

Banco da Amazônia S.A.

BASA

Técnico Bancário

Edital Nº 01/2018- Banco da Amazônia S.A., de 26 de Fevereiro de 2018

FV091-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Banco da Amazônia S.A. - BASA

Cargo: Técnico Bancário

(Baseado no Edital Nº 01/2018- Banco da Amazônia S.A., de 26 de Fevereiro de 2018)

- Língua Portuguesa
 - Matemática
 - Legislação I
 - Atualidades
- Noções de Informática
- Atendimento (Focado em Vendas)
- Conhecimentos Específicos

Autora

Silvana Guimarães

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Camila Lopes
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1 - Compreensão do texto.	83
2 - Ortografia oficial.....	44
2.1 - Emprego das letras.	44
2.2 - Emprego da acentuação gráfica.	47
3 - Tempos e modos verbais.	07
4 - Colocação e emprego dos pronomes.....	07
5 - Coordenação e subordinação.	63
6 - Pontuação.	50
7 - Concordância verbal e nominal.	52
8 - Regência verbal e nominal.	58
8.1 - Emprego do sinal indicativo de crase.	71
9 - Redação oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República).	91
9.1 - Adequação da linguagem ao tipo de documento.....	91

Matemática

1 - Números inteiros, racionais e reais.....	01
2 - Sistema legal de medidas.	19
3 - Razões e proporções.	11
4 - Divisão proporcional.	11
5 - Regras de três simples e compostas.	15
6 - Percentagens.	74
7 - Equações e inequações de 1.º e de 2.º graus.	23
8 - Sistemas de equações do 1º grau.	23
9 - Funções e gráficos.	29
10 - Progressões aritméticas e geométricas.	70
11 - Funções exponenciais e logarítmicas.	29
12 - Juros simples e compostos: capitalização e descontos.	77
13 - Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente.	80
14 - Rendas uniformes e variáveis.	95
15 - Planos de amortização de empréstimos e financiamentos.	95
16 - Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.	96
17 - Avaliação de alternativas de investimento.	105
18 - Taxas de retorno, taxa interna de retorno.	80
19 - Análise e interpretação de tabelas e gráficos estatísticos.	37
20 - Variância, desvio padrão, média, mediana e moda.	41

Legislação I

1 - Estatuto Social do Banco da Amazônia;.....	01
2 - Código de Ética do Banco da Amazônia	19
3 - Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e suas alterações.....	23

Atualidades

I: Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, arte e cultura, tecnologia, energia, conjuntura geopolítica, desenvolvimento sustentável e ecologia, nos contextos nacional e internacional, suas inter-relações e suas vinculações históricas..... 01

SUMÁRIO

Noções de Informática

1 - Sistema operacional (ambientes Linux, Windows 10).	01
1.1 - Definições.	01
1.2 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	23
2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e Libre Office).	30
3 - Redes de computadores.	160
3.1 - Conceitos de protocolos de comunicação, TCP/IP, tipos e topologias de redes, Internet e Intranet.	160
3.2 - Ameaças e procedimentos e mecanismos de proteção.	160
3.3 Malware	160
3.4 - Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware, etc.).	160
4. Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares)	180
5. - Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e similares).	215
6. Procedimentos de backup.	226
7. Armazenamento de dados na nuvem.....	228

Atendimento (Focado em Vendas)

1 - Marketing em empresas de serviços;	01
2 - Satisfação e retenção de clientes;	03
3 - Valor percebido pelo cliente;	04
4 - Telemarketing;	05
5 - Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico;	07
6 - Interação entre vendedor e cliente;	11
7 - Qualidade no atendimento a clientes;	22
8 - Resolução CMN nº 4.433, de 23/07/15, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.....	36

Conhecimentos Específicos

1 - Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.	01
1.1 - Conselho Monetário Nacional.	01
1.2 - Banco Central do Brasil.....	01
1.3 - Comissão de Valores Mobiliários.....	01
1.4 - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional.....	01
1.5 - Bancos comerciais.	01
1.6 - Caixa Econômica Federal.	01
1.7 - Cooperativas de crédito.	01
1.8 - Bancos de investimento.	01
1.9 - Bancos de desenvolvimento.....	01
1.10 - Sociedades de crédito, financiamento e investimento (Financeiras).	01
1.11 - Sociedades de arrendamento mercantil.	01
1.12 - Sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários.....	01
1.13 - Sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários.....	01
1.14 - BM&FBOVESPA.	01
1.15 - Sistema especial de liquidação e custódia (SELIC).....	01
1.16 - CETIP S.A.....	01
1.17 - Sociedades de crédito imobiliário.	01
1.18 - Associações de poupança e empréstimo.	01
2 - Sociedades de fomento mercantil (factoring) e sociedades administradoras de cartões de crédito.....	16

SUMÁRIO

3 - Produtos e serviços financeiros.....	22
3.1 - Depósitos à vista, depósitos a prazo (CDB e RDB) e letras de câmbio.....	22
3.2 - Cobrança e pagamento de títulos e carnês.....	24
3.3 - Transferências automáticas de fundos.....	25
3.4 - Commercialpapers.....	25
3.5 - Arrecadação de tributos e tarifas públicas.....	26
3.6 - Home/office banking, remote banking.....	26
3.7 - Corporate finance.....	26
3.8 - Fundos mútuos de investimento.....	27
3.9 - Hot money.....	27
3.10 - Contas garantidas.....	30
3.11 - Crédito rotativo.....	31
3.12 Descontos de títulos.....	32
3.13 - Financiamento de capital de giro.....	32
3.14 - Vendorfinance/comprorfinance.....	34
3.15 - Leasing (tipos, funcionamento, bens).....	36
3.16 - Financiamento de capital fixo.....	38
3.17 - Crédito direto ao consumidor.....	39
3.18 - Crédito rural.....	39
3.19 - Cadernetas de poupança.....	39
3.20 - Financiamento à importação e à exportação: repasses de recursos do BNDES.....	40
3.21 - Cartões de crédito.....	41
3.22 - Títulos de capitalização.....	42
3.23 - Planos de aposentadoria e pensão privados.....	44
3.24 - Planos de seguros.....	45
4 - Mercado de capitais.....	45
4.1 - Ações: características e direitos.....	47
4.2 - Debêntures.....	48
4.3 - Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas.....	48
4.4 - Operações de underwriting.....	49
4.5 - Funcionamento do mercado à vista de ações.....	50
4.6 - Mercado de balcão.....	51
4.7 - Operações com ouro.....	52
5 - Mercado de câmbio.....	53
5.1 - Instituições autorizadas a operar.....	53
5.2 - Operações básicas.....	53
5.3 - Contratos de câmbio: características.....	53
5.4 - Taxas de câmbio.....	53
5.5 - Remessas.....	53
5.6 - SISCOMEX.....	53
6 - Operações com derivativos: características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap.....	56
7 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval, fiança, penhor mercantil, alienação fiduciária, hipoteca, fianças bancárias, fundo garantidor de crédito (FGC).....	57
8 - Crime de lavagem de dinheiro.....	65
8.1 - Conceito e etapas.....	65
8.2 - Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro.....	65
8.2.1. Lei n.º 9.613/1998 e suas alterações.....	65
8.2.2 - Carta Circular Bacen 3.409/2009.....	74
8.2.3 - Circular Bacen 3.461/2009.....	74
8.2.4 - Carta Circular Bacen 3.542/2012.....	74

SUMÁRIO

9 - Técnicas de vendas:.....	75
9.1 - Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos;.....	75
9.2 - análise do mercado, metas.	75
9.3 - Técnicas de vendas de Produtos e Serviços financeiros o setor bancário: planejamento, técnicas;.....	75
9.4 - motivação para vendas;.....	75
9.5 - Produto, Preço, Praça, Promoção;.....	84
9.6 - Vantagem competitiva;.....	85
9.7 - Como lidar com a concorrência;.....	86
9.8 - Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários.	90
9.9 - Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.....	90
9.10 - Noções de Marketing de Relacionamento.....	91
9.11 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	92

LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema.....	01
Estrutura das Palavras.....	04
Classes de Palavras e suas Flexões.....	07
Ortografia.....	44
Acentuação.....	47
Pontuação.....	50
Concordância Verbal e Nominal.....	52
Regência Verbal e Nominal.....	58
Frase, oração e período.....	63
Sintaxe da Oração e do Período.....	63
Termos da Oração.....	63
Coordenação e Subordinação.....	63
Crase.....	71
Colocação Pronominal.....	74
Significado das Palavras.....	76
Interpretação Textual.....	83
Tipologia Textual.....	85
Gêneros Textuais.....	86
Coesão e Coerência.....	86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas.....	88
Estrutura Textual.....	90
Redação Oficial.....	91
Funções do "que" e do "se".....	100
Varição Linguística.....	101
O processo de comunicação e as funções da linguagem.....	103

Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- **Orais:** quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- **Nasais:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.

