



BANESE

Técnico Bancário I

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de textos	1
Tipologia textual	2
Ortografia.....	3
Acentuação gráfica.....	12
Emprego do sinal indicativo de crase.....	15
Formação, classe e emprego de palavras	16
Sintaxe da oração e do período	29
Pontuação	37
Concordância nominal e verbal	42
Colocação pronominal.....	44
Regência nominal e verbal.....	46
Relações de sinonímia e antonímia	48
Redação oficial: escrita de textos formais.....	50
Questões	65
Gabarito.....	88

MATEMÁTICA

Números inteiros, racionais e reais	1
Sistema legal de medidas	14
Razões e proporções; divisão proporcional	20
Regras de três simples e compostas	27
Porcentagens	28
Problemas de contagem.....	31
Lógica proposicional.....	34
Noções de conjuntos.....	41
Relações e funções; funções polinomiais; funções exponenciais e logarítmicas	47
Matrizes, determinantes e sistemas lineares	68
Sequências, progressões aritméticas e progressões geométricas	82
Questões	87
Gabarito.....	95

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS SOBRE O ESTADO DE SERGIPE

Sergipe no contexto nacional e regional brasileiro; processo de ocupação e povoamento do território sergipano.....	1
Presença de quilombolas e indígenas no estado.....	7
Evolução das economias fundadoras.....	11
Regiões geoeconômicas	12
Estrutura do poder na sociedade colonial sergipana	12
Organização do espaço nas fases da república	13
Condicionantes geoambientais (clima, relevo, solo, hidrografia, vegetação)	13
Estrutura e dinâmica populacionais.....	23
Divisão político-administrativa	32
Regionalização aplicada pelo ibge	34
Rede e hierarquia urbanas	36
Formação metropolitana de aracaju; política, sociedade e economia contemporâneas	44
Potencialidades e perspectivas para o desenvolvimento econômico e social	54
Formação e expressão da cultura e do turismo	58
Questões	68
Gabarito.....	72

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de sistemas operacionais – windows 11	1
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes microsoft office – word, excel e powerpoint - versão o365).....	9
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança	17
Proteção de estações de trabalho: controle de dispositivos usb, hardening, antimalware e firewall pessoal.....	20
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	21
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de internet e intranet. Navegador web (microsoft edge versão 91 e google chrome version 131.0.6778.140), Busca e pesquisa na web.....	25
Correio eletrônico	31
Grupos de discussão.....	37
Fóruns e wikis.....	39
Redes sociais (twitter, facebook, linkedin, whatsapp, youtube, instagram e telegram) .	40
Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio	44
Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo ..	48

SUMÁRIO



Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (microsoft teams, google meet e google drive).....	50
Fundamentos sobre análise de dados	62
Conceitos de educação a distância.....	64
Questões	69
Gabarito.....	77

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação.....	1
Juros simples. Juros compostos	1
Séries uniformes. Equivalência de capitais em uxos regulares ou irregulares: vp, vf, prazos e taxas de retorno.....	4
Sistemas de amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (sac) e com prestações constantes (francês ou price)	10
Descontos: racional composto e comercial simples.....	16
Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas	19
Questões	24
Gabarito.....	31

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sistema financeiro nacional: estrutura do sistema financeiro nacional.....	1
Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras	1
Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetários, de crédito, de capitais e cambial); moeda e política monetária: taxa selic e instrumentos de política monetária; políticas monetárias não-convencionais (quantitative easing); orçamento público, títulos do tesouro nacional e dívida pública	28
Produtos bancários: noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros.....	37
Noções de mercado de capitais	48
Noções de mercado de câmbio: instituições autorizadas a operar e operações básicas	58
Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	62
Taxas de câmbio nominais e reais	62
Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	63

SUMÁRIO



Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio	63
Dinâmica do mercado: operações no mercado interbancário	64
Mercado bancário: operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	65
Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais	67
Garantias do sistema financeiro nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	68
Questões	76
Gabarito.....	83

ATENDIMENTO, VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	1
Gestão da experiência do cliente	3
Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas	5
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento	9
Ética e conduta profissional em vendas	10
Clientecentrismo.....	12
Padrões de qualidade no atendimento aos clientes, escuta ativa e empática, clareza, objetividade e cortesia na comunicação.....	21
Atendimento qualificado por canais remotos.....	22
Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.....	31
Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, metas, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento	35
Segmentação de mercado	38
Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente	40
Noções de marketing de relacionamento	43
Produto, preço, praça, promoção	45
Aprendizagem e sustentabilidade organizacional	46
Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade dos produtos bancários.....	50
Manejo de carteira de pessoa física e de pessoa jurídica	52
Política de relacionamento com o cliente: resolução nº 4.949, De 30 de setembro de 2021 atualizada pela resolução cmn nº 5.117/2024	52
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 instituições autorizadas a funcionar pelo banco central do Brasil.....	57
Código de proteção e defesa do consumidor: lei nº 8.078/1990 (Versão atualizada)....	62

