



OP-081AB-20  
CÓD.: 7891182032452

# Carreiras Bancárias

A APOSTILA PREPARATÓRIA É ELABORADA  
ANTES DA PUBLICAÇÃO DO EDITAL OFICIAL COM BASE NO EDITAL  
ANTERIOR, PARA QUE O ALUNO ANTECIPE SEUS ESTUDOS.

## Conhecimentos bancários

Sistema Financeiro Nacional. 1.1 Instituições do Sistema Financeiro Nacional — tipos, finalidades e atuação.	
1.2 Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional — funções e atividades.	
1.3 Bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento	
1.4 sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo.	
1.6 Bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros.	
1.7 Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC).	
1.8 Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP).....	01
2 Operações de Crédito Bancário. 2.1 Cadastro de pessoas físicas. 2.2 Cadastro de pessoas jurídicas. 2.2.1 Tipos e constituição das pessoas. 2.2.2 Composição societária/acionária. 2.2.3 Forma de tributação. 2.2.4 Mandatos e procurações.....	05
2.3 Fundamentos do crédito.2.3.1 Conceito de crédito. 2.3.2 Elementos do crédito. 2.3.3 Requisitos do crédito. ....	12
2.4 Riscos da atividade bancária.2.4.1 De crédito.2.4.2 De mercado. 2.4.3 Operacional. 2.4.4 Sistêmico. 2.4.5 De liquidez. ....	16
2.5 Principais variáveis relacionadas ao risco de crédito. 2.5.1 Clientes.2.5.2 Operação. ....	19
2.6 Tipos de operações de crédito bancário (empréstimos, descontos, financiamentos e adiantamentos).....	19
2.7 Operações de Crédito Geral. 2.7.1 Crédito pessoal e Crédito Direto ao Consumidor. 2.7.2 Desconto de duplicatas, notas promissórias e cheques pré-datados. 2.7.3 Contas garantidas. 2.7.4. Hot money 2.7.5 Capital de giro. 2.7.6 Cartão de crédito. 2.7.7 Microcrédito urbano. ....	20
2.8 Operações de Crédito Especializado. 2.8.1 Crédito Rural 2. 8.1.1 Conceito, beneficiários, preceitos e funções básicas; 2.8.1.2 Finalidades: operações de investimento, custeio e comercialização.2.8.1.3 Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF): base legal, finalidades, beneficiários, destinação, condições.2.8.2 Crédito industrial, agroindustrial, para o comércio e para a prestação de serviços: conceito, finalidades (investimento fixo e capital de giro associado), beneficiários. ....	27
2.9 Recursos utilizados na contratação de financiamentos. 2.9.1 Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE): base legal, finalidades, regras, administração. 2.9.2 BNDES/FINAME: base legal, finalidade, regras, forma de atuação. 2.9.3 Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT): base legal, finalidades, regras, forma de atuação. 2.10 Microfinanças: base legal, finalidade, forma de atuação. ....	30
3 Serviços bancários e financeiros. 3.1 Conta corrente: abertura, manutenção, encerramento, pagamento, devolução de cheques e cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF). 3.2 Depósitos à vista. 3.3 Depósitos a prazo (CDB e RDB). 3.4 Fundos de Investimentos. 3.5 Caderneta de poupança. 3.6 Títulos de capitalização. 3.6.1 Sociedades de capitalização3.7 Planos de aposentadoria e de previdência privados.3.8 Seguros. 3.8.1 Sistema de Seguros Privados e Previdência Complementar 3.8.2 Conselho Nacional de Seguros Privados. 3.8.3 Superintendência de Seguros Privados. 3.8.4 Conselho de Gestão da Previdência Complementar. 3.8.5 Secretaria de Previdência Complementar. 3.8.6 Instituto de Resseguros do Brasil3.8.7 Sociedades seguradoras. 3.9 Corretoras de seguros. 3.10 Sociedades administradoras de seguro saúde3.11 Convênios de arrecadação/pagamentos (concessionárias de serviços públicos, tributos, INSS e folha de pagamento de clientes). 3.12 Serviço de Compensação de Cheque e Outros Papéis. 3.13 Cobrança.3.14 Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). 3.15 Home/office banking, remote banking, banco virtual, dinheiro de plástico .....	36

4 Mercado de câmbio. 4.1 Instituições autorizadas a operar. 4.2 Operações básicas. 4.3 Características dos contratos de câmbio. 4.4 Taxas de câmbio. 4.5 Remessas. 4.6 SISCOMEX. ....	51
5 Aspectos jurídicos. 5.1 Noções de direito aplicadas às operações de crédito. 5.1.1 Sujeito e Objeto do Direito. 5.1.2 Fato e ato jurídico. 5.1.3 Contratos: conceito de contrato, requisitos dos contratos, classificação dos contratos; contratos nominados, contratos de compra e venda, empréstimo, sociedade, fiança, contratos formais e informais. 5.2 Instrumentos de formalização das operações de crédito. 5.2.1 Contratos por instrumento público e particular. 5.2.2 Cédulas e notas de crédito. 5.3 Garantias. 5.3.1 Fidejussórias: fiança e aval. 5.3.2 Reais: hipoteca e penhor. 5.3.3 Alienação fiduciária de bens móveis. 5.4 Títulos de Crédito — nota promissória, duplicata, cheque .....	54

## Legislação

Resolução CMN nº 3.849/2010 – Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	01
Lei nº 8.078/1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor. ....	03
Decreto Lei nº 6.523/2008 – Regulamenta a Lei nº 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor –SAC. ....	14
Resolução CMN nº 3.694/2009 – Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	17
Código de Defesa do Consumidor .....	19
Bancário. Lei nº 10.048/2000 – Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. ....	19
Lei nº 10.098/2000 – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. ....	20
Decreto nº 5.296/2004 – Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica Temática de gênero, raça e etnia, conforme Decreto nº 48.598, de 19 de novembro de 2011. ....	24
Estatuto Nacional da Igualdade Racial .....	34
Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas. Lei nº 9.613/98 e suas alterações .....	41
Circular Bacen 3.461/2009 e suas alterações .....	45
Carta-Circular Bacen 3.542/12.....	50

## Ética

Conceito de ética. ....	01
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; .....	03
noções de ética empresarial e profissional. ....	04
A gestão de ética nas empresas públicas e privadas.....	07

## **Atendimento**

Qualidade no atendimento ao público.....	01
Trabalho em equipe .....	03
Postura profissional e relações interpessoais.....	04
Comunicação. ....	05
Satisfação, valor e retenção de clientes Telemarketing. ....	05
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico.....	06



## AVISO IMPORTANTE



A Apostilas Opção **não** está vinculada as organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material **não** garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública.



Sua Apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada.



Alterações e Retificações após a divulgação do Edital estarão disponíveis em **Nosso Site** na **Versão Digital**.



Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: <https://www.apostilasopcao.com.br/contatos.php>, com retorno do Professor no prazo de até **05 dias úteis**.



**PIRATARIA É CRIME:** É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.



**Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.**



# CONTEÚDO EXTRA

**Aqui você vai saber tudo sobre o Conteúdo Extra Online**



Para acessar o **Conteúdo Extra Online** (*vídeoaulas, testes e dicas*) digite em seu navegador: [www.apostilasopcao.com.br/extra](http://www.apostilasopcao.com.br/extra)



O **Conteúdo Extra Online** é apenas um material de apoio complementar aos seus estudos.



O **Conteúdo Extra Online** **não** é elaborado de acordo com Edital da sua Apostila.



O **Conteúdo Extra Online** foi tirado de diversas fontes da internet e **não** foi revisado.



A Apostilas Opção **não** se responsabiliza pelo **Conteúdo Extra Online**.

Sistema Financeiro Nacional. 1.1 Instituições do Sistema Financeiro Nacional — tipos, finalidades e atuação. 1.2 Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional — funções e atividades. 1.3 Bancos comerciais; caixas econômicas; cooperativas de crédito; bancos comerciais cooperativos; bancos de investimento; bancos de desenvolvimento; sociedades de crédito, financiamento e investimento 1.4 sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; sociedades de crédito imobiliário; associações de poupança e empréstimo. 1.6 Bolsas de valores; bolsas de mercadorias e de futuros. 1.7 Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC).1.8 Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP). . . . . 01

2 Operações de Crédito Bancário. 2.1 Cadastro de pessoas físicas. 2.2 Cadastro de pessoas jurídicas. 2.2.1 Tipos e constituição das pessoas. 2.2.2 Composição societária/acionária. 2.2.3 Forma de tributação. 2.2.4 Mandatos e procurações. . . . . 05

2.3 Fundamentos do crédito.2.3.1 Conceito de crédito. 2.3.2 Elementos do crédito. 2.3.3 Requisitos do crédito. . . . . 12

2.4 Riscos da atividade bancária.2.4.1 De crédito.2.4.2 De mercado. 2.4.3 Operacional. 2.4.4 Sistêmico. 2.4.5 De liquidez. . . . . 16

2.5 Principais variáveis relacionadas ao risco de crédito. 2.5.1 Clientes.2.5.2 Operação. . . . . 19

2.6 Tipos de operações de crédito bancário (empréstimos, descontos, financiamentos e adiantamentos). . . . . 19

2.7 Operações de Crédito Geral. 2.7.1 Crédito pessoal e Crédito Direto ao Consumidor. 2.7.2 Desconto de duplicatas, notas promissórias e cheques pré-datados. 2.7.3 Contas garantidas. 2.7.4. Hot money 2.7.5 Capital de giro. 2.7.6 Cartão de crédito. 2.7.7 Microcrédito urbano. . . . . 20