/ã/: *fã, canto, tampa*

/ẽ/: *dente, tempero*

/ĩ/: *lindo, mim*

/õ/: *bonde, tombo*

/ũ/: *nunca, algum*

- **Átonas:** pronunciadas com menor intensidade: *até, bola*.

- **Tônicas:** pronunciadas com maior intensidade: *até, bola*.

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:

- Abertas: *pé, lata, pó*

- Fechadas: *mês, luta, amor*

- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo* ("dedu"), *ave* ("avi"), *gente* ("genti").

2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo*, o *tritongo* e o *hiato*.

1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:

- **Crescente:** quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)

- **Decrescente:** quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)

- **Oral:** quando o ar sai apenas pela boca: *pai*

- **Nasal:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:

1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.

2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.

Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go*.

Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".

Assim, o *dígrafo* ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema (di = dois + grafo = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; Frações e operações com frações.	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais	11
Regra de três	15
Sistema métrico decimal	19
Equações e inequações	23
Funções	29
Gráficos e tabelas	37
Estatística Descritiva, Amostragem, Teste de Hipóteses e Análise de Regressão	41
Geometria	47
Matriz, determinantes e sistemas lineares	62
Sequências, progressão aritmética e geométrica	70
Porcentagem	74
Juros simples e compostos	77
Taxas de Juros, Desconto, Equivalência de Capitais, Anuidades e Sistemas de Amortização	80
14 - Rendas uniformes e variáveis.	95
15 - Planos de amortização de empréstimos e financiamentos.	95
16 - Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.	93
17 - Avaliação de alternativas de investimento.	105

**NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS:
OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO,
MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO,
POTENCIAÇÃO); EXPRESSÕES
NUMÉRICAS; FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM
FRAÇÕES.**

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1000 é 1001.
- O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- O antecessor do número m é m-1.
- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 56 é 55.
- O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$\begin{aligned} 10 + 12 - 6 + 7 \\ 22 - 6 + 7 \\ 16 + 7 \\ 23 \end{aligned}$$

Exemplo 2

$$\begin{aligned} 40 - 9 \times 4 + 23 \\ 40 - 36 + 23 \\ 4 + 23 \\ 27 \end{aligned}$$

Exemplo 3

$$\begin{aligned} 25 - (50 - 30) + 4 \times 5 \\ 25 - 20 + 20 = 25 \end{aligned}$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

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

Subconjuntos do conjunto \mathbb{Z} :

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots -2, -1, 1, 2, \dots\}$$

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos

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

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

$$\begin{aligned} -12/51 \\ -3 \\ -(-3) \\ -2,333\dots \end{aligned}$$

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535...$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666...$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros (100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X=0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x=3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x-x=3,333...-0,333...$$

$$9x=3$$

$$X=3/9$$

$$X=1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

$$\text{Façamos } x = 1,1212...$$

$$100x = 112,1212...$$

Subtraindo:

$$100x-x=112,1212...-1,1212...$$

$$99x=111$$

$$X=111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e $b \neq 0$.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

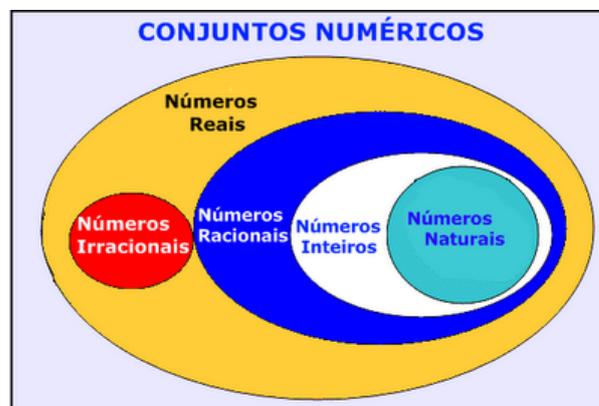
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

LEGISLAÇÃO I

1 - Estatuto Social do Banco da Amazônia;.....	01
2 - Código de Ética do Banco da Amazônia	19
3 - Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e suas alterações.....	23

1 - ESTATUTO SOCIAL DO BANCO DA AMAZÔNIA;

CAPÍTULO I

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

Art. 1º. O Banco da Amazônia S.A., instituição financeira pública federal, constituída sob a forma de sociedade anônima aberta, de economia mista, e prazo de duração indeterminado, é regido por este Estatuto, especialmente, pela lei de criação nº 5.122, de 28 de setembro de 1966, pelas Leis nº

13.303, de 30 de junho de 2016 e Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

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

CAPÍTULO II

Do objetivo social e das vedações

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

I. executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social;

II. prestar serviços e realizar todas as operações inerentes à atividade bancária; e

III. exercer as funções de agente financeiro dos órgãos regionais federais de desenvolvimento.

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

I. realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras;

II. abrir crédito, emprestar, comprar ou vender bens de qualquer natureza a membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria; e

III. emitir debêntures ou partes beneficiárias.

CAPÍTULO III

Do capital e das ações

Art. 4º. O Capital Social do Banco da Amazônia é de R\$1.623.251.785,69 (um bilhão, seiscentos e vinte e três milhões, duzentos e cinquenta e um mil, setecentos e oitenta e cinco reais e sessenta e nove centavos), dividido em 29.645.967 (vinte e nove milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, novecentos e sessenta e sete) ações ordinárias nominativas escriturais e sem valor nominal.

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

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

CAPÍTULO IV

Da Assembleia Geral de Acionistas

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

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

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

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

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

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

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

Art. 6º. Além das previstas na Lei das Sociedades por Ações, deverá, também, ser convocada

Assembleia Geral de acionistas para deliberar sobre as seguintes matérias:

I. alienação, no todo ou em parte, de ações do capital social;

II. aumento do capital social por subscrição de novas ações;

III. emissão de títulos ou valores mobiliários, no País ou no Exterior;

IV. transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação do Banco;

V. permuta de ações de sua emissão e outros valores mobiliários;

VI. promoção de práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a B3 S.A – Brasil Bolsa Balcão;

VII. alteração do estatuto social

VIII. eleição e destituição, a qualquer tempo, dos membros do Conselho de Administração;

IX. eleição e destituição, a qualquer tempo, dos membros do Conselho Fiscal e respectivos suplentes;

X. fixação da remuneração dos administradores, do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria e dos demais Comitês remunerados;

XI. aprovação das demonstrações financeiras, da destinação do resultado do exercício e da distribuição de dividendos;

XII. autorização para o Banco da Amazônia mover ação de responsabilidade civil contra os administradores pelos prejuízos causados ao seu patrimônio;

XIII. alienação de bens imóveis diretamente vinculados à prestação de serviços e à constituição de ônus reais sobre eles;

XIV. eleição e destituição, a qualquer tempo, de liquidantes, julgando-lhes as contas.

CAPÍTULO V Da Administração

Seção I

Das normas comuns aos órgãos de administração

Subseção I Dos requisitos

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

I. ser cidadão de reputação ilibada;

II. ter notório conhecimento compatível com o cargo para o qual foi indicado; III. ter formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado; e IV. ter, no mínimo, uma das experiências profissionais abaixo:

a) dez anos, no setor público ou privado, na área de atuação do Banco ou em área conexas àquela para a qual forem indicados em função de direção superior;

b) quatro anos em cargo de Diretor, de Conselheiro de Administração, de membro de comitê de auditoria ou de chefia superior em empresa de porte ou objeto social semelhante ao do Banco, entendendo-se como cargo de chefia superior aquele situado nos dois níveis hierárquicos não estatutários mais altos da empresa;

c) quatro anos em cargo em comissão ou função de confiança equivalente a nível 4, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, em pessoa jurídica de direito público interno;

d) quatro anos em cargo de docente ou de pesquisador, de nível superior na área de atuação do Banco; ou

e) quatro anos como profissional liberal em atividade vinculada à área de atuação do Banco.

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

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

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

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

§5º. Os Diretores deverão residir no País

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

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

a) o empregado tenha ingressado na empresa por meio de concurso público de provas ou de provas e títulos;

b) o empregado tenha mais de 10 (dez) anos de trabalho efetivo na empresa;

c) o empregado tenha ocupado cargo na gestão superior da empresa, comprovando sua capacidade para assumir as responsabilidades dos cargos de que trata o caput.

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

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

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

Subseção II Da investidura

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

ATUALIDADES

I: Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, arte e cultura, tecnologia, energia, conjuntura geopolítica, desenvolvimento sustentável e ecologia, nos contextos nacional e internacional, suas inter-relações e suas vinculações históricas.....01

I: TÓPICOS RELEVANTES E ATUAIS DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO SEGURANÇA, TRANSPORTES, POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, SAÚDE, ARTE E CULTURA, TECNOLOGIA, ENERGIA, CONJUNTURA GEOPOLÍTICA, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E ECOLOGIA, NOS CONTEXTOS NACIONAL E INTERNACIONAL, SUAS INTER-RELAÇÕES E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICAS.