SUMÁRIO



Autorregulação bancária: consolidação dos normativos de autorregulação (normativo sarb nº 27/2023), normativo sarb nº 21/2019 - programa de integridade para prevenção à corrupção e a atos lesivos à administração pública nacional ou estrangeira.....	87
Estatuto da pessoa idosa e direitos aos acompanhantes das pessoas com prioridade de atendimento: lei nº 10.741 De 2003, lei nº 13.466 De 2017, 14.364 De 2022 e lei nº 14.423 De 2022.....	148
Questões.....	178
Gabarito.....	185

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Os bancos na era digital: atualidade, tendências e desafios.....	1
Open banking; novos modelos de negócios.....	4
Fintechs, startups e big techs.....	12
Sistema de bancos-sombra (shadow banking).....	19
Funções da moeda.....	28
O dinheiro na era digital: drex, blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.....	30
Marketplace.....	31
Correspondentes bancários.....	39
Arranjos de pagamentos.....	46
Sistema de pagamentos instantâneos (pix).....	63
Transformação digital no sistema financeiro.....	64
Questões.....	65
Gabarito.....	71

COMPORTAMENTOS ÉTICOS, DIVERSIDADE E ESG

Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: lei nº 9.613/98 E suas alterações (lei nº 12.683/2012 E lei nº 14.478/2022).....	1
Circular nº 3.978, De 23 de janeiro de 2020, do banco central do brasil (texto vigente após as atualizações da circular bcb nº 4.005/2020, Da resolução bcb nº 119/2021, da resolução bcb nº 282/2022, e da resolução bcb nº 344/2023).....	11
Carta circular nº 4.001, De 29 de janeiro de 2020, do banco central do brasil (texto vigente após as atualizações da carta circular bcb nº 4.037/2020 E da instrução normativa bcb nº 461/2024).....	30
Resolução cvm 50/2021 (com as alterações introduzidas pela resolução cvm nº 179/2023 e resolução cvm 196/2023).....	38
Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	60
Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes.....	62
Noções de ética empresarial e profissional.A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.....	65

SUMÁRIO



Código de conduta ética do banese	67
Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança	78
Segurança cibernética: resolução cmn nº 4.893, De 26 de fevereiro de 2021 e sua alteração (resolução cmn nº 5.117, De 25 de janeiro de 2024)	78
Artigo 37 da constituição federal (princípios constitucionais da administração pública: princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência)	86
Sigilo bancário: lei complementar nº 105/2001 e suas alterações	91
Lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd): lei nº 13.709, De 14 de agosto de 2018 e suas alterações (lei nº 13.853/2019 E lei nº 14.460/2022).....	96
Legislação anticorrupção: lei nº 12.846/2013	120
Decreto nº 11.129/2022.....	127
Política de responsabilidade social, ambiental e climática do banese, aprovada pela resolução da diretoria nº 1220, de 08/04/2024 e conselho de administração em 27/03/2024.....	143
Boas práticas de governança corporativa	153
Diversidade e inclusão: lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência): lei nº 13.146, De 06 de julho de 2015.....	155
Lei nº 12.764 De 2012, decreto nº 8.368/2014, Sobre atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista	187
Decreto nº 8.727 De 2016 dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais	191
Decreto nº 5.296 De 2004 relacionado à prioridade de atendimento às pessoas que especifica e promove a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida	192
Decreto nº 5.904 De 2006 sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia	209
Estatuto nacional da igualdade racial.....	212
Lei nº 10.973/2004	224
Agenda 2030 e objetivos de desenvolvimento sustentável (ods)	237
Questões	257
Gabarito.....	264

SUMÁRIO



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

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

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

Busca de sentidos

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

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

Importância da interpretação

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

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

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

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

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

Diferença entre compreensão e interpretação

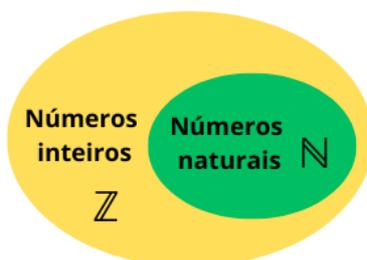
A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.



CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

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

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



O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

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

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

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

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

Módulo

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

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

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

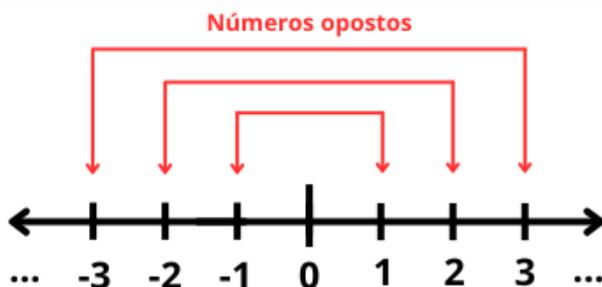
O módulo de -3 é 3 e indica-se $|-3| = 3$

