de trabalho. É ferramenta de educação para a Ética.**

**Cultura da Ética:** Se caracteriza pela busca diária dos funcionários pelo desenvolvimento de bons hábitos de comportamento ético, pensando sempre no outro e na instituição, antes de agir, colaborando pelo desenvolvimento de boas práticas. Constitui-se cultura por tratar-se de preocupação comum, de algo que se torna valor de todos.

**Compromisso com a Ética:** Cada um tem uma parte de responsabilidade pela efetivação da ética que é só sua. Compromisso é a responsabilidade individual que nos vincula com a necessidade de colocarmos os princípios da ética como parte integrante da vida pessoal e da vida institucional.

**Educação para a Ética:** É a formação de bons hábitos sob orientação de regras e princípios éticos, que oferece fundamentação necessária para escolha correta de nossa conduta social.

**Prevenção de Problemas Éticos:** Prevenir é a melhor estratégia de desenvolvimento de ambientes saudáveis. É o ato de sermos guardiões

de nossas próprias ações, de zelarmos por todos e pela instituição.

**Conflito de Interesses:** O conflito de interesses surge quando uma pessoa se encontra envolvida em processo decisório em que ela tenha o poder de influenciar o resultado final, assegurando ganho para si, algum familiar, ou terceiro com o qual esteja envolvido, ou ainda que possa interferir na capacidade de julgamento, sem isenção. Há conflito de interesses quando alguém não é independente em relação à matéria em discussão, e pode influenciar ou tomar decisões motivadas por interesses distintos daqueles da organização.

**Quarentena estatutária:** É o período de interdição, contados a partir da data de exoneração, no qual o estatutário fica impedido de realizar atividade incompatível com o cargo anteriormente exercido. Subordinação Hierárquica Direta: Caracteriza-se pela vinculação direta entre o funcionário e o seu superior hierárquico e materializa-se pela sujeição do funcionário e ordens diretas, à avaliação de desempenho - GDP - validação de ponto eletrônico, despacho de férias, autorizações e deferimentos diversos, entre outras situações.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O Banco do Brasil (BB) busca mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de seus financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis com base em questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

A PRSA pauta a atuação em responsabilidade socioambiental pelas definições estratégicas,

alinhadas às leis e normas que disciplinam o assunto. A fim de alcançar os seus objetivos, a PRSA é basicamente dividida em duas partes:

- A primeira apresenta a Abrangência, a Regulamentação e a Introdução do documento.
- Enquanto na segunda temos os princípios e as diretrizes de responsabilidade socioambiental que são adotadas pela instituição.

 BANCO DO BRASIL

[WWW.DIRECAOCONCURSOS.COM.BR](http://WWW.DIRECAOCONCURSOS.COM.BR)



@DIRECAOCONCURSOS



/DIRECAOCONCURSOS

 DIREÇÃO  
CONCURSOS