2.8 Operações de Crédito Especializado. 2.8.1 Crédito Rural 2. 8.1.1 Conceito, beneficiários, preceitos e funções básicas; 2.8.1.2 Finalidades: operações de investimento, custeio e comercialização.2.8.1.3 Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF): base legal, finalidades, beneficiários, destinação, condições.2.8.2 Crédito industrial, agroindustrial, para o comércio e para a prestação de serviços: conceito, finalidades (investimento fixo e capital de giro associado), beneficiários. . . . . 27

2.9 Recursos utilizados na contratação de financiamentos. 2.9.1 Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE): base legal, finalidades, regras, administração. 2.9.2 BNDES/FINAME: base legal, finalidade, regras, forma de atuação. 2.9.3 Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT): base legal, finalidades, regras, forma de atuação. 2.10 Microfinanças: base legal, finalidade, forma de atuação. . . . . 30

3 Serviços bancários e financeiros. 3.1 Conta corrente: abertura, manutenção, encerramento, pagamento, devolução de cheques e cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF). 3.2 Depósitos à vista. 3.3 Depósitos a prazo (CDB e RDB). 3.4 Fundos de Investimentos. 3.5 Caderneta de poupança. 3.6 Títulos de capitalização. 3.6.1 Sociedades de capitalização3.7 Planos de aposentadoria e de previdência privados.3.8 Seguros. 3.8.1 Sistema de Seguros Privados e Previdência Complementar 3.8.2 Conselho Nacional de Seguros Privados. 3.8.3 Superintendência de Seguros Privados. 3.8.4 Conselho de Gestão da Previdência Complementar. 3.8.5 Secretaria de Previdência Complementar. 3.8.6 Instituto de Resseguros do Brasil3.8.7 Sociedades seguradoras. 3.9 Corretoras de seguros. 3.10 Sociedades administradoras de seguro saúde3.11 Convênios de arrecadação/pagamentos (concessionárias de serviços públicos, tributos, INSS e folha de pagamento de clientes). 3.12 Serviço de Compensação de Cheque e Outros Papéis. 3.13 Cobrança.3.14 Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). 3.15 Home/office banking, remote banking, banco virtual, dinheiro de plástico . . . . . 36

4 Mercado de câmbio. 4.1 Instituições autorizadas a operar. 4.2 Operações básicas. 4.3 Características dos contratos de câmbio.4.4 Taxas de câmbio. 4.5 Remessas. 4.6 SISCOMEX. . . . . 51

5 Aspectos jurídicos. 5.1 Noções de direito aplicadas às operações de crédito. 5.1.1 Sujeito e Objeto do Direito. 5.1.2 Fato e ato jurídico.5.1.3 Contratos: conceito de contrato, requisitos dos contratos, classificação dos contratos; contratos nominados, contratos de compra e venda, empréstimo, sociedade, fiança, contratos formais e informais. 5.2 Instrumentos de formalização das operações de crédito. 5.2.1 Contratos por instrumento público e particular. 5.2.2 Cédulas e notas de crédito. 5.3 Garantias. 5.3.1 Fidejussórias: fiança e aval. 5.3.2 Reais: hipoteca e penhor5.3.3 Alienação fiduciária de bens móveis. 5.4 Títulos de Crédito — nota promissória, duplicata, cheque. . . . 54

**1. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.**

**1.1 INSTITUIÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL — TIPOS, FINALIDADES E ATUAÇÃO.**

**1.2 BANCO CENTRAL DO BRASIL E CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL — FUNÇÕES E ATIVIDADES.**

**1.3 BANCOS COMERCIAIS; CAIXAS ECONÔMICAS; COOPERATIVAS DE CRÉDITO; BANCOS COMERCIAIS COOPERATIVOS; BANCOS DE INVESTIMENTO; BANCOS DE DESENVOLVIMENTO; SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**1.4 SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS; SOCIEDADES DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS; SOCIEDADES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO; ASSOCIAÇÕES DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO.**

**1.6 BOLSAS DE VALORES; BOLSAS DE MERCADORIAS E DE FUTUROS.**

**1.7 SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA (SELIC).**

**1.8 CENTRAL DE LIQUIDAÇÃO FINANCEIRA E DE CUSTÓDIA DE TÍTULOS (CETIP).**

O Sistema Financeiro Nacional está presente na vida de muitos brasileiros, porém, poucos compreendem a sua função.

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) diz respeito ao conjunto de instituições, públicas e privadas, que compõem o mercado financeiro brasileiro. O SFN possui como principal função realizar a ligação entre agentes deficitários da economia, que precisam de recursos emprestados, e os agentes superavitários, que dispõe de recursos para emprestar.

Esse sistema é dividido entre dois principais tipos de instituições, as normativas e as operadoras.

- As normativas possui como principal função estabelecer regras e diretrizes para o bom funcionamento do mercado.

- As operadoras diz respeito às instituições que de fato operam ativamente no mercado. Muitas delas empresas privadas que buscam o lucro, como bancos e corretoras.

Além das instituições financeiras os próprios investidores integram o SFN. Afinal, os investidores são uma peça crucial no mercado financeiro brasileiro.

Percebe-se, portanto, que o sistema financeiro é um conceito amplo, e que envolve vários participantes.

A estrutura do SFN emergente da reforma de 1964/65 foi a seguinte:

Sistema Financeiro Nacional:

- Autoridades Monetárias
- Autoridades de Apoio
- Instituições Financeiras

Autoridades Monetárias:

- Conselho Monetário Nacional: Comissões Consultivas
- Banco Central do Brasil

Autoridades de Apoio:

- Comissão de Valores Mobiliários
- Banco do Brasil S/A
- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

Instituições Financeiras:

- Bancos Comerciais Públicos e Privados
- Bancos Estaduais de Desenvolvimento

- Bancos Regionais de Desenvolvimento
- Banco Nacional da Habitação (BNH)
- Caixa Econômica Federal (CEF)
- Caixas Econômicas Estaduais
- Sociedades de Crédito Imobiliário
- Associações de Poupança e Empréstimo
- Cooperativas Habitacionais
- Soc. de Créd. Financ. e Investimento
- Bancos de Investimento
- Banco Nacional de Crédito Cooperativo (BNCC)
- Cooperativas de Crédito
- Bolsas de Valores
- Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários
- Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários
- Seguradoras
- Outras Instituições

Na cúpula do subsistema normativo encontra-se, desde então, o Conselho Monetário Nacional. Abaixo, encontram-se o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários (criada pela Lei n. 6.385, de 07.12.76). Esses órgãos normativos regulam, controlam e fiscalizam as instituições de intermediação, disciplinando todas as modalidades de operações de crédito, *ativas e passivas*, assim como a emissão e distribuição de valores mobiliários.

Cabe ainda assinalar que se estabeleceram relações estreitas entre o subsistema normativo e os agentes especiais do subsistema de intermediação, porque a regulação e o controle do subsistema de intermediação não se realizam apenas por meio das normas legais expedidas pelas autoridades monetárias, mas também “pela oferta seletiva de crédito, levada a efeito pelo Banco do Brasil e pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social” (Barbosa, op.cit. Lopes e Rossetti).

As demais instituições de intermediação, bancárias, não bancárias e auxiliares, passaram a operar em segmentos específicos dos mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial, subordinando-se às normas emanadas dos órgãos superiores.

Atualmente, a estrutura institucional do Sistema Financeiro Nacional está composta na forma apresentada a seguir, conforme o site do Banco Central do Brasil na internet.

**Órgãos Normativos**

Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.

Conselho Monetário Nacional - CMN

Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP

Conselho Nacional de Previdência Complementar - CNPC

**Entidades Supervisoras**

Banco Central do Brasil – Bacen e Comissão de Valores Mobiliários – CVM (vinculados ao CMN)

Superintendência de Seguros Privados – Susep (vinculados ao CNSP)

Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC (vinculada ao CNPC)

**Operadores (Supervisionados pelo Bacen)**

Bancos Múltiplos (inclusive o Banco do Brasil)

Bancos Comerciais

Caixa Econômica Federal

Cooperativas de Crédito e Bancos Cooperativos

Administradoras de Consórcio



Corretoras e Distribuidoras (Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM).

Instituições de Pagamento  
Demais instituições não bancárias

**Operadores (Supervisionados pela CVM)**

Bolsas de Mercadorias e de Futuros  
Bolsas de Valores

**Operadores (Supervisionados pela Susep)**

Sociedades Seguradoras  
Sociedades de Capitalização  
Entidades Abertas de Previdência Complementar

**Operadores (Supervisionados pela PREVIC)**

Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Fundos de Pensão)

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

O Banco Central do Brasil (BC) é o responsável pelo controle da inflação no país. Ele atua para regular a quantidade de moeda na economia que permita a estabilidade de preços. Suas atividades também incluem a preocupação com a estabilidade financeira. Para isso, o BC regula e supervisiona as instituições financeiras.

*Missão do BC* - Assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

O BC executa as orientações do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Além disso, conduz as políticas monetária, cambial, de crédito, e de relações financeiras com o exterior; a regulação e da supervisão do Sistema Financeiro Nacional (SFN); a administração do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e os serviços do meio circulante.