POLÍTICA

TENTATIVA DE OCULTAR DINHEIRO E 16 BARRAS DE OURO LEVOU NUZMAN À PRISÃO, DIZ MPF.

DE ACORDO COM INVESTIGAÇÃO, NOS ÚLTIMOS 10 DOS 22 ANOS DE PRESIDÊNCIA DO COB, NUZMAN AMPLIOU SEU PATRIMÔNIO EM 457%, NÃO HAVENDO INDICAÇÃO CLARA DE SEUS RENDIMENTOS.

A prisão temporária cumprida nesta quinta-feira (5) contra Carlos Arthur Nuzman teve como um dos motivos a tentativa de o presidente do Comitê Olímpico Brasileiro (COB) ocultar bens, segundo o Ministério Público Federal (MPF). Entre eles, valores em espécie e 16 quilos de ouro que estariam em um cofre na Suíça.

De acordo com os investigadores da força-tarefa da Lava Jato no Rio, as apreensões na primeira etapa da Operação "Unfair Play", em 5 de setembro, levaram Nuzman a fazer uma retificação na declaração de imposto de renda. Segundo o MPF, foi uma tentativa de regularizar os bens não declarados. Um dos objetos apreendidos foi uma chave, que estava guardada junto a cartões de agentes de serviços de locação na Suíça. Segundo o MPF, são indícios de que Nuzman guardou lá o ouro.

De acordo com o texto do documento de pedido de prisão, "ao fazer a retificação da declaração de imposto de renda para incluir esses bens, em 20/09/2017, [Nuzman] claramente atuou para obstruir investigação da ocultação de patrimônio" e "sequer apontou a origem desse patrimônio, o que indica a ilicitude de sua origem". Com as inclusões destes bens, os investigadores acreditam que os rendimentos declarados são insuficientes para justificar a variação patrimonial em 2014. A omissão, segundo o MPF, seria de no mínimo R\$ 1,87 milhões.

Ainda de acordo com o MPF, nos últimos 10 dos 22 anos de presidência do COB, Nuzman ampliou seu patrimônio em 457%, não havendo indicação clara de seus rendimentos. Um relatório incluído no pedido de prisão diz ainda que, em 2014, o patrimônio dobrou, com um acréscimo de R\$ 4.276.057,33.

"Chama a atenção o fato de que desse valor, R\$ 3.851.490,00 são decorrentes de ações de companhia sediada nas Ilhas Virgens Britânicas, conhecido paraíso fiscal", diz o texto. O advogado Nélio Machado, que representa Nuzman, questionou a prisão desta terça: "É uma medida dura e não é usual dentro do devido processo legal".

Além de Nuzman, foi preso na operação "Unfair Play" seu braço-direito Leonardo Gryner, diretor de marketing do COB e de comunicação e marketing do Comitê Rio-2016. Segundo o MPF, as prisões foram necessárias como "garantia de ordem pública", para permitir bloquear o patrimônio, além de "impedir que ambos continuem atuando, seja criminosamente, seja na interferência" das provas.

O MPF reforça ainda que, apesar dos indícios de corrupção, não houve movimentação no sentido de afastar Nuzman e Gryner de suas funções junto ao COB. "Assim, ambos continuam gerindo os contratos firmados pelo COB, mediante uso de dinheiro público além do pleno acesso a documentos e informações necessárias à produção probatória".

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

TUCANOS QUEREM TIRAR AÉCIO DA PRESIDÊNCIA DO PARTIDO

Cresceu dentro do PSDB o movimento para forçar a renúncia do senador Aécio Neves (MG) da presidência do partido. Ele está licenciado do cargo desde maio, quando entrou na mira da delação da JBS. Na ocasião, caciques tucanos esperavam a renúncia do político mineiro. Mas ele resistiu.

Agora, com o novo afastamento de Aécio do mandato de senador pelo Supremo Tribunal Federal, o partido voltou a articular a saída definitiva dele do comando tucano. A percepção é que a permanência dele no cargo tem trazido grande desgaste à imagem da legenda. A pressão é para que ele deixe a presidência do PSDB ainda em outubro.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

DELATOR DIZ QUE CONHECEU SUPOSTO OPERADOR DE PROPINA DE EX-PRESIDENTE DA PETROBRAS. CHEFE DO SETOR DE PROPINAS DA ODEBRECHT DISSE QUE SE ENCONTROU COM HOMEM QUE PEDIU DINHEIRO A ALDEMIR BENDINE.

O ex-funcionário da Odebrecht, Fernando Migliaccio, afirmou ao juiz Sérgio Moro que se encontrou mais de uma vez com um suposto intermediário de propinas, que seriam pagas ao ex-presidente da Petrobras, Aldemir Bendine.

Migliaccio atuava no Setor de Operações Estruturadas, que era usado pela empreiteira para fazer pagamentos ilícitos a funcionários públicos e agentes políticos. Ele prestou depoimento em um processo em que Bendine é acusado de receber R\$ 3 milhões em propina da Odebrecht, para ajudar a empresa a fechar contratos com a Petrobras.

Em depoimentos anteriores, ex-executivos da Odebrecht confirmaram a história e apresentaram uma planilha com o suposto pagamento. No arquivo, consta que o dinheiro foi entregue a alguém com o codinome "Cobra". Para o Ministério Público Federal (MPF), trata-se de Bendine.

No depoimento desta quarta-feira, Moro perguntou a Migliaccio se ele conhecia Bendine ou André Gustavo Vieira, o homem que é apontado como o operador da suposta propina.

Moro: O senhor conhece o senhor Aldemir Bendine ou o senhor André Gustavo Vieira?

Migliaccio: O senhor Aldemir Bendine eu não conheço e o senhor André, eu não sei se é esse o nome, mas eu imagino que sim

Moro: O senhor pode esclarecer?

Migliaccio: Ele foi à minha sala algumas vezes no escritório pra saber dos pagamentos

Moro: Desses pagamentos?

Migliaccio: É.

Moro: O senhor mencionou que esse setor foi desmantelado, mas esses pagamentos que foram lhe mostrados [pagamentos ao codinome Cobra] pelo Ministério Público, pela procuradora, esse pagamentos foram feitos pelo setor de operações estruturadas?

Migliaccio: Sim. Quer fizer, eu não tenho certeza se todos eles, mas se está no sistema, que eu não tenho mais domínio, nunca mais vi, se está lá é porque foi feito.

Outro lado

Em nota, a defesa de Aldemir Bendine afirmou que ele não recebeu qualquer valor. Os advogados de André Gustavo Vieira não foram encontrados para comentar o teor do depoimento.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

SENADO APROVA REFORMA DA LEI DE EXECUÇÃO PENAL; PROJETO VAI À CÂMARA PROPOSTA FOI ELABORADA POR COMISSÃO DE JURISTAS CRIADA PARA DEBATER O TEMA. ENTRE AS MUDANÇAS, ESTÁ O ESTABELECIMENTO DE LIMITE MÁXIMO DE OITO PRESOS POR CELA.

Senado aprovou nesta quarta-feira (4) um projeto que promove uma reforma da Lei de Execução Penal.

Entre as mudanças previstas na proposta, está a definição de limite máximo de oito presos por cela. A redação em vigor da lei, que é de 1984, prevê que o condenado "será alojado em cela individual", situação rara nos presídios brasileiros.

Pela proposta, "em casos excepcionais", serão admitidas celas individuais.

A medida também possibilita, como direito do preso, a progressão antecipada de regime no caso de presídio superlotado (veja mais detalhes da proposta abaixo).

O projeto é derivado de uma comissão de juristas criada pelo Senado para debater o tema. A proposta segue agora para análise da Câmara dos Deputados.

A comissão trabalhou pautada em seis eixos:

- Humanização da sanção penal;
- efetividade do cumprimento da sanção penal;
- ressocialização do sentenciado;
- desburocratização de procedimentos;
- informatização;
- previsibilidade da execução penal.

Entre os objetivos do projeto, está a tentativa de desinchar o sistema penitenciário no país. Para o relator da proposta, senador Antonio Anastasia (PSDB-MG), o atual sistema carcerário não está "estruturado para cumprir a sua missão legal: ressocializar".

"Trata-se de um sistema [o atual] voltado para o encarceramento e para a contenção antecipada de pessoas, sem julgamento definitivo. Como resultado, cria-se um ambiente propício para as revoltas e as rebeliões", justificou Anastasia.