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

Números Opostos

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

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





A Colonização Portuguesa e a Ocupação Inicial

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

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

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

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

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

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

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

A ocupação portuguesa em Sergipe também foi influenciada pela introdução de novas práticas agrícolas e pelo desenvolvimento de uma economia de plantation, voltada principalmente para a produção de açúcar. A cana-de-açúcar, introduzida na região durante o período colonial, rapidamente se tornou uma das principais



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

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

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

Recursos do Windows 11

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

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

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

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

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

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

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

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

É importante mencionar que, além do Windows 11, a Microsoft pode ter lançado versões superiores do sistema operacional no momento em que este texto foi escrito. Como com qualquer sistema operacional, as versões posteriores geralmente buscam aprimorar a experiência do usuário, a segurança e a compatibilidade com hardware e software mais recentes.

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

— Atalhos de teclado

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



Os juros simples e compostos são cálculos efetuados com o objetivo de corrigir os valores envolvidos nas transações financeiras, isto é, a correção que se faz ao emprestar ou aplicar uma determinada quantia durante um período de tempo¹.

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

JUROS SIMPLES

Os juros simples são calculados aplicando a seguinte fórmula:

$$J = C.i.t$$

Sendo:

J: juros.

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

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

t: período da transação.

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

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

$$M = C + J$$

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

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

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

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

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

$$C = \text{R\$ } 1\,000,00$$

$$J = \text{R\$ } 25,00$$

$$t = 1 \text{ mês}$$

$$i = ?$$

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



— Conselho Monetário Nacional (CMN)

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

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

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

Composição

É constituído atualmente pelos seguintes membros:

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

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

Importante!

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

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

— Comissão Técnica da Moeda e do Crédito (Comoc)

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

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

I - Presidente e quatro Diretores do Banco Central do Brasil;

II - Presidente da Comissão de Valores Mobiliários;

III - Secretário-Executivo e Secretários do Tesouro Nacional, de Reformas Econômicas e de Política Econômica do Ministério da Fazenda; e

V - Secretário-Executivo do Ministério do Planejamento e Orçamento.

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



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

Para suprir as expectativas dos clientes, não é só a qualidade do produto que interessa, mas também a qualidade dos serviços prestados pela organização, o bom atendimento e uma boa informação. Se buscar a maior satisfação dos clientes é algo muito importante, pois os consumidores se deparam com um vasto universo de produtos, marcas, preços e fornecedores pelos quais optar¹.

A satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador².

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

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

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

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

- a) Permanece fiel por mais tempo;
- b) Compra mais à medida que a empresa lança novos produtos ou aperfeiçoa produtos existentes;
- c) Fala favoravelmente da empresa e de seus produtos;
- d) Presta menos atenção a marcas e propagandas concorrentes e é menos sensível a preço;
- e) Oferece ideias sobre produtos ou serviços à empresa;
- f) Custa menos para ser atendido do que novos clientes, uma vez que as transações são roteirizadas.

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

Retenção de Clientes

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

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

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

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

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



Presente, tendências e desafios

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

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

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

Internet banking, banco virtual e “dinheiro de plástico”

Internet Banking

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

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

Banco virtual

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

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

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

“Dinheiro de plástico”

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

Facilitam na rapidez e no sentido de evitar idas nas agências, apenas para tais serviços. Promove também o conforto e a segurança do cliente que não necessita da utilização de dinheiro em espécie para suas operações financeiras. Reduz custos para as instituições financeiras e promove a garantia do recebimento para os comerciantes.

Os cartões mais utilizados são:

- Cartões de débito – Débito automático na conta do cliente do valor referente a compra. Segurança também para o estabelecimento, pois tem a certeza que o pagamento já saiu da conta do cliente.
- Cartão de crédito – Incentiva o consumo, pois o pagamento de suas compras ocorrerá apenas no vencimento da fatura, inclusive em parcelas.
- Cartões múltiplos – Que exercem duas funções simultâneas (débito e crédito).



Comportamentos Éticos, Diversidade E Esg

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

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

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

— Fases da Lavagem de Dinheiro

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

Ocultação: é a segunda etapa da lavagem de dinheiro. Nela ocorre a realização de várias transações financeiras que visam confundir o rastreamento. São transações com baixa complexidade e baixo volume financeiro, porém em elevada quantidade. Os criminosos procuram esconder o dinheiro ilícito efetuando transferências para contas de “laranjas” a fim de dificultar evidências sobre a origem do dinheiro. Com o advento da tecnologia e uso crescente de aplicativos bancários, facilita aos criminosos que priorizam movimentar os recursos ilícitos de forma eletrônica, transferindo os ativos ou efetuando depósitos em alta frequência. Nesta etapa também pode ocorrer a conversão dos recursos na aquisição de imóveis, automóveis, pedras preciosas, joias e ouro. Em resumo, o objetivo aqui é dificultar o rastreamento das operações pelas autoridades competentes.

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

LEI Nº 9.613, DE 3 DE MARÇO DE 1998.

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

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