Dentre as suas principais atribuições estão:

- emitir papel-moeda e moeda metálica;
- executar os serviços do meio circulante;
- receber recolhimentos compulsórios e voluntários das instituições financeiras;
- realizar operações de redesconto e empréstimo às instituições financeiras;
- regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;
- efetuar operações de compra e venda de títulos públicos federais;
- exercer o controle de crédito;
- exercer a fiscalização das instituições financeiras;
- autorizar o funcionamento das instituições financeiras;
- estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras;
- vigiar a interferência de outras empresas nos mercados financeiros e de capitais e
- controlar o fluxo de capitais estrangeiros no país.

*Resumo:*

O Bacen pode ser considerado como:

- *banco dos bancos*;
- depósitos compulsórios;
- redescontos de liquidez;
- *gestor do Sistema Financeiro Nacional*;
- normas, autorizações, fiscalização, intervenção;

- *executor da política monetária*;
- determinação da taxa Selic;
- controle dos meios de pagamento (liquidez do mercado);
- orçamento monetário, instrumentos de política monetária;
- *banco emissor de moeda*;
- emissão do meio circulante;
- saneamento do meio circulante;
- *banqueiro do governo*;
- financiamento ao Tesouro Nacional (via compra e venda de títulos públicos);
- administração da dívida pública interna e externa;
- gestor e fiel depositário das reservas internacionais do país;
- representante, junto às instituições financeiras internacionais, do Sistema Financeiro Nacional;
- *centralizador do fluxo cambial*;
- normas, autorizações, registros, fiscalização, intervenção.

O BC é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, e foi criado pela Lei 4.595, de 31.12.1964, que estabelece as suas competências e atribuições.<sup>1</sup>

**CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL**

O Conselho Monetário Nacional (CMN), que foi instituído pela Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, é o órgão responsável por expedir diretrizes gerais para o bom funcionamento do SFN.

Integram o CMN o Ministro da Fazenda (Presidente), o Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Presidente do Banco Central do Brasil.

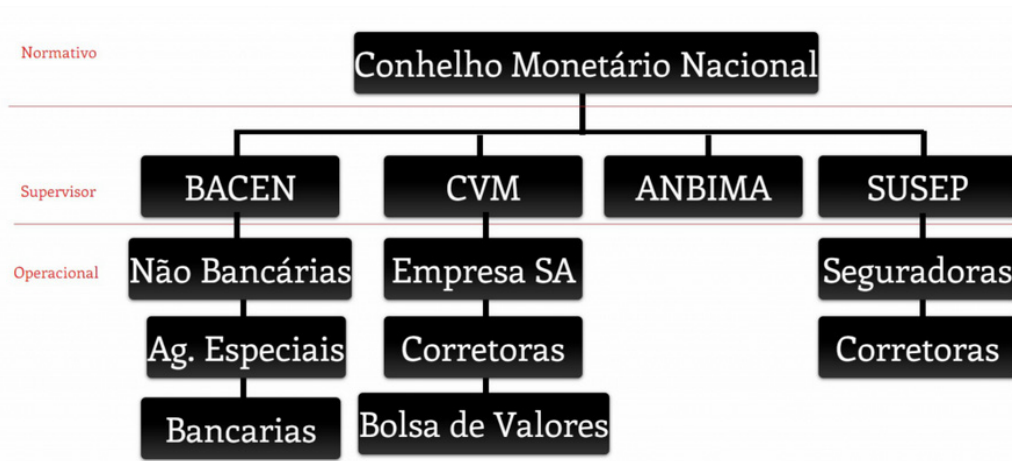
Dentre suas funções estão:

- adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia;
  - regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos;
  - orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras;
  - propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros;
  - zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;
  - coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa.
- Compete ao Conselho Monetário Nacional:
- a) **Autorizar** as emissões de papel-moeda;
  - b) **Aprovar** os orçamentos monetários preparados pelo Banco Central;
  - c) **Fixar** as diretrizes e normas da política cambial;
  - d) **Disciplinar** o crédito em todas as suas modalidades e as operações;
  - e) **Coordenar** a política de investimentos do Governo Federal;
  - f) **Regular** a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta;
  - g) **Limitar**, sempre que necessário, as taxas de juros, descontos comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros, inclusive os prestados pelo Banco Central da República do Brasil.
  - h) **Determinar** a percentagem máxima dos recursos que as instituições financeiras poderão emprestar a um mesmo cliente ou grupo de empresas;
  - i) **Expedir** normas gerais de contabilidade e estatística a serem observadas pelas instituições financeiras.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fonte: www.bcb.gov.br

<sup>2</sup> Fonte: www.bcb.gov.br/www.topinvest.com.br

Organograma do CMN



**Os Bancos Comerciais**

Atuam em captações e aplicações de recursos financeiros em operações de curto e médio prazo, assim como, nas prestações de serviços de pagamentos e recebimentos ao público em geral.

Atividades desenvolvidas:

- a) descontar títulos;
- b) realizar operações de abertura de crédito simples ou em conta corrente (contas garantidas);
- c) realizar operações especiais, inclusive de crédito rural, de câmbio e comércio internacional;
- d) captar depósitos à vista e a prazo e recursos nas instituições oficiais, para repasse aos clientes;
- e) obter recursos externos para repasse; e
- f) efetuar a prestação de serviços, inclusive mediante convênio com outras instituições.

A captação de depósitos à vista (contas correntes livremente movimentáveis) é a atividade básica dos bancos comerciais, configurando-os como instituições financeiras monetárias.

Essa captação de recursos, junto com a captação via CDB e RDB, cobrança de títulos e arrecadação de tributos e tarifas públicas, permite aos bancos repassar tais recursos aos seus clientes, em especial às empresas, sob a forma de empréstimos.

**Caixas Econômicas**

As caixas econômicas são instituições de cunho eminentemente social, concedendo empréstimos e financiamentos a programas e projetos de assistência social, saúde, educação, trabalho, transportes urbanos e esporte, sendo seu único representante, hoje, a Caixa Econômica Federal, resultado da unificação, pelo Decreto-Lei 759, de 12/08/1969, das 23 Caixas Econômicas Federais até então existentes.

A CEF é uma instituição financeira responsável pela operacionalização das políticas do Governo Federal para habitação popular e saneamento básico, caracterizando-se cada vez mais como o banco de apoio ao trabalhador de baixa renda.

À CEF é permitido atuar nas áreas de atividades relativas a bancos comerciais, sociedades de crédito imobiliário e de saneamento e infraestrutura urbana, além de prestação de serviços de natureza social, delegada pelo Governo Federal.

Suas principais atividades estão relacionadas com a captação de recursos em cadernetas de poupança, em depósitos judiciais e a prazo, e sua aplicação em empréstimos vinculados, preferencialmente à habitação. Os recursos obtidos junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS são direcionados, quase na sua totalidade, para as áreas de saneamento e infraestrutura urbana.

A CEF exerce a administração de loterias, de fundos e de programas, entre os quais destacavam-se o FGTS, o Fundo de Compensação de Variações Salariais-FCVS, o Programa de Integração Social-PIS, o Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social-FAS e o Fundo de Desenvolvimento Social-FDS.

**Cooperativas de Crédito**

Atividade decorrente das iniciativas ligadas ao sistema cooperativo, originárias de setor público ou privado, isoladas ou coordenadas entre si, desde que reconhecido o seu interesse público, e instituiu o regime jurídico das sociedades cooperativas.

Podem ser:

- singulares, as constituídas pelo número mínimo de 20 (vinte) pessoas físicas, sendo excepcionalmente permitida a admissão de pessoas jurídicas que tenham por objeto as mesmas ou correlatas atividades econômicas das pessoas físicas ou, ainda, aquelas sem fins lucrativos;
- centrais de cooperativas ou federações de cooperativas, as constituídas de, no mínimo, 3 (três) singulares, podendo, excepcionalmente, admitir associados individuais.

Quanto aos tipos de operações a que estão autorizadas, as cooperativas de crédito podem:

- na ponta da captação:
  - a) captar depósitos, somente de associados, sem emissão de certificado;
  - b) obter empréstimos ou repasses de instituições financeiras nacionais ou estrangeiras;
  - c) receber recursos oriundos de fundos oficiais e recursos, em caráter eventual, isentos de remuneração, ou a taxas favorecidas, de qualquer entidade, na forma de doações, empréstimos ou repasses;

- na ponta de empréstimos:

a) conceder créditos e prestar garantias, inclusive em operações realizadas ao amparo da regulamentação do crédito rural, em favor de produtores rurais, somente a associados;

b) aplicar recursos no mercado financeiro, inclusive em depósitos à vista e a prazo, com ou sem a emissão de certificado, observadas eventuais restrições legais e regulamentares específicas de cada aplicação;

- na ponta de serviços:

a) prestar serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros, sob convênio com instituições públicas e privadas;

b) prestar serviços de correspondente no país, nos termos da regulamentação em vigor.

#### **Bancos Comerciais Cooperativos**

O Banco Central, através da Resolução 2.193/95, autorizou a constituição de bancos comerciais na forma de sociedades anônimas de capital fechado, com participação exclusiva de cooperativas de crédito singulares, exceto as do tipo admitem a participação de não-cooperados e centrais de cooperativas, bem como de federações e confederações de cooperativas de crédito, com atuação restrita à Unidade da Federação de sua sede, cujo Patrimônio de Referência-PR deverá estar enquadrado nas regras do Acordo de Basiléia.

O Banco Central deu autorização para que as cooperativas de crédito abrissem seus próprios bancos comerciais, podendo fazer tudo o que qualquer outro banco comercial faz: ter talão de cheques, emitir cartão de crédito, fazer a compensação de documentos e, principalmente, passar a administrar a carteira de crédito antes sob responsabilidade das cooperativas.