Mudanças

Entre outros pontos, a proposta prevê que:

O trabalho do condenado passa a ser visto como parte integrante do programa de recuperação do preso, e não como benesse, e passa a ser remunerado com base no salário mínimo cheio, não mais com base em 75% do salário mínimo;

estabelecimentos penais serão compostos de espaços reservados para atividades laborais;

gestores prisionais deverão implementar programas de incentivo ao trabalho do preso, procurando parcerias junto às empresas e à Administração Pública

deverão ser ampliadas as possibilidades de conversão da prisão em pena alternativa;

entre as formas de trabalho para presos, a preferência para o trabalho de produção de alimentos dentro do presídio, como forma de melhorar a comida;

deverão ser incluídos produtos de higiene entre os itens de assistência material ao preso;

deverá ser informatizado o acompanhamento da execução penal.

O texto também promove alterações na lei que institui o sistema nacional de políticas públicas sobre drogas.

No ponto sobre consumo pessoal, a proposta estabelece que compete ao Conselho Nacional de Política sobre Drogas, em conjunto com o Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária, estabelecer os indicadores referenciais de natureza e quantidade da substância apreendida, compatíveis com o consumo pessoal.

Cumprimento de pena

A proposta também prevê a possibilidade do cumprimento de pena privativa de liberdade em estabelecimento administrado por organização da sociedade civil, observadas as vedações estabelecidas na legislação, e cumpridos os seguintes requisitos:

Aprovar projeto de execução penal junto ao Tribunal de Justiça da Unidade da Federação em que exercerá suas atividades;

cadastrar-se junto ao Departamento Penitenciário Nacional (Depen);

habilitar-se junto ao órgão do Poder Executivo competente da Unidade da Federação em que exercerá suas atividades;

encaminhar, anualmente, ao Depen, relatório de reincidência e demais informações solicitadas;

submeter-se à prestação de contas junto ao Tribunal de Contas da Unidade da Federação em que desenvolva suas atividades.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1 - Sistema operacional (ambientes Linux, Windows 10).	01
1.1 - Definições.	01
1.2 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	23
2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e Libre Office).	30
3 - Redes de computadores.	160
3.1 - Conceitos de protocolos de comunicação, TCP/IP, tipos e topologias de redes, Internet e Intranet.	160
3.2 – Ameaças e procedimentos e mecanismos de proteção.	160
3.3 Malware	160
3.4 - Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware, etc.).	160
4. Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares)	180
5. - Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e similares).	215
6. Procedimentos de backup.	226
7. Armazenamento de dados na nuvem.....	228

**1 - SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX, WINDOWS 10).
1.1 - DEFINIÇÕES.**

AMBIENTE LINUX

O que é GNU/Linux

Linux é o núcleo do sistema operacional, programa responsável pelo funcionamento do computador, que faz a comunicação entre hardware (impressora, monitor, mouse, teclado) e software (aplicativos em geral). O conjunto do kernel e demais programas responsáveis por interagir com este é o que denominamos sistema operacional. O kernel é o coração do sistema.

Os principais programas responsáveis por interagir com o kernel foram criados pela fundação GNU. Por este motivo é mais correto nos referenciarmos ao sistema operacional como GNU/Linux ao invés de apenas Linux.

Uma distribuição nada mais é que o conjunto de kernel, programas de sistema e aplicativos reunidos num único CD-ROM (ou qualquer outro tipo de mídia). Hoje em dia temos milhares de aplicativos para a plataforma GNU/Linux, onde cada empresa responsável por uma distro escolhe os aplicativos que nela deverão ser inclusos.

O KERNEL

Você já deve ter encontrado diversas vezes a palavra kernel quando lê sobre Linux. O que vem a ser isso? O kernel é o núcleo do sistema operacional e dá aos softwares a capacidade de acessar o hardware.

Por isso o kernel do Linux é atualizado constantemente, acrescentando suporte a novas tecnologias. Usa módulos para adicionar suporte ou para melhorar no suporte a itens já existentes.

Os módulos são muito úteis, pois desobrigam o administrador da mudança do kernel inteiro, sendo necessário apenas a instalação do novo módulo. Mas às vezes você pode sentir a necessidade de recompilar o kernel inteiro, talvez para ganhar mais estabilidade, performance ou aumentar o suporte ao seu hardware como um todo. Por usar um sistema de numeração simples, os usuários do Linux podem identificar sua versão em uso.

VERSÕES DO KERNEL - SISTEMA DE NUMERAÇÃO

O sistema de numeração é bastante simples e você terá facilidade de aprendê-lo. Veja abaixo o significado de cada item:

Número principal: é o 'primeiro' número, o número mais à esquerda, indica as mudanças realmente principais no kernel.

Número secundário: é o número 'do meio', indica a estabilidade de um kernel particular. Números pares indicam uma versão estável e números ímpares indicam uma versão em desenvolvimento.

Número 'de revisão': é o 'último' número, indica a versão.

Por exemplo, o kernel 2.6.2 é a segunda versão do kernel 2.6.0.

A numeração da versão do kernel é bastante usada, porém você não precisa lembrar de cada detalhe exposto. Mas certamente é útil entender o número de revisão e a necessidade de possíveis atualizações.

O PROJETO GNU

GNU is Not Unix! Muitos conhecem e divulgam o sistema operacional do pinguim apenas como Linux, porém o termo correto é GNU/Linux. Em palavras simplificadas, Linux é apenas o kernel do sistema operacional, ele depende de uma série de ferramentas para funcionar, a começar pelo programa usado para compilar seu código-fonte. Essas ferramentas são providas pelo projeto GNU, criado por Richard Stallman.

Em outras palavras, o sistema operacional tratado neste documento é a união do Linux com as ferramentas GNU, por isso o termo GNU/Linux.

GNU/LINUX X WINDOWS

A diferença mais marcante entre Linux e Windows é o fato do primeiro ser um sistema de código aberto, desenvolvido por programadores voluntários espalhados por toda internet e distribuído sob a licença pública GPL. Enquanto o Windows é software proprietário, não possui código-fonte disponível e você ainda precisa comprar uma licença pra ter o direito de usá-lo.

Você não precisa pagar nada para usar o Linux! Não é crime fazer cópias para instalá-lo em outros computadores. A vantagem de um sistema de código aberto é que ele se torna flexível às necessidades do usuário, tornando assim suas adaptações e "correções" muito mais rápidas. Lembre-se que ao nosso favor temos milhares de programadores espalhados pelo mundo pensando apenas em fazer do Linux um sistema cada vez melhor.

O código-fonte aberto do sistema permite que qualquer pessoa veja como ele funciona, corrija algum problema ou faça alguma sugestão sobre sua melhoria, esse é um dos motivos de seu rápido crescimento, assim como da compatibilidade com novos hardwares, sem falar de sua alta performance e de sua estabilidade.

DISTRIBUIÇÕES GNU/LINUX

O Linux possui vários sabores e estes são denominados distribuições. Uma distribuição nada mais é que um kernel acrescido de programas escolhidos a dedo pela equipe que a desenvolve. Cada distribuição possui suas particularidades, tais como forma de se instalar um pacote (ou software), interface de instalação do sistema operacional em si, interface gráfica, suporte a hardware. Então resta ao usuário definir que distribuição atende melhor suas necessidades.

GNU/LINUX E SUA INTERFACE GRÁFICA

O sistema X-Window (sim! sem o "s"), também chamado de X, fornece o ambiente gráfico do sistema operacional. Diferentemente do OSX (Macintosh) e Windows, o X torna o gerenciador de janelas (a interface visual em si) um processo separado. Na verdade, a vantagem de separar o gerenciador de janelas é que você pode escolher entre uma variedade de gerenciadores existentes para Linux o que melhor lhe convém, tais como Gnome, KDE, XFCE dentre outros.

A HISTÓRIA DO GNU/LINUX

O sistema Linux tem sua origem no Unix, um sistema operacional multitarefa e multiusuário que tem a vantagem de rodar em uma grande variedade de computadores.

O Linux surgiu de forma muito interessante. Tudo começou em 1991, quando um programador finlandês de 21 anos, Linus Benedict Torvalds, enviou a seguinte mensagem para uma lista de discussão na Internet: "Olá para todos que estão usando Minix. Estou fazendo um sistema operacional free (como passatempo) para 386, 486, AT e clones". Minix era um limitado sistema operacional baseado em Unix que rodava em microcomputadores maquiavélicos como o AT. Linus pretendia desenvolver uma versão melhorada do Minix e mal sabia que seu suposto "passatempo" acabaria num sistema engenhosamente magnífico. Muitos acadêmicos conceituados ficaram interessados na idéia do Linus e, a partir daí, programadores das mais variadas partes do mundo passaram a trabalhar em prol desse projeto. Cada melhoria desenvolvida por um programador era distribuída pela Internet e, imediatamente, integrada ao núcleo do Linux.

No decorrer dos anos, este trabalho árduo e voluntário de centenas de sonhadores tornou-se num sistema operacional bem amadurecido e que hoje está explodindo no mercado de servidores corporativos e PCs. Linus, que hoje coordena uma equipe de desenvolvedores do núcleo de seu sistema, foi eleito em pesquisa pública a personalidade do ano de 1998 do mundo da informática.