Através da Resolução 2.788, de 30/11/2000, o BC renovou as regras para a constituição de bancos cooperativos, cuja atuação deve observar no cálculo do patrimônio líquido exigido os mesmos fatores e parâmetros estabelecidos pela regulamentação em vigor para os bancos comerciais e múltiplos.

#### **Bancos de Investimento**

Trabalham com recursos de médio e longo prazo para o suprimento de capital fixo ou de giro das empresas privadas

A seguir as operações ativas que esse tipo de banco pode praticar:

a) empréstimos, a prazo mínimo de um ano, para financiamento de capital fixo;

b) empréstimos, a prazo mínimo de um ano, para financiamento de capital de giro;

c) aquisição de ações, obrigações e quaisquer outros títulos e valores mobiliários, para investimento ou revenda no mercado de capitais (operações de underwriting);

d) repasses de empréstimos obtidos no exterior;

e) prestação de garantia em empréstimos no país ou provenientes do exterior;

f) gestão de fundos de investimentos.

#### **Banco de Desenvolvimento**

Os bancos estaduais de desenvolvimento, ainda existentes, são instituições financeiras controladas pelos governos estaduais e destinadas ao fornecimento de crédito de médio e longo prazo às empresas localizadas nos respectivos estados. Normalmente operam como órgãos financeiros repassadores de recursos do BNDES.

O BNDES é responsável pela política de investimentos de longo prazo do Governo Federal e é a principal instituição de fomento do país.

Tem por objetivos:

a) impulsionar o desenvolvimento econômico e social do país;

b) fortalecer o setor empresarial nacional;

c) atenuar os desequilíbrios regionais, criando novos polos de produção;

d) promover o desenvolvimento integrado das atividades agrícolas, industriais e de serviços;

e) promover o crescimento e a diversificação das exportações.

#### **Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento**

Atendem à demanda de crédito a prazos médio e longo, gerada pela implantação de novos setores industriais, produtores de bens de capital e de bens duráveis de consumo. Atualmente, as sociedades de crédito, financiamento e investimento estão, em sua maioria, integradas em bancos múltiplos.

#### **Sociedades Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários**

São instituições do mercado financeiro, sendo supervisionadas pelo Banco Central do Brasil, que atuam na bolsa de valores e de mercadorias, comprando, vendendo e administrando esses valores como representante dos investidores.

Dentre seus aspectos podemos destacar:

- Operam com compra, venda e distribuição de títulos e valores mobiliários (inclusive ouro) por conta de terceiros;

- Constituídas sob a forma de sociedade anônima (S.A.) ou por quotas de responsabilidade limitada (LTDA);

- A constituição e o funcionamento dependem de autorização do BACEN;

- O exercício de sua atividade depende de aprovação da CVM;

Essas sociedades tem como atividades:

- Operar em bolsas de valores, subscrever emissões de títulos e valores mobiliários no mercado;

- Comprar e vender títulos e valores mobiliários por conta própria e de terceiros;

- Encarregar-se da administração de carteiras e da custódia de títulos e valores mobiliários;

- Exercer funções de agente fiduciário; instituir, organizar e administrar fundos e clubes de investimento;

- Emitir certificados de depósito de ações e cédulas pignoratícias de debêntures;

- Intermediar operações de câmbio;

- Praticar operações no mercado de câmbio de taxas flutuantes;

- Praticar operações de conta margem;

- Realizar operações compromissadas;

- Praticar operações de compra e venda de metais preciosos, no mercado físico, por conta própria e de terceiros;

- Operar em bolsas de mercadorias e de futuros por conta própria e de terceiros.

#### **Sociedades Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários**

Autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e pela CVM, atuando na intermediação de títulos e valores mobiliários.

Da mesma forma que as Corretoras, as Distribuidoras de Valores cobram taxas e comissões por seus serviços.

São constituídas sob a forma de sociedade anônima (S.A.) ou por quotas de responsabilidade limitada (LTDA);

Em sua denominação social deve constar a expressão "Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários".

Dentre suas atividades temos:

- Intermedeiam a oferta pública e distribuição de títulos e valores mobiliários no mercado;

- Administram e custodiam as carteiras de títulos e valores mobiliários;

- Instituem, organizam e administram fundos e clubes de investimento;
- Operam no mercado acionário, comprando, vendendo e distribuindo títulos e valores mobiliários, inclusive ouro financeiro, por conta de terceiros;
- Fazem a intermediação com as bolsas de valores e de mercadorias;
- Efetuam lançamentos públicos de ações;
- Operam no mercado aberto e intermedeiam operações de câmbio.

**Sociedades de crédito imobiliário (SCI)**

Trata-se de instituições financeiras criadas pela Lei 4.380, de 21 de agosto de 1964, para atuar no financiamento habitacional.

É uma entidade com fins lucrativos, constituídas sob a forma de sociedade anônima (S.A.) e tem sua denominação social a expressão “Crédito Imobiliário”;

Atua com operações passivas e ativas. Entre as primeiras temos os depósitos de poupança, emissão de letras e cédulas hipotecárias e depósitos interfinanceiros. Já como ativas temos as operações de financiamento para construção de habitações, abertura de crédito para compra ou construção de casa própria e financiamento de capital de giro a empresas incorporadoras, produtoras e distribuidoras de material de construção.

**Associações de poupança e empréstimo (APE)**

São constituídas sob a forma de sociedade civil, sendo de propriedade comum de seus associados.

Trata-se de Sociedade civil (os poupadores são proprietários da associação), sendo essa sem finalidade de lucro e cuja remuneração da poupança funciona com dividendos.

Suas operações ativas são os financiamentos imobiliários (Sistema Financeiro da Habitação) e as passivas são as emissões de letras e cédulas hipotecárias, os depósitos de cadernetas de poupança, os depósitos interfinanceiros e os empréstimos externos.

**Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros**

A Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBOVESPA) foi criada em maio de 2008 com a integração da Bolsa de Mercadorias & Futuros (BM&F) e da Bovespa Holding. Juntas, essas companhias originaram uma das maiores bolsas do mundo em valor de mercado.

**Negociações**

- Compra e venda de ações (empresas de sociedade aberta: Petróbrás);
- Ouro;
- Câmbio (mercado de dólar a vista - dólar pronto);
- Ativos (títulos públicos federais);
- Fundos (imobiliários);
- Carbono (créditos de carbono – MDL – Mecanismo de Desenvolvimento Limpo);
- Contratos futuros, de opções, a termo e de swaps (mercadoria ou ativo financeiro);
- Mercadorias: commodities agropecuárias (soja, milho);

**Sistema especial de liquidação e custódia (SELIC)**

Trata-se de um sistema informatizado que se destina à custódia de títulos escriturais de emissão do Tesouro Nacional, bem como ao registro e à liquidação de operações com esses títulos, sendo esse sistema gerido pelo Banco Central do Brasil.

As liquidações no âmbito do Selic ocorrem por meio do mecanismo de entrega contra pagamento (Delivery versus Payment — DVP), que opera no conceito de Liquidação Bruta em Tempo Real (LBTR), sendo as operações liquidadas uma a uma por seus valores brutos em tempo real.

O SELIC é o depositário central dos títulos emitidos pelo Tesouro Nacional e pelo Banco Central do Brasil e nessa condição processa, relativamente a esses títulos, a emissão, o resgate, o pagamento dos juros e a custódia.

Além do sistema de custódia de títulos e de registro e liquidação de operações, integram o Selic os seguintes módulos complementares:

- a) Oferta Pública (Ofpub);
- b) Oferta a Dealers (Ofdealers);
- c) Lastro de Operações Compromissadas (Lastro); e
- d) Negociação Eletrônica de Títulos (Negociação).

**Central de Liquidação Financeira e de Custódia de Títulos (CETIP)**

Cetip é a integradora do mercado financeiro. É uma companhia de capital aberto que oferece produtos e serviços de registro, custódia, negociação e liquidação de ativos e títulos. Por meio de soluções de tecnologia e infraestrutura, proporciona liquidez, segurança e transparência para as operações financeiras, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do mercado e da sociedade brasileira. A empresa é, também, a maior depositária de títulos privados de renda fixa da América Latina e a maior câmara de ativos privados do país.

*Participantes*

Fundos de investimento; bancos comerciais, múltiplos e de investimento; corretoras e distribuidoras; financeiras, consórcios, empresas de leasing e crédito imobiliário; cooperativas de crédito e investidores estrangeiros; e empresas não financeiras, como fundações, concessionárias de veículos e seguradoras.

*Organização*

A Cetip S.A. - Balcão Organizado de Ativos e Derivativos é uma sociedade anônima de capital aberto, cuja instância máxima de decisões é a Assembleia de Acionistas.

*Custódia*

A custódia de todos os ativos registrados na Cetip é feita de forma escritural, desmaterializada e segregada, por meio de registro eletrônico, em conta aberta em nome do titular.

*Liquidação Financeira*

Compensação multilateral entre todas as instituições participantes;

Compensação bilateral (entre dois participantes);

Valor bruto de cada operação realizada, lançada diretamente nas contas dos bancos no STR;

Book transfer, transferência entre contas, quando estiverem sob um mesmo banco liquidante.<sup>3</sup>

<p><b>2. OPERAÇÕES DE CRÉDITO BANCÁRIO.</b>  <b>2.1 CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS.</b>  <b>2.2 CADASTRO DE PESSOAS JURÍDICAS.</b>  <b>2.2.1 TIPOS E CONSTITUIÇÃO DAS PESSOAS.</b>  <b>2.2.2 COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA/ACIONÁRIA.</b>  <b>2.2.3 FORMA DE TRIBUTAÇÃO.</b>  <b>2.2.4 MANDATOS E PROCURAÇÕES.</b></p>
---

Operação de crédito é quando uma instituição financeira, como bancos, emprestam dinheiro ou financiam alguma compra para seus clientes.