COMO OBTER O GNU/LINUX

Uma vez escolhida a distribuição que você utilizará, o próximo passo é fazer o download de uma imagem ISO para gravação e instalação em seu computador. É extremamente recomendável optar por uma distribuição popular, bem testada e na qual você encontrará documentação abundante na internet caso precise de ajuda.

UBUNTU

Ubuntu é uma das distribuições Linux mais populares da atualidade e isso se deve ao fato dela se preocupar muito com o usuário final (desktop). Originalmente baseada no Debian, diferencia-se além do foco no desktop, em sua forma de publicação de novas versões, que são lançadas semestralmente.

OPENSUSE

openSUSE é a versão livre do belíssimo sistema operacional Novell SuSE. Além de se comportar de forma muito estável e robusta como servidor, também é muito poderoso quando o assunto é desktop.

Seu diferencial é o famoso YaST (Yeah Another Setup Tool), um software que centraliza todo o processo de instalação, configuração e personalização do sistema Linux. Podemos dizer que esta é uma das cartas-mestre do SuSE, pois pode se comparar ao painel de controle do Windows.

Sobre o YaST:

YaST talvez seja a mais poderosa ferramenta de gestão do ambiente Linux. É um projeto open source patrocinado pela Novell e ativamente em desenvolvimento.

O desenvolvimento do YaST começou em janeiro de 1995. Ele foi escrito em C++ com um ncurses GUI por Thoamas Fehr (um dos fundadores SuSE) e Michael Andres.

YaST é a ferramenta de instalação e configuração para openSUSE, SUSE Linux Enterprise e o antigo SuSE Linux. Possui uma atraente interface gráfica capaz de personalizar o seu sistema rapidamente durante e após a instalação, podendo também ser utilizada em modo texto.

YaST pode ser usado para configurar o sistema inteiro, como por exemplo configurar periféricos como: placa de vídeo, placas de som, rede, configurar serviços do sistema, firewall, usuários, boot, repositórios, idiomas, instalar e remover softwares etc.

DEBIAN

Debian é uma das distribuições mais antigas e populares. Ela serviu de base para a criação de diversas outras distribuições populares, tais como Ubuntu e Kurumin. Como suas características de maior destaque podemos citar:

- Sistema de empacotamento .deb;
- Apt-get, que é um sistema de gerenciamento de pacotes instalados mais práticos dentre os existentes (se não o mais!);
- Sua versão estável é exaustivamente testada, o que o torna ideal para servidor (segurança e estabilidade);
- Possui um dos maiores repositórios de pacotes dentre as distros (programas pré-compilados disponíveis para se instalar).

SLACKWARE

Slackware, ao lado de Debian e Red Hat, é uma das distribuições "pai" de todas as outras. Idealizada por Patrick Volkerding, Slack - apelido adotado por sua comunidade de usuários - tem como características principais leveza, simplicidade, estabilidade e segurança.

Embora seja considerada por muitos uma distribuição difícil de se usar, voltada para usuário expert ou hacker, possui um sistema de gerenciamento de pacotes simples, assim como sua interface de instalação, que é uma das poucas que continua em modo-texto, mas nem por isso se faz complicada.

Se você procura por uma distribuição voltada para servidor, deseja aprofundar seus conhecimentos no Linux ou procura um desktop sem frescuras, Slack é pra você!

ATENDIMENTO (FOCADO EM VENDAS) I

1 - Marketing em empresas de serviços;	01
2 - Satisfação e retenção de clientes;	03
3 - Valor percebido pelo cliente;	04
4 - Telemarketing;	05
5 - Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico;	07
6 - Interação entre vendedor e cliente;	11
7 - Qualidade no atendimento a clientes;	22
8 - Resolução CMN nº 4.433, de 23/07/15, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.....	36

ATENDIMENTO

Não há como dizer que existe uma receita para um bom atendimento, afinal, ao falar de atendimento está intrínseco o elemento "pessoa" e, como sabemos, cada pessoa é única, com seus próprios desejos, anseios, necessidades, valores e perfil.

Dito isso, fica claro entender que atendimento é uma atividade que deve considerar o outro, isto é, levar em consideração as características individuais de seu cliente, fazendo com que ele sinta-se importante e valorizado.

Nessa relação entre atendente e cliente, algumas habilidades e alguns fatores são imprescindíveis:

- Honestidade e sinceridade
- Transparência
- Satisfação e realização
- Desenvolvimento de relacionamento
- Empatia

Ao sentir tudo isso no atendimento, o cliente passa a ver aquela organização como sendo a melhor para ele não por conveniência e sim por convicção, gerando uma relação de longo prazo, que gerará lucros e boas relações profissionais, favorecendo a produtividade.

1- MARKETING EM EMPRESAS DE SERVIÇOS.

Atualmente há uma grande procura pelo setor de serviços, diferente de produtos os serviços são intangíveis, ou seja, são idéias, conceitos não é possível que a pessoa pegue o serviço e o leve consigo. Segundo Kotler (1988, p. 191), "Serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa. Sua produção pode estar ou não vinculada a um produto físico". Existem algumas características de serviços como, por exemplo, eles são intangíveis por esse motivo não podem ser tocados, também são inseparáveis, pois não podem ser separados de seus fornecedores, são variáveis já que um serviço nunca é prestado exatamente igual para mais de uma pessoa e são perecíveis não podem ser estocados como os produtos.

Com o crescimento evidente desse setor ocorre uma competição entre diversas empresas, daí a importância do marketing de serviços, uma ferramenta que pode destacar uma empresa apresentar seus diferenciais.

O marketing de serviços é o conjunto de atividades que analisam, planejam implementam e controlam medidas objetivadas a servir a demanda por serviços, de forma adequada, atendendo desejos e necessidades dos clientes e /ou usuários com satisfação, qualidade e lucratividade. Assim, o marketing de serviços tem características diferenciadas do marketing feito para produtos. Sua ênfase se faz no prestador do serviço, com profissionais satisfeitos, bem treinados e produtivos; e no cliente, que pelo desempenho de alta qualidade dos serviços, ficam

satisfeitos e se tornam leais e voltam a procurar aquele profissional. "A chave é superar as expectativas dos clientes quanto á qualidade do serviço. ... Conservar os clientes é a melhor medida de qualidade".(Kotler, 1995 p. 459).

Pesquisas mostram que um profissional gasta bem menos para manter seus clientes do que obter novos e no setor de serviços esse quesito é muito importante por que a que a maioria da propaganda é feita boca a boca, um cliente insatisfeito pode propagar sua insatisfação com o serviço a dezenas de pessoas, com isso os esforços para conseguir novos clientes podem ser em vão.

O serviço conta com o mesmo mix de marketing de produtos: Produto /Serviço, Preço, Promoção, e Praça, no entanto, há outras variáveis a ter em consideração: Pessoas; Processos /Procedimentos; e Evidências físicas.

Na primeira variável Serviço temos diferentes tipos de design diferenciais do serviço, marca política de garantia; o Preço são as formas de pagamento, financiamentos, prestações, descontos; a Promoção são as propagandas, publicidade, relações públicas e a Praça é o ponto de venda do serviço o canal de distribuição; as outras variáveis consideradas em serviços são Pessoas que não é somente o consumidor final, mas qualquer pessoa envolvida na entrega do produto, direta ou indiretamente, cada vez é dada mais importância a um atendimento personalizado, é necessário que os fornecedores de serviços estejam preparados para as necessidades gerais e individuais dos consumidores.

Processos ou Procedimentos refere-se a todos os procedimentos de entrega de serviços, incluindo todos os procedimentos acessórios essenciais a uma entrega eficaz do produto.

Por último temos Evidências físicas, ou seja, ambiente onde é entregue o serviço, um local acolhedor, confortável, com uma decoração adequada ao serviço e ao público que adquire o serviço, são pontos muito importantes.

Reunindo todos estes pontos é possível criar uma campanha adequada ao tipo de serviços que são fornecidos, garantindo a viabilidade das empresas que os fornecem.

O treinamento também é essencial para esse setor, a personalização do atendimento e o pós-serviço para manter uma relação duradoura com o cliente ter uma boa imagem perante o mercado e poder se destacar entre os concorrentes.

Desafios do setor

É consenso afirmar que os serviços diferem dos bens (ou produtos). São quatro os atributos que representam os desafios para esse setor. Saber avaliar esses pontos possibilita entender de forma mais ampla a indústria dos serviços.

A intangibilidade

Os serviços não podem ser vistos, sentidos nem experimentados da mesma maneira que um bem tangível. Quem move um processo legal não poderá saber o resultado antes do julgamento, por exemplo.