Essas operações de crédito tem juros e taxas que variam de acordo com o tipo de crédito que a pessoa usufrui e de acordo com as regras de cada instituição financeira.

<sup>3</sup> Fonte: www.cetip.com.br

---

## LEGISLAÇÃO

---

Resolução CMN nº 3.849/2010 – Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	01
Lei nº 8.078/1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor. ....	03
Decreto Lei nº 6.523/2008 – Regulamenta a Lei nº 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor –SAC. ....	14
Resolução CMN nº 3.694/2009 – Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	17
Código de Defesa do Consumidor .....	19
Bancário. Lei nº 10.048/2000 – Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. ....	19
Lei nº 10.098/2000 – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. ....	20
Decreto nº 5.296/2004 – Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica Temática de gênero, raça e etnia, conforme Decreto nº 48.598, de 19 de novembro de 2011.....	24
Estatuto Nacional da Igualdade Racial .....	34
Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas. Lei nº 9.613/98 e suas alterações .....	41
Circular Bacen 3.461/2009 e suas alterações .....	45
Carta-Circular Bacen 3.542/12. ....	50

**RESOLUÇÃO CMN Nº 3.849/2010 – DISPÕE SOBRE A  
INSTITUIÇÃO DE COMPONENTE ORGANIZACIONAL  
DE OUVIDORIA PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E  
DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR  
PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL.**

**RESOLUÇÃO CMN Nº 3.849, DE 25 DE JULHO DE 2010 (REVOGADA)**

Documento normativo revogado pela Resolução nº 4.433, de 27/7/2015.

**RESOLUÇÃO CMN Nº 4.433, DE 23 DE JULHO DE 2015**

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.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 23 de julho de 2015, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

**RESOLVEU**

**CAPÍTULO I  
DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Art. 1º Esta Resolução disciplina a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições que especifica.

Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, conforme a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Parágrafo único. Ficam dispensados de constituir ouvidoria os bancos comerciais sob controle societário de bolsas de valores, de bolsas de mercadorias e futuros ou de bolsas de valores e de mercadorias e futuros que desempenhem exclusivamente funções de liquidante e custodiante central, prestando serviços às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas.

**CAPÍTULO II  
DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º São atribuições da ouvidoria:

I - prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e

III - informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

**CAPÍTULO III  
DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 4º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Parágrafo único. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna.

Art. 5º É admitido o compartilhamento de ouvidoria nos seguintes casos:

I - instituição que integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, podendo ser constituída a ouvidoria em qualquer das instituições autorizadas a funcionar;

II - instituição que não integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, podendo ser constituída a ouvidoria:

a) em empresa ligada, conforme definição constante do art. 1º, § 1º, incisos I e III, da Resolução nº 2.107, de 31 de agosto de 1994; e

b) na associação de classe a que seja filiada ou na bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações;

III - cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central, podendo ser constituída a ouvidoria na respectiva cooperativa central, confederação de cooperativas de crédito ou banco do sistema cooperativo; e

IV - cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central, podendo ser constituída a ouvidoria em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.

§ 1º O disposto no inciso II, alínea “b”, não se aplica a bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro.

§ 2º O disposto nos incisos II, alínea “b”, e IV somente se aplica a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

**CAPÍTULO IV  
DO FUNCIONAMENTO**

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV - manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e

V - elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger:

a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 7º A instituição deve manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I - registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e

II - controlar o prazo de resposta.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Art. 8º A instituição deve:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e

II - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

## CAPÍTULO V DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS

Art. 9º O estatuto ou o contrato social das instituições referidas no art. 2º, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - as atribuições e atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato; e

III - o compromisso expresso da instituição no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º As exigências previstas no **caput** devem ser incluídas no estatuto ou contrato social da instituição na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria ou após o início da vigência desta Resolução.

§ 2º As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5º, incisos I e III, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

§ 3º As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5º, incisos II e IV, devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

Art. 10. As instituições referidas no art. 2º devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

§ 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

§ 2º Nos casos dos bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro, que estejam sujeitos à obrigatoriedade de constituição de comitê de auditoria, na forma da Resolução nº 3.198, de 27 de maio de 2004, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria.

§ 3º Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

§ 4º Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos atualizados em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

Art. 11. Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos I, III e IV, o ouvidor deve:

I - responder por todas as instituições que compartilharem a ouvidoria; e

II - integrar os quadros da instituição que constituir a ouvidoria.

Art. 12. Para cumprimento do disposto no **caput** do art. 10, nas hipóteses previstas no art. 5º, inciso II, as instituições devem:

I - designar perante o Banco Central do Brasil apenas o nome do respectivo diretor responsável pela ouvidoria; e

II - informar o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, bolsa de valores, bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros, entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.

## CAPÍTULO VI DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 13. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o **caput** deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

Art. 14. As instituições devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

Parágrafo único. O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo mínimo das informações de que trata o **caput**.

Art. 15. O Banco Central do Brasil estabelecerá o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

**CAPÍTULO VII  
DA CERTIFICAÇÃO**

Art. 16. As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

§ 2º A designação dos integrantes da ouvidoria referidos no **caput** fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

§ 3º As instituições referidas no art. 2º são responsáveis pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.

§ 4º O diretor responsável pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no **caput**, caso exerça a função de ouvidor.

§ 5º Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos II e IV, aplica-se o disposto neste artigo aos integrantes da ouvidoria da associação de classe, entidade e empresa que realize as atividades mencionadas no art. 6º.

**CAPÍTULO VIII  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 18. Os relatórios e a documentação relativa aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 6º, inciso V e § 1º, 7º e 13, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da instituição pelo prazo mínimo de cinco anos.

**QUESTÕES**

1-Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN n° 4.433/2015, compartilhar ouvidoria com a seguinte instituição:

A Órgão autorizado a funcionar pelo Banco Central.

B Sociedade de capital aberto autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários.

C Associação de classe à qual seja filiado.

D Banco vinculado a qualquer grupo financeiro nacional.

E Sociedade especializada em relações com terceiros.

**Resposta: C**

**LEI Nº 8.078/1990 – DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR  
CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**CAPÍTULO II  
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;



V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012\) Vigência](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\) \(Vigência\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS SEÇÃO I DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. [\(Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017\)](#)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. [\(Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017\)](#)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

### SEÇÃO II DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção,

montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### SEÇÃO III

#### DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

---

## ÉTICA

---

Conceito de ética. ....	01
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; ....	03
noções de ética empresarial e profissional. ....	04
A gestão de ética nas empresas públicas e privadas. ....	07

## CONCEITO DE ÉTICA.

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade, a partir do momento em que, por mais que às vezes tais valores apareçam deturpados no contexto social, não é possível falar em convivência humana se esses forem desconsiderados. Entre tais valores, destacam-se os preceitos da Moral e o valor do justo (componente ético do Direito).

Se, por um lado, podemos constatar que as bruscas transformações sofridas pela sociedade através dos tempos provocaram uma variação no conceito de ética, por outro, não é possível negar que as questões que envolvem o agir ético sempre estiveram presentes no pensamento filosófico e social.

Aliás, **uma característica da ética é a sua imutabilidade**: a mesma ética de séculos atrás está vigente hoje. Por exemplo, respeitar o próximo nunca será considerada uma atitude antiética. Outra característica da ética é a sua **validade universal**, no sentido de delimitar a diretriz do agir humano para todos os que vivem no mundo. Não há uma ética conforme cada época, cultura ou civilização. A ética é uma só, válida para todos eternamente, de forma imutável e definitiva, por mais que possam surgir novas perspectivas a respeito de sua aplicação prática.

É possível dizer que as diretrizes éticas dirigem o comportamento humano e delimitam os abusos à liberdade, estabelecendo deveres e direitos de ordem moral, sendo exemplos destas leis o respeito à dignidade das pessoas e aos princípios do direito natural, bem como a exigência de solidariedade e a prática da justiça<sup>1</sup>.

Outras definições contribuem para compreender o que significa ética:

- Ciência do comportamento adequado dos homens em sociedade, em consonância com a virtude.
- Disciplina normativa, não por criar normas, mas por descobri-las e elucidá-las. Seu conteúdo mostra às pessoas os valores e princípios que devem nortear sua existência.
- Doutrina do valor do bem e da conduta humana que tem por objetivo realizar este valor.
- Saber discernir entre o devido e o indevido, o bom e o mau, o bem e o mal, o correto e o incorreto, o certo e o errado.
- Fornece as regras fundamentais da conduta humana. Delimita o exercício da atividade livre. Fixa os usos e abusos da liberdade.
- Doutrina do valor do bem e da conduta humana que o visa realizar.

“Em seu sentido de maior amplitude, a Ética tem sido entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes. Envolve, pois, os estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens e a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso no campo das ações virtuosas”<sup>2</sup>.

É difícil estabelecer um único significado para a palavra ética, mas os conceitos acima contribuem para uma compreensão geral de seus fundamentos, de seu objeto de estudo.

Quanto à etimologia da palavra ética: No grego existem duas vogais para pronunciar e grafar a vogal *e*, uma breve, chamada *epsilon*, e uma longa, denominada *eta*. *Éthos*, escrita com a vogal longa, significa costume; porém, se escrita com a vogal breve, *éthos*, significa caráter, índole natural, temperamento, conjunto das disposições físicas e psíquicas de uma pessoa. Nesse segundo sentido, *éthos* se refere às características pessoais de cada um, as quais determinam que virtudes e que vícios cada indivíduo é capaz de praticar (aquele que possui todas as virtudes possuirá uma virtude plena, agindo estritamente de maneira conforme à moral)<sup>3</sup>.

1 MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do Direito**.

26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

2 SÁ, Antônio Lopes de. *Ética profissional*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

3 CHAÚÍ, Marilena. *Convite à filosofia*. 13. ed. São Paulo: Ática,

A ética passa por certa evolução natural através da história, mas uma breve observação do ideário de alguns pensadores do passado permite perceber que ela é composta por valores comuns desde sempre consagrados.

Entre os elementos que compõem a Ética, destacam-se a Moral e o Direito. Assim, a Moral não é a Ética, mas apenas parte dela. Neste sentido, Moral vem do grego *Mos* ou *Morus*, referindo-se exclusivamente ao regramento que determina a ação do indivíduo.

Assim, **Moral e Ética não são sinônimos**, não apenas pela Moral ser apenas uma parte da Ética, mas principalmente porque enquanto a Moral é entendida como a prática, como a realização efetiva e cotidiana dos valores; a Ética é entendida como uma “filosofia moral”, ou seja, como a reflexão sobre a moral. Moral é ação, Ética é reflexão.

No início do pensamento filosófico não prevalecia real distinção entre Direito e Moral, as discussões sobre o agir ético envolviam essencialmente as noções de virtude e de justiça, constituindo esta uma das dimensões da virtude. Por exemplo, na Grécia antiga, berço do pensamento filosófico, embora com variações de abordagem, o conceito de ética aparece sempre ligado ao de **virtude**.

Aristóteles<sup>4</sup>, um dos principais filósofos deste momento histórico, concentra seus pensamentos em algumas bases:

- a) definição do bem supremo como sendo a felicidade, que necessariamente ocorrerá por uma atividade da alma que leva ao princípio racional, de modo que a felicidade está ligada à virtude;
- b) crença na bondade humana e na prevalência da virtude sobre o apetite;
- c) reconhecimento da possibilidade de aquisição das virtudes pela experiência e pelo hábito, isto é, pela prática constante;
- d) afastamento da ideia de que um fim pudesse ser bom se utilizado um meio ruim.

Já na Idade Média, os ideais éticos se identificaram com os religiosos. O homem viveria para conhecer, amar e servir a Deus, diretamente e em seus irmãos. Santo Tomás de Aquino<sup>5</sup>, um dos principais filósofos do período, lançou bases que até hoje são invocadas quanto o tópico em questão é a Ética:

- a) consideração do hábito como uma qualidade que deverá determinar as potências para o bem;
- b) estabelecimento da virtude como um hábito que sozinho é capaz de produzir a potência perfeita, podendo ser intelectual, moral ou teologal - três virtudes que se relacionam porque não basta possuir uma virtude intelectual, capaz de levar ao conhecimento do bem, sem que exista a virtude moral, que irá controlar a faculdade apetitiva e quebrar a resistência para que se obedeça à razão (da mesma forma que somente existirá plenitude virtuosa com a existência das virtudes teológicas);
- c) presença da mediania como critério de determinação do agir virtuoso;
- d) crença na existência de quatro virtudes cardeais - a prudência, a justiça, a temperança e a fortaleza.

2005.

4 ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. Tradução Pietro Nassetti. São Paulo: Martin Claret, 2006.

5 AQUINO, Santo Tomás de. *Suma teológica*. Tradução Aldo Vannucchi e Outros. Direção Gabriel C. Galache e Fidel García Rodríguez. Coordenação Geral Carlos-Josaphat Pinto de Oliveira. Edição Joaquim Pereira. São Paulo: Loyola, 2005. v. IV, parte II, seção I, questões 49 a 114.

No Iluminismo, Kant<sup>6</sup> definiu a lei fundamental da razão pura prática, que se resume no seguinte postulado: “age de tal modo que a máxima de tua vontade possa valer-te sempre como princípio de uma legislação universal”. Mais do que não fazer ao outro o que não gostaria que fosse feito a você, a máxima prescreve que o homem deve agir de tal modo que cada uma de suas atitudes reflita aquilo que se espera de todas as pessoas que vivem em sociedade. O filósofo não nega que o homem poderá ter alguma vontade ruim, mas defende que ele racionalmente irá agir bem, pela prevalência de uma lei prática máxima da razão que é o imperativo categórico. Por isso, o prazer ou a dor, fatores geralmente relacionados ao apetite, não são aptos para determinar uma lei prática, mas apenas uma máxima, de modo que é a razão pura prática que determina o agir ético. Ou seja, se a razão prevalecer, a escolha ética sempre será algo natural.

Quando acabou a Segunda Guerra Mundial, percebeu-se o quão graves haviam sido as suas consequências, o pensamento filosófico ganhou novos rumos, retomando aspectos do passado, mas reforçando a dimensão coletiva da ética. Maritain<sup>7</sup>, um dos redatores da Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948, defendeu que o homem ético é aquele que compõe a sociedade e busca torná-la mais justa e adequada ao ideário cristão. Assim, a atitude ética deve ser considerada de maneira coletiva, como impulsora da sociedade justa, embora partindo da pessoa humana individualmente considerada como um ser capaz de agir conforme os valores morais.

Já a discussão sobre o conceito de justiça, intrínseca na do conceito de ética, embora sempre tenha estado presente, com maior ou menor intensidade dependendo do momento, possuiu diversos enfoques ao longo dos tempos.

Pode-se considerar que do pensamento grego até o Renascimento, a justiça foi vista como uma virtude e não como uma característica do Direito. Por sua vez, no Renascimento, o conceito de Ética foi bifurcado, remetendo-se a Moral para o espaço privado e remanescendo a justiça como elemento ético do espaço público. No entanto, como se denota pela teoria de Maquiavel<sup>8</sup>, o justo naquele tempo era tido como o que o soberano impunha (o rei poderia fazer o que bem entendesse e utilizar quaisquer meios, desde que visasse um único fim, qual seja o da manutenção do poder).

Posteriormente, no Iluminismo, retomou-se a discussão da justiça como um elemento similar à Moral, mas inerente ao Direito, por exemplo, Kant<sup>9</sup> defendeu que a ciência do direito justo é aquela que se preocupa com o conhecimento da legislação e com o contexto social em que ela está inserida, sendo que sob o aspecto do conteúdo seria inconcebível que o Direito prescrevesse algo contrário ao imperativo categórico da Moral kantiana.

Ainda, Locke, Montesquieu e Rousseau, em comum defendiam que o Estado era um mal necessário, mas que o soberano não possuía poder divino/absoluto, sendo suas ações limitadas pelos direitos dos cidadãos submetidos ao regime estatal.

Tais pensamentos iluministas não foram plenamente seguidos, de forma que se firmou a teoria jurídica do positivismo, pela qual Direito é apenas o que a lei impõe (de modo que se uma lei for injusta nem por isso será inválida), que somente foi abalada após o fim trágico da 2ª Guerra Mundial e a consolidação de um sistema global de proteção de direitos humanos (criação da ONU + declaração universal de 1948). Com o ideário humanista consolidou-se o Pós-positivismo, que junto consigo trouxe uma valorização das normas principiológicas do ordenamento jurídico, conferindo-as normatividade.

6 KANT, Immanuel. Crítica da razão prática. Tradução Paulo Barrera. São Paulo: Ícone, 2005.

7 MARITAIN, Jacques. Humanismo integral. Tradução Afrânio Coutinho. 4. ed. São Paulo: Dominus Editora S/A, 1962.

8 MAQUIAVEL, Nicolau. O príncipe. Tradução Pietro Nassetti. São Paulo: Martin Claret, 2007.

9 KANT, Immanuel. Doutrina do Direito. Tradução Edson Bini. São Paulo: Ícone, 1993.

Assim, a concepção de uma base ética objetiva no comportamento das pessoas e nas múltiplas modalidades da vida social foi esquecida ou contestada por fortes correntes do pensamento moderno. Concepções de inspiração positivista, relativista ou cética e políticas voltadas para o *homo economicus* passaram a desconsiderar a importância e a validade das normas de ordem ética no campo da ciência e do comportamento dos homens, da sociedade da economia e do Estado.

No campo do Direito, as teorias positivistas que prevaleceram a partir do final do século XIX sustentavam que só é direito aquilo que o poder dominante determina. Ética, valores humanos, justiça são considerados elementos estranhos ao Direito, extrajurídicos. Pensavam com isso em construir uma ciência pura do direito e garantir a segurança das sociedades.<sup>10</sup>

Atualmente, entretanto, é quase universal a retomada dos estudos e exigências da ética na vida pública e na vida privada, na administração e nos negócios, nas empresas e na escola, no esporte, na política, na justiça, na comunicação. Neste contexto, é relevante destacar que ainda há uma divisão entre a Moral e o Direito, que constituem dimensões do conceito de Ética, embora a tendência seja que cada vez mais estas dimensões se juntem, caminhando lado a lado.