A heterogeneidade

Os serviços são ações executadas, na maioria das vezes, por seres humanos. Assim, não podemos garantir que dois serviços sejam exatamente idênticos. O melhor advogado pode cometer um engano, o melhor engenheiro pode esquecer um detalhe essencial e o melhor médico pode estar enfrentando um dia ruim.

A geração e o consumo simultâneos

Os serviços normalmente são vendidos antes de serem gerados e consumidos. Muitas vezes o cliente testemunha ou mesmo participa ativamente do serviço. Um bom exemplo são os cursos de graduação, em que alunos e professores desenvolvem as aulas de forma conjunta e colaborativa.

A perecibilidade

Os serviços não podem ser armazenados ou mesmo devolvidos. Alguns médicos cobram consultas de que pacientes se ausentam, pois o valor do serviço existia apenas naquele momento e desapareceu quando o paciente não compareceu no horário marcado.

avaliando cada atributo é possível entender, de forma mais ampla, a indústria de serviços. Estamos na "Era da Informação" ou na "Era do Conhecimento"? O que muito se percebe é que estamos em um momento ímpar em que a internet invade nosso cotidiano e muda nossas vidas. Um mundo em que informação e conhecimento transformados em inteligência geram diferenciação competitiva por meio de serviços.

Serviço e tecnologia

Mas afinal o que são serviços? São ações e resultados produzidos por uma entidade ou pessoa para outra entidade ou pessoa, na intenção de gerar valor para quem o recebe, evidenciando sua condição de ser produzido e consumido concomitantemente, tornando o prestador de serviço e o consumidor coprodutores dos resultados obtidos, sejam bons ou ruins.

Ótimos exemplos são serviços de manicure, cursos, investimentos financeiros, transportes, turismo ou mesmo assistência médica.

Nesses casos, se o cliente não for participativo, dando informações importantes, tirando dúvidas e executando as recomendações sugeridas, o serviço não terá certamente os resultados desejados.

Mas os serviços não se limitam às empresas de serviços. Eles podem ser o grande diferencial de qualquer segmento da economia. E é a partir desse quadro que a tecnologia da informação abraça completamente os serviços, sendo sua grande incentivadora.

A tecnologia da informação molda o setor de serviços e exerce influência nunca antes observada no mundo dos negócios. Ela cria oportunidades para novos produtos, tornando viáveis, além de acessíveis, rápidas e lucrativas, formas distintas para a oferta de serviços existentes.

A tecnologia da informação transforma ações básicas, como pagamentos, solicitações, agendamentos, vendas e comunicação, mudando completamente a experiência do

cliente. A compra de uma geladeira pode ser realizada dentro de casa com apenas dois cliques, por exemplo.

O marketing em 8 partes

O desafio para o setor de serviços é ainda maior quando é preciso determinar as estratégias para alcançar vantagens competitivas sobre os concorrentes. A forma ideal é elaborar uma composição de "mix de marketing para serviços".

O mix de serviços é composto por recursos, instrumentos e técnicas controláveis que podem ser utilizados para estabelecer estratégias. No marketing de serviços, o mix se compõe de 8 Ps.

- **Produto:** está relacionado à identificação e à elaboração das características dos serviços com ênfase nos benefícios e nas vantagens relevantes ao atendimento das necessidades do mercado, agregando valor aos clientes.

- Ao serviço base deve associar-se o maior número de serviços suplementares, para transformá-lo em um produto alargado. Esses serviços devem ser desenhados de acordo com as necessidades dos consumidores.

- **Preço:** engloba a mensuração dos esforços da equipe, assim como o tempo necessário para a execução dos serviços, a complexidade de cada projeto e o perfil de cada cliente. Também é importante avaliar todos os custos e despesas gerados na prestação do serviço.

- **Praça (momento e lugar):** são os processos de distribuição (canais). No entanto, para o segmento de serviços, este tópico se traduz como momento e lugar. Envolve a forma de entrega dos serviços, desde prazos até meios de execução.

- **Promoção (comunicação integrada):** está relacionada às estratégias de comunicação e divulgação dos serviços, como forma de mostrar ao público-alvo os diferenciais e benefícios dos serviços. Mostrar a credibilidade da empresa e a competência técnica é uma das melhores maneiras de promover um serviço, obtendo vantagem competitiva.

- **Processo:** representa todos os fluxos, procedimentos e metodologias de trabalho utilizados na prestação de um serviço. É um meio importante de assegurar a precisão e a assertividade do resultado final.

- **"Palpabilidade" ou evidência física:** é a percepção do ambiente onde o serviço é prestado. Relaciona-se a diversos fatores, que vão desde a apresentação pessoal dos funcionários e cartões de visita até a organização das instalações e equipamentos. É a forma como a empresa interage com o cliente e o ambiente onde isso ocorre.

- **Pessoas:** são todos os envolvidos direta ou indiretamente na prestação do serviço. A força de trabalho é a matéria-prima. Portanto, a preocupação com as pessoas é fundamental. O treinamento, a capacitação, a motivação e a orientação ao cliente devem ser constantes, pois geram impacto direto na qualidade do serviço prestado.

- **Produtividade e qualidade:** são premissas básicas para organizações de quaisquer ramos de atividade. Entretanto, para o segmento de serviços, são fatores primordiais para do sucesso ou fracasso de uma empresa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico Bancário

1 - Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.....	01
1.1 - Conselho Monetário Nacional.....	01
1.2 - Banco Central do Brasil.....	01
1.3 - Comissão de Valores Mobiliários.....	01
1.4 - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional.....	01
1.5 - Bancos comerciais.....	01
1.6 - Caixa Econômica Federal.....	01
1.7 - Cooperativas de crédito.....	01
1.8 - Bancos de investimento.....	01
1.9 - Bancos de desenvolvimento.....	01
1.10 - Sociedades de crédito, financiamento e investimento (Financeiras).....	01
1.11 - Sociedades de arrendamento mercantil.....	01
1.12 - Sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários.....	01
1.13 - Sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários.....	01
1.14 - BM&FBOVESPA.....	01
1.15 - Sistema especial de liquidação e custódia (SELIC).....	01
1.16 - CETIP S.A.....	01
1.17 - Sociedades de crédito imobiliário.....	01
1.18 - Associações de poupança e empréstimo.....	01
2 - Sociedades de fomento mercantil (factoring) e sociedades administradoras de cartões de crédito.....	16
3 - Produtos e serviços financeiros.....	22
3.1 - Depósitos à vista, depósitos a prazo (CDB e RDB) e letras de câmbio.....	22
3.2 - Cobrança e pagamento de títulos e carnês.....	24
3.3 - Transferências automáticas de fundos.....	25
3.4 - Commercialpapers.....	25
3.5 - Arrecadação de tributos e tarifas públicas.....	26
3.6 - Home/office banking, remote banking.....	26
3.7 - Corporate finance.....	26
3.8 - Fundos mútuos de investimento.....	27
3.9 - Hot money.....	27
3.10 - Contas garantidas.....	30
3.11 - Crédito rotativo.....	31
3.12 Descontos de títulos.....	32
3.13 - Financiamento de capital de giro.....	32
3.14 - Vendorfinance/comprorfinance.....	34
3.15 - Leasing (tipos, funcionamento, bens).....	36
3.16 - Financiamento de capital fixo.....	38
3.17 - Crédito direto ao consumidor.....	39
3.18 - Crédito rural.....	39
3.19 - Cadernetas de poupança.....	39
3.20 - Financiamento à importação e à exportação: repasses de recursos do BNDES.....	40
3.21 - Cartões de crédito.....	41
3.22 - Títulos de capitalização.....	42
3.23 - Planos de aposentadoria e pensão privados.....	44
3.24 - Planos de seguros.....	45
4 - Mercado de capitais.....	45
4.1 - Ações: características e direitos.....	47
4.2 - Debêntures.....	48
4.3 - Diferenças entre companhias abertas e companhias fechadas.....	48
4.4 - Operações de underwriting.....	49
4.5 - Funcionamento do mercado à vista de ações.....	50
4.6 - Mercado de balcão.....	51
4.7 - Operações com ouro.....	52

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico Bancário

5 - Mercado de câmbio.....	53
5.1 - Instituições autorizadas a operar.....	53
5.2 - Operações básicas.....	53
5.3 - Contratos de câmbio: características.....	53
5.4 - Taxas de câmbio.....	53
5.5 - Remessas.....	53
5.6 - SISCOMEX.....	53
6 - Operações com derivativos: características básicas do funcionamento do mercado a termo, do mercado de opções, do mercado futuro e das operações de swap.....	56
7 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval, fiança, penhor mercantil, alienação fiduciária, hipoteca, fianças bancárias, fundo garantidor de crédito (FGC).....	57
8 - Crime de lavagem de dinheiro.....	65
8.1 - Conceito e etapas.....	65
8.2 - Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro.....	65
8.2.1. Lei n.º 9.613/1998 e suas alterações.....	65
8.2.2 - Carta Circular Bacen 3.409/2009.....	74
8.2.3 - Circular Bacen 3.461/2009.....	74
8.2.4 - Carta Circular Bacen 3.542/2012.....	74
9 - Técnicas de vendas:.....	75
9.1 - Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos;.....	75
9.2 - análise do mercado, metas.....	75
9.3 - Técnicas de vendas de Produtos e Serviços financeiros o setor bancário: planejamento, técnicas;.....	75
9.4 - motivação para vendas;.....	75
9.5 - Produto, Preço, Praça, Promoção;.....	84
9.6 - Vantagem competitiva;.....	85
9.7 - Como lidar com a concorrência;.....	86
9.8 - Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários.....	90
9.9 - Manejo de carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.....	90
9.10 - Noções de Marketing de Relacionamento.....	91
9.11 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).....	92

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico Bancário

1 - ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.