Dentro desta distinção pode-se dizer que alguns autores, entre eles Radbruch e Del Vecchio são partidários de uma dicotomia rigorosa, na qual a Ética abrange apenas a Moral e o Direito. Contudo, para autores como Miguel Reale, as normas dos costumes e da etiqueta compõem a dimensão ética, não possuindo apenas caráter secundário por existirem de forma autônoma, já que fazem parte do nosso viver comum.<sup>11</sup>

Para os fins da presente exposição, basta atentar para o **binômio Moral-Direito como fator pacífico de composição da Ética**. Assim, nas duas posições adotadas, uma das vertentes da Ética é a Moral, e a outra é o Direito.

Tradicionalmente, os estudos consagrados às relações entre o Direito e a Moral se esforçam em distingui-los, nos seguintes termos: o direito rege o comportamento exterior, a moral enfatiza a intenção; o direito estabelece uma correlação entre os direitos e as obrigações, a moral prescreve deveres que não dão origem a direitos subjetivos; o direito estabelece obrigações sancionadas pelo Poder, a moral escapa às sanções organizadas. Assim, as principais notas que distinguem a Moral do Direito **não se referem propriamente ao conteúdo**, pois é comum que diretrizes morais sejam disciplinadas como normas jurídicas.<sup>12</sup>

Com efeito, a partir da segunda metade do século XX (pós-guerra), a **razão jurídica é uma razão ética**, fundada na garantia da intangibilidade da dignidade da pessoa humana, na aquisição da igualdade entre as pessoas, na busca da efetiva liberdade, na realização da justiça e na construção de uma consciência que preserve integralmente esses princípios.

Assim, as principais notas que distinguem Moral e Direito são:

a) **Exterioridade**: Direito - comportamento exterior, Moral - comportamento interior (intenção);

b) **Exigibilidade**: Direito - a cada Direito pode se exigir uma obrigação, Moral - agir conforme a moralidade não garante direitos (não posso exigir que alguém aja moralmente porque também agi);

10 KELSEN, Hans. Teoria pura do Direito. 6. ed. Tradução João Baptista Machado. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

11 REALE, Miguel. Filosofia do direito. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

12 PERELMAN, Chaïm. Ética e Direito. Tradução Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

c) **Coação:** Direito - sanções aplicadas pelo Estado; Moral - sanções não organizadas (ex: exclusão de um grupo social). Em outras palavras, o Direito exerce sua pressão social a partir do centro ativo do Poder, a moral pressiona pelo grupo social não organizado. **ATENÇÃO:** tanto no Direito quanto na Moral existem sanções. Elas somente são aplicadas de forma diversa, sendo que somente o Direito aceita a coação, que é a sanção aplicada pelo Estado.

O descumprimento das diretivas morais gera sanção, e caso ele se encontre transposto para uma norma jurídica, gera coação (espécie de sanção aplicada pelo Estado). Assim, violar uma lei ética não significa excluir a sua validade. Por exemplo, matar alguém não torna matar uma ação correta, apenas gera a punição daquele que cometeu a violação. Neste sentido, explica Reale<sup>13</sup>: “No plano das normas éticas, a contradição dos fatos não anula a validade dos preceitos: ao contrário, exatamente porque a normatividade não se compreende sem fins de validade objetiva e estes têm sua fonte na liberdade espiritual, os insucessos e as violações das normas conduzem à responsabilidade e à sanção, ou seja, à concreta afirmação da ordenação normativa”.

Como se percebe, Ética e Moral são conceitos interligados, mas a primeira é mais abrangente que a segunda, porque pode abarcar outros elementos, como o Direito e os costumes. Todas as regras éticas são passíveis de alguma sanção, sendo que as incorporadas pelo Direito aceitam a coação, que é a sanção aplicada pelo Estado. Sob o aspecto do conteúdo, muitas das regras jurídicas são compostas por postulados morais, isto é, envolvem os mesmos valores e exteriorizam os mesmos princípios.

**ÉTICA APLICADA: ÉTICA, MORAL, VALORES E VIRTUDES;**

A área da filosofia do direito que estuda a ética é conhecida como **axiologia**, do grego “valor” + “estudo, tratado”. Por isso, a axiologia também é chamada de **teoria dos valores**. Daí valores e princípios serem componentes da ética sob o aspecto da exteriorização de suas diretrizes. Em outras palavras, a mensagem que a ética pretende passar se encontra consubstanciada num conjunto de **valores**, para cada qual corresponde um postulado chamado **princípio**.

De uma maneira geral, a axiologia proporciona um estudo dos padrões de valores dominantes na sociedade que revelam princípios básicos. Valores e princípios, por serem elementos que permitem a compreensão da ética, também se encontram presentes no estudo do Direito, notadamente quando a posição dos juristas passou a ser mais humanista e menos positivista (se preocupar mais com os valores inerentes à dignidade da pessoa humana do que com o que a lei específica determina).

Os juristas, descontentes com uma concepção positivista, estatística e formalista do Direito, insistem na importância do elemento moral em seu funcionamento, no papel que nele desempenham a boa e a má-fé, a intenção maldosa, os bons costumes e tantas outras noções cujo aspecto ético não pode ser desprezado. Algumas dessas regras foram promovidas à categoria de princípios gerais do direito e alguns juristas não hesitam em considerá-las obrigatórias, mesmo na ausência de uma legislação que lhes concedesse o estatuto formal de lei positiva, tal como o princípio que afirma os direitos da defesa. No entanto, a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro é expressa no sentido de aceitar a aplicação dos princípios gerais do Direito (artigo 4º).<sup>14</sup>

13 REALE, Miguel. Filosofia do direito. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

14 PERELMAN, Chaïm. Ética e Direito. Tradução Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

É inegável que o Direito possui forte cunho axiológico, diante da existência de valores éticos e morais como diretrizes do ordenamento jurídico, e até mesmo como meio de aplicação da norma. Assim, perante a Axiologia, o Direito não deve ser interpretado somente sob uma concepção formalista e positivista, sob pena de provocar violações ao princípio que justifica a sua criação e estruturação: a **justiça**.

Neste sentido, Montoro<sup>15</sup> entende que o Direito é uma **ciência normativa ética**: “A finalidade do direito é dirigir a conduta humana na vida social. É ordenar a convivência de pessoas humanas. É dar normas ao *agir*, para que cada pessoa tenha o que lhe é devido. É, em suma, dirigir a liberdade, no sentido da justiça. Insere-se, portanto, na categoria das ciências normativas do agir, também denominadas ciências éticas ou morais, em sentido amplo. Mas o Direito se ocupa dessa matéria sob um aspecto especial: o da justiça”.

A formação da ordem jurídica, visando a conservação e o progresso da sociedade, se dá à luz de **postulados éticos**. O Direito criado não apenas é irradiação de princípios morais como também força aliciada para a propagação e respeito desses princípios.

Um dos principais conceitos que tradicionalmente se relaciona à dimensão do **justo** no Direito é o de lei natural. **Lei natural** é aquela inerente à humanidade, independentemente da norma imposta, e que deve ser respeitada acima de tudo. O conceito de lei natural foi fundamental para a estruturação dos direitos dos homens, ficando reconhecido que a pessoa humana possui direitos inalienáveis e imprescritíveis, válidos em qualquer tempo e lugar, que devem ser respeitados por todos os Estados e membros da sociedade.<sup>16</sup>

O Direito natural, na sua formulação clássica, não é um conjunto de normas paralelas e semelhantes às do Direito positivo, mas é o fundamento do Direito positivo. É constituído por aquelas normas que servem de fundamento a este, tais como: “deve se fazer o bem”, “dar a cada um o que lhe é devido”, “a vida social deve ser conservada”, “os contratos devem ser observados” etc., normas essas que são de outra natureza e de estrutura diferente das do Direito positivo, mas cujo conteúdo é a ele transposto, notadamente na Constituição Federal.<sup>17</sup>

Importa fundamentalmente ao Direito que, nas relações sociais, uma ordem seja observada: que seja assegurada individualmente cada coisa que for devida, isto é, que a justiça seja realizada. Podemos dizer que o objeto formal, isto é, o valor essencial, do direito é a **justiça**.

No sistema jurídico brasileiro, estes princípios jurídicos fundamentais de cunho ético estão instituídos no sistema constitucional, isto é, firmados no texto da Constituição Federal. São os princípios constitucionais os mais importantes do arcabouço jurídico nacional, muitos deles se referindo de forma específica à ética no setor público. O mais relevante princípio da ordem jurídica brasileira é o da dignidade da pessoa humana, que embasa todos os demais princípios jurídico-constitucionais (artigo 1º, III, CF).

Claro, o Direito não é composto exclusivamente por postulados éticos, já que muitas de suas normas não possuem qualquer cunho valorativo (por exemplo, uma norma que estabelece um prazo de 10 ou 15 dias não tem um valor que a acoberta). Contudo, o é em boa parte.

A Moral é composta por diversos valores - bom, correto, prudente, razoável, temperante, enfim, todas as qualidades esperadas daqueles que possam se dizer cumpridores da moral. É impossível esgotar um rol de valores morais, mas nem ao menos é preciso:

15 MONTORO, André Franco. Introdução à ciência do Direito.

26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

16 LAFER, Celso. A reconstrução dos direitos humanos: um diálogo com o pensamento de Hannah Arendt. São Paulo: Cia. das Letras, 2009.