1.1 - CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL.

1.2 - BANCO CENTRAL DO BRASIL.

1.3 - COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS.

1.4 - CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.

1.5 - BANCOS COMERCIAIS.

1.6 - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.

1.7 - COOPERATIVAS DE CRÉDITO.

1.8 - BANCOS DE INVESTIMENTO.

1.9 - BANCOS DE DESENVOLVIMENTO.

1.10 - SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (FINANCEIRAS).

1.11 - SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL.

1.12 - SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS.

1.13 - SOCIEDADES DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS.

1.14 - BM&FBOVESPA.

1.15 - SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA (SELIC).

1.16 - CETIP S.A.

1.17 - SOCIEDADES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO.

1.18 - ASSOCIAÇÕES DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO.

Depois de uma breve síntese, faremos uma abordagem mais detalhada sobre o sistema financeiro nacional.

A função do Sistema Financeiro Nacional-SFN é a de ser um conjunto de órgãos que regulamenta, fiscaliza e executa as operações necessárias à circulação da moeda e do crédito na economia. É composto por diversas instituições. Se o dividirmos, teremos dois subsistemas. O primeiro é o normativo, formado por instituições que estabelecem as regras e diretrizes de funcionamento, além de definir os parâmetros para a intermediação financeira e fiscalizar a atuação das instituições operativas. Tem em sua composição: o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil (Bacen), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e as Instituições Especiais (Banco do Brasil, BNDES e Caixa Econômica Federal).

O segundo subsistema é o operativo. Em sua composição estão as instituições que atuam na intermediação financeira e tem como função operacionalizar a transferência de recursos entre fornecedores de fundos e os tomadores de recursos, a partir das regras, diretrizes e parâmetros definidos pelo subsistema normativo. Estão nessa categoria as instituições financeiras bancárias e não-bancárias, o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), além das instituições não financeiras e auxiliares.

A atuação das instituições que integram o subsistema operativo é caracterizada pela sua relação de subordinação à regulamentação estabelecida pelo CMN e pelo Bacen. As instituições podem sofrer penalidades caso não cumpram as normas editadas pelo CMN. As multas vão desde as pecuniárias até a própria suspensão da autorização de funcionamento dessas instituições e seus dirigentes.¹

O Sistema Financeiro Nacional

Conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam transferir recursos dos agentes econômicos (pessoas, empresas, governo) superavitários para os deficitários.

Sistemas financeiros são definidos pelo conjunto de mercados financeiros existentes numa dada economia, pelas instituições financeiras participantes e suas inter-relações e pelas regras de participação e intervenção do poder público nesta atividade. Uma conceituação mais abrangente de sistema financeiro poderia ser a de um conjunto de instituições dedicado ao trabalho de propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores. O mercado financeiro, onde se processam essas transações, permite que um agente econômico (um indivíduo ou uma empresa, por exemplo), sem perspectivas de aplicação em algum empreendimento próprio, da poupança que é capaz de gerar (denominado agente econômico superavitário), seja colocado em contato com outro, cujas perspectivas de investimento superem as respectivas disponibilidades de poupança (denominado agente econômico deficitário).

Para que possamos entender por que sistemas financeiros são organizados de forma tão diferenciada nos diversos países, as qualidades e limitações de cada tipo de sistema financeiro, e sua evolução, é preciso conhecer as razões materiais que levaram à criação de cada tipo de sistema, mas também, e principalmente, sua história e a da sociedade em que se insere.

Com este propósito, seguem-se alguns tópicos sobre a formação do Sistema Financeiro Nacional, a sua evolução recente e a sua estrutura atual.

A Evolução do Sistema Financeiro Nacional (SFN) até 1964/65

Do Império aos Primeiros Anos da República

O surgimento da intermediação financeira no Brasil coincide com o término do período colonial, no decurso do qual prevaleceram ideias e procedimentos de política econômica mercantilista, que bloqueavam quaisquer iniciativas que promovessem o desenvolvimento da colônia, conforme os interesses da Coroa portuguesa. As grandes companhias de comércio dominavam o cenário econômico do Brasil colonial, exercendo grande influência, não só na distribuição como no próprio financiamento da produção interna.

Com a transferência da família real para o Brasil, em 1808, criaram-se as pré-condições necessárias para o surgimento da intermediação financeira no país, mediante a constituição de bancos comerciais. Com a abertura dos portos, com a celebração de novos acordos comerciais e com a articulação de relações econômicas e financeiras

1

Fonte: <https://www.febraban.org.br>

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico Bancário

com a Europa, as colônias africanas e asiáticas e diversos países sul-americanos, tornou-se necessária a implantação de um mercado financeiro capaz de dar assistência às atividades de importação e exportação.

Estabelecidas estas pré-condições, foi então criada, em outubro de 1808, a primeira instituição financeira do país, o Banco do Brasil, cujas operações seriam iniciadas só um ano depois, em 1809, devido, principalmente, às dificuldades de subscrição do capital mínimo requerido para o início de suas atividades. As operações permitidas abrangiam, privilegiadamente, o desconto de letras de câmbio, o depósito de metais preciosos, papel-moeda e diamantes, a emissão de notas bancárias, a captação de depósitos a prazo, o monopólio da venda de diamantes, pau-brasil e marfim e o direito exclusivo das operações financeiras do governo.

Devido ao fraco desempenho da economia de exportação no início do Império e ainda ao fato do Banco do Brasil converter-se em fornecedor de recursos não lastreados para o governo, a continuidade de suas operações tornou-se insustentável com a volta de Dom João VI a Portugal em 1821. Esse monarca teria recambiado para Portugal boa parte do lastro metálico depositado no banco, com o que se enfraqueceu a já abalada confiança nessa primeira instituição financeira no país. Oito anos depois, em 1829, após insustentável período crítico, seria autorizada a liquidação do primeiro Banco do Brasil, cujas operações se encerraram definitivamente em 1835, a despeito das muitas tentativas empreendidas para evitar sua extinção.

Em vez de cumprir funções básicas de intermediação para o crescimento das atividades produtivas internas, este banco converteu-se em fornecedor de recursos para pagar as despesas governamentais, basicamente decorrentes das compensações devidas a Portugal em função do reconhecimento da independência do Brasil, das despesas militares com a guerra no sul do país (anexação da Província Cisplatina) e dos gastos com a criação de um exército e de uma marinha de guerra (Lopes & Rossetti, p.308).

Em 1833, foi aprovada a criação de um segundo Banco do Brasil. Mas, em virtude dos traumas decorrentes do insucesso da experiência pioneira, não se conseguiu a subscrição do capital mínimo exigido para sua instalação.

Em 1836 foi estabelecido o primeiro banco comercial privado do país, o Banco do Ceará, que, entretanto, encerrou suas atividades em 1839, basicamente em função da concessão de créditos a longo prazo, sem que houvesse captações de recursos também resgatáveis a longo prazo.

Havia, entretanto, condições para que se implantassem no país atividades de intermediação financeira, sobretudo se ligadas ao setor cafeeiro e aos projetos financeiramente viáveis no setor de infra-estrutura econômica. Assim, em 1838, um grupo privado criou e estabeleceu o Banco Comercial do Rio de Janeiro. A solidez e o crescimento dessa instituição ensejaram o surgimento, em outras praças, de outras instituições congêneres, como o Banco da Bahia (1845), o Banco do Maranhão (1847) e o Banco de Pernambuco (1851).

Também em 1851 foi constituído o terceiro Banco do Brasil (o segundo a funcionar com este nome), por iniciativa do Barão de Mauá. Dois anos depois, em 1853, verificasse-ia no país a primeira experiência de fusão bancária: os Bancos Comercial do Rio de Janeiro e do Brasil fundiam-se com o objetivo de criar um novo estabelecimento, sob a

denominação de Banco do Brasil (o quarto estabelecimento sob esta denominação e o terceiro a funcionar efetivamente). Surgiram, na mesma época, novas casas bancárias, também com autorização para emissão de notas bancárias, como o Banco Comercial e Agrícola e o Banco Rural e Hipotecário (ambos no Rio de Janeiro), o Banco da Província do Rio Grande do Sul e o Banco Comercial do Pará.

A partir do início da década de 1860, as atividades de intermediação financeira no país seriam ampliadas, com a chegada dos primeiros bancos estrangeiros. Os dois primeiros (ambos em 1863) foram o London & Brazilian Bank e o The Brazilian and Portuguese Bank. À mesma época (1866), capitalistas alemães fundaram o Deutsche Brasilianische Bank, cujas atividades foram encerradas em 1875, após acirrada concorrência com os bancos ingleses que operavam no país.

No final do Império, a libertação dos escravos (1888) alterou substancialmente a ordem econômica e financeira do país. A liberdade concedida a 800.000 escravos aniquilou fortunas rurais, motivou perdas de 40% a 50% das colheitas, provocou a escassez e a inflação e motivou um primeiro surto de industrialização. Ainda no Império, para atender às pressões por maior volume de crédito, em virtude da expansão da massa salarial e das necessidades de financiamento dos novos empreendimentos, o poder emissor, que se encontrava a cargo do Tesouro, foi estendido aos bancos.

Este clima econômico e financeiro prosseguiu nos primeiros anos do governo republicano. Embora a criação de meios de pagamento tenha sido redisciplinada, a expansão imoderada de crédito não foi interrompida. No entanto, em seguida a um curto período de crescimento acelerado, não tardaram a aparecer focos de especulação. Houve o encilhamento (1889/91), período caracterizado pela galopante expansão dos meios de pagamento, pela excitação das atividades de intermediação financeira e por decorrente surto inflacionário.

Após o Encilhamento, o país foi conduzido a uma fase de contra-reforma (1892-1906), caracterizada, nos três primeiros anos, por um esforço de estabilização e, nos dois anos subsequentes, por breve relaxamento da austeridade implantada e, finalmente, já então na virada do século, por generalizada recessão.

Os esforços de estabilização pós-encilhamento levaram o sistema bancário do país, inclusive o Banco do Brasil, a enfrentar dificuldades operacionais. Resultaram daí novas fusões bancárias, envolvendo o próprio Banco do Brasil, que em 1892 se incorporou ao Banco da República dos Estados Unidos do Brasil, resultando no Banco da República do Brasil. Verificaram-se outras fusões e incorporações, notadamente nos cinco primeiros anos do século, quando, então, não resistindo à recessão econômica do período, muitas casas bancárias foram liquidadas. O próprio Banco da República do Brasil (o quarto a funcionar) foi também liquidado em 1905.

A partir de 1906, ao final da crise financeira do início do século, a intermediação financeira no país voltou gradativamente à normalidade. Nesse ano foram reativadas as operações do Banco do Brasil, o quinto a funcionar sob esta denominação (Lopes & Rossetti, p.310).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico Bancário

O Período das Guerras e da Depressão

O período que se estende de 1914 a 1945 apresentou considerável importância no quadro da intermediação financeira no Brasil. Entre os principais, são destacados os seguintes:

- expansão do sistema de intermediação financeira de curto e médio prazos no país;
- disciplinamento, integração e ampliação do nível de segurança da intermediação financeira no país, mediante a criação da Inspeção Geral dos Bancos (1920), posteriormente substituída pela Caixa de Mobilização e Fiscalização Bancária (1942), a instalação da Câmara de Compensação (1921) e a implantação da Carteira de Redescontos do Banco do Brasil (1921);
- elaboração de projetos com vista à criação de instituições especializadas no financiamento de longo prazo. Mas a vigência da Lei da Usura, de 1933, que estabelecia um teto máximo de 12% ao ano para a taxa nominal de juros, teria retardado o surgimento espontâneo de intermediários financeiros bancários ou não bancários dispostos a operar a longos prazos em um contexto de inflação crescente (a criação do Banespa, em São Paulo, e do Banrisul (então BERGS), no Rio Grande do Sul, ocorreu nessa época);
- início de estudos e esforços convergentes para a criação de um Banco Central no país.

A captação de recursos e os empréstimos concedidos pelos bancos comerciais elevaram-se de forma consistente durante todo o período, não obstante a interrupção (não muito acentuada) nos anos da Grande Depressão.

Do Pós-Guerra às Reformas de 1964-65

O período que se estende de 1945 a 1964 é geralmente considerado como de transição entre a estrutura ainda simples de intermediação financeira que se firmou ao longo da primeira metade do século e a complexa estrutura montada a partir das reformas institucionais de 1964-65. Nesses vinte anos de transição, em paralelo às mudanças que se observaram em toda a estrutura da economia do país, o sistema financeiro nacional foi objeto de marcantes transformações. As principais foram:

- a consolidação e penetração no espaço geográfico da rede de intermediação financeira de curto e médio prazos, com a expansão do número de agências bancárias nas diferentes regiões do país;
- a implantação de órgão normativo, de assessoria e de fiscalização do sistema financeiro, como primeiro passo para a criação de um banco central no país, a Superintendência da Moeda e do Crédito - SUMOC;
- a criação de uma instituição de fomento, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico - BNDE, para a centralização e a canalização de recursos de longo prazo, inicialmente destinados à implantação de infra-estrutura no país;
- a criação de instituições financeiras de apoio a regiões carentes, como o Banco do Nordeste do Brasil - BNB, o Banco de Crédito da Amazônia e, já no final do período, o Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul - BRDE;
- desenvolvimento espontâneo de companhias de crédito, financiamento e investimento, para a captação e aplicação de recursos em prazos compatíveis com a crescente demanda de crédito para o consumo de bens duráveis e bens de capital, em decorrência da implantação de novos setores industriais no país, produtores desses bens (Lopes; Rossetti, p.315).

Arrecadação de Tributos e Pagamento de Benefícios

Até a década de 60, quase todo o relacionamento entre população e órgãos públicos era feito diretamente entre as partes. Cada entidade mantinha a própria estrutura para arrecadação de impostos e taxas de serviços, ou para o pagamento de benefícios. Assim, na maioria dos municípios, eram mantidas as Coletorias Federais e Estaduais. As empresas de serviços públicos (luz, água, gás e telefone), por sua vez, mantinham órgãos específicos para a arrecadação das taxas que lhes eram devidas. Por outro lado, os bancos constituíam-se em pequenas redes de agências, voltadas basicamente para os serviços de depósitos e descontos. As funções de caixa e empréstimo a clientes eram os objetivos únicos da empresa bancária. Com o desenvolvimento da sociedade brasileira, a crescente complexidade das relações econômicas e o aumento na execução de serviços públicos e na concessão de benefícios, os sistemas de arrecadação próprios passaram a consumir recursos crescentes. Por outro lado, para os bancos, o desenvolvimento da economia possibilitou a disseminação de sua rede de agências por todo o território nacional, para atender à crescente necessidade de transferência de ativos financeiros entre as entidades econômicas. Estruturados para processar com rapidez as transferências de numerário, os bancos passaram a substituir as coletorias e postos de recebimento de taxas de serviços públicos e pagamentos de benefícios, servindo de intermediários entre os órgãos públicos e o contribuinte.

As Reformas de 1964-65 e a Evolução Posterior do SFN

A próxima fase da evolução da intermediação financeira no país inicia-se no biênio 1964-65, com quatro leis, que introduziram profundas alterações na estrutura do sistema financeiro nacional:

- Lei n. 4.357, de 1964 (Lei da Correção Monetária), que instituiu normas para a indexação de débitos fiscais, criou títulos públicos federais com cláusula de correção monetária (ORTN), destinados a antecipar receitas, cobrir déficit público e promover investimentos. Esta foi a solução buscada para o problema da limitação da taxa de juros em 12% ao ano, imposta pela Lei da Usura, ao lado da persistência de inflação anual acima desse patamar, o que limitava a capacidade do poder público financiar-se mediante a emissão de títulos próprios, restando-lhe apenas a emissão primária de moeda.
- Lei n. 4.380, de 21.08.64 (Lei do Plano Nacional da Habitação), que instituiu a correção monetária nos contratos imobiliários, criou o Banco Nacional da Habitação-BNH e institucionalizou o Sistema Financeiro da Habitação, criou as Sociedades de Crédito Imobiliário e as Letras Imobiliárias. O BNH tornou-se o órgão gestor do Sistema Brasileiro de Habitação (também denominado Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo-SBPE), destinado a fomentar a construção de casas populares e obras de saneamento e infraestrutura urbana, com moeda própria (UPC-Unidade Padrão de Capital) e seus próprios instrumentos de captação de recursos: Letras Hipotecárias, Letras Imobiliárias e Cadernetas de Poupança. Posteriormente, a esses recursos foram adicionados os do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS. Esta lei buscou incentivar a criação de empregos na construção civil, como solução para o emprego de mão-de-obra não qualificada, no cenário econômico de recessão que caracterizou os anos 1960.