17 MONTORO, André Franco. Introdução à ciência do Direito.

26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

basta um olhar subjetivo para compreender o que se espera, num caso concreto, para que se consolide o agir moral - bom senso que todos os homens possuem (mesmo o corrupto sabe que está contrariando o agir esperado pela sociedade, tanto que esconde e nega sua conduta, geralmente). Todos estes valores morais se consolidam em princípios, isto é, princípios são postulados determinantes dos valores morais consagrados.

Segundo Rizzatto Nunes<sup>18</sup>, “a importância da existência e do cumprimento de imperativos morais está relacionada a duas questões: a) a de que tais imperativos buscam sempre a realização do Bem - ou da Justiça, da Verdade etc., enfim valores positivos; b) a possibilidade de transformação do ser - comportamento repetido e durável, aceito amplamente por todos (consenso) - em dever ser, pela verificação de certa tendência normativa do real”.

Quando se fala em Direito, notadamente no direito constitucional e nas normas ordinárias que disciplinam as atitudes esperadas da pessoa humana, percebem-se os principais valores morais consolidados, na forma de princípios e regras expressos. Por exemplo, quando eu proíbo que um funcionário público receba uma vantagem indevida para deixar de praticar um ato de interesse do Estado, consolido os valores morais da bondade, da justiça e do respeito ao bem comum, prescrevendo a respectiva norma.

Uma norma, conforme seu conteúdo mais ou menos amplo, pode refletir um valor moral por meio de um princípio ou de uma regra. Quando digo que “todos são iguais perante a lei [...]” (art. 5º, *caput*, CF) exteriorizo o valor moral do tratamento digno a todos os homens, na forma de um **princípio** constitucional (princípio da igualdade). Por sua vez, quando proíbo um servidor público de “Solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem” (art. 317, CP), estabeleço uma **regra** que traduz os valores morais da solidariedade e do respeito ao interesse coletivo. No entanto, sempre por trás de uma regra infraconstitucional haverá um princípio constitucional. No caso do exemplo do art. 317 do CP, pode-se mencionar o princípio do bem comum (objetivo da República segundo o art. 3º, IV, CF – “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”) e o princípio da moralidade (art. 37, *caput*, CF, no que tange à Administração Pública).

Conforme Alexy<sup>19</sup>, a distinção entre regras e princípios é uma distinção entre dois tipos de normas, fornecendo juízos concretos para o dever ser. A diferença essencial é que princípios são normas de otimização, ao passo que regras são normas que são sempre satisfeitas ou não. Se as regras se conflitam, uma será válida e outra não. Se princípios colidem, um deles deve ceder, embora não perca sua validade e nem exista fundamento em uma cláusula de exceção, ou seja, haverá razões suficientes para que em um juízo de sopesamento (ponderação) um princípio prevaleça. Enquanto adepto da adoção de tal critério de equiparação normativa entre regras e princípios, o jurista alemão Robert Alexy é colocado entre os nomes do pós-positivismo.

Em resumo, valor é a característica genérica que compõe de alguma forma a ética (bondade, solidariedade, respeito...) ao passo que princípio é a diretiva de ação esperada daquele que atende certo valor ético (p. ex., não fazer ao outro o que não gostaria que fosse feito a você é um postulado que exterioriza o valor do respeito; tratar a todos igualmente na medida de sua igualdade é o postulado do princípio da igualdade que reflete os valores da solidariedade e da justiça social). Por sua vez, virtude é a característica que a pessoa possui coligada a algum valor ético, ou seja, é a aptidão para agir conforme algum dos valores morais (ser bondoso, ser solidário, ser temperante, ser magnânimo).

Ética, Moral, Direito, princípios, virtudes e valores são elementos constantemente correlatos, que se complementam e estruturam, delimitando o modo de agir esperado de todas as pessoas na vida social, bem como preconizando quais os nortes para a atuação das instituições públicas e privadas. Basicamente, a ética é composta pela Moral e pelo Direito (ao menos em sua parte principal), sendo que virtudes são características que aqueles que agem conforme a ética (notadamente sob o aspecto Moral) possuem, as quais exteriorizam valores éticos, a partir dos quais é possível extrair postulados que são princípios.

#### NOÇÕES DE ÉTICA EMPRESARIAL E PROFISSIONAL.

A ética está presente em todas as esferas da vida de um indivíduo e da sociedade que ele compõe e é fundamental para a manutenção da paz social que todos os cidadãos (ou ao menos grande parte deles) obedeçam aos ditames éticos consolidados. A obediência à ética não deve se dar somente no âmbito da vida particular, mas também na atuação profissional, principalmente se tal atuação se der no âmbito estatal. Inclusive, atualmente a ação conforme a ética não é só esperada dos indivíduos nas esferas privada e profissional, mas das próprias empresas e do Estado.

Houve um tempo em que o objetivo de obter lucro por parte das empresas era tão predominante que eram ultrapassados todos os limites éticos. De início, retomando a Revolução Industrial, notam-se cenários de desmazelo para com os trabalhadores, ora submetidos a jornadas intermináveis e perigosas, sem qualquer direito para o caso de imprevistos e acidentes. Daí terem surgido os direitos sociais, que colocaram o primeiro limite à atuação das empresas, demonstrando que mesmo elas deveriam respeitar alguns ditames éticos.

Em outros aspectos alheios à relação de emprego, por muito tempo predominou o poderio econômico das empresas em detrimento do bem comum social. Fala-se nas áreas de direitos difusos e coletivos, notadamente direito ambiental e direito do consumidor. Antes, era aceito que em nome do lucro as empresas poluísem à vontade o planeta, bem como violassem os direitos dos consumidores de seus produtos e serviços. Com o desenvolvimento da tutela dos direitos difusos e coletivos ficou ainda mais evidente a dimensão ética inerente às empresas.

No contexto em que as empresas começaram a se fortalecer no mundo clamava-se pela liberdade de contratação, de compra e venda de produtos, sem se preocupar muito com as consequências que isto traria para o outro e para o mundo. Trata-se da política do liberalismo, pela qual o particular poderia fazer o que bem entendesse sem a intervenção do Estado. Após, compreendeu-se que o Estado não poderia se manter alheio a este contexto, de modo que deveria garantir a liberdade das empresas, mas em contrapartida estas deveriam respeitar os ditames éticos, ou seja, cumprir com sua responsabilidade social.

Um regime de completa liberdade para uma nova ordem na qual a liberdade das partes importa responsabilidade, devendo inspirar-se em princípios éticos, abandonando-se a igualdade formal para atender às situações respectivas dos contratantes, ou seja, à igualdade material.

Logo, ética empresarial é o comportamento da empresa entendida lucrativa quando age de conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder aceitas pela coletividade. Ética empresarial diz respeito a regras, padrões e princípios morais sobre o que é certo ou errado em situações específicas.

O comportamento ético é a única maneira de obtenção de lucro com respaldo moral. A sociedade tem exigido que a empresa sempre vele pela ética nas relações com seus clientes, fornecedores, competidores, empregados, governo e público em geral.

18 NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Manual de introdução ao estudo do direito. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

19 ALEXY, Robert. Teoria dos direitos fundamentais. Tradução Virgílio Afonso da Silva. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

As empresas precisam ter um comportamento ético tanto dentro quanto fora da empresa, com isso é possível que os produtos fiquem mais baratos sem que se perca em qualidade. Além disso, evidenciam o comportamento ético da empresa o não pagamento de subornos ou de compensações indevidas.

O importante é que se uma empresa age de forma ética, pode estabelecer normas de condutas para que seus dirigentes e empregados, exigindo que ajam com lealdade e dedicação, isto é, que respeitem os preceitos éticos.

Agir de acordo com a ética profissional é a obrigação que a empresa assume com a sociedade, que inclui responsabilidades econômicas e legais. As responsabilidades éticas são definidas como comportamento ou atividades que a sociedade espera das empresas.

A responsabilidade social é também aplicada à gestão dos negócios e se traduz como um compromisso ético voltado para a criação de valores para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: clientes, funcionários, fornecedores, comunidade, acionistas, governo, meio ambiente. A responsabilidade social empresarial é um movimento crescente no Brasil e no mundo, que tem na adesão voluntária das empresas a sua maior força.

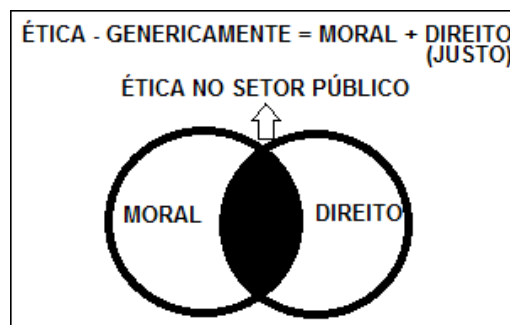
A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

A empresa possui um valor ético devido à ética empresarial, de modo que sua atuação deve se guiar pela moral idônea. Mas não é propriamente a empresa que será aética, porque ela é composta por pessoas. Assim, falta ética ou não aos homens que a compõem e escolhem as políticas e diretrizes que serão por ela seguidas. Ou seja, o bom comportamento profissional do funcionário é uma questão ligada à ética empresarial, pois se os homens que compõem a estrutura da empresa tomam uma atitude correta perante os ditames éticos há uma ampliação e uma consolidação do valor ético da instituição. O mesmo vale para o Estado.

Todas as profissões reclamam um agir ético dos que a exercem, o qual geralmente se encontra consubstanciado em Códigos de Ética diversos atribuídos a cada categoria profissional. No caso das profissões relacionadas à esfera pública, esta exigência se amplia.

Quando se fala em ética na função pública, não se trata do simples respeito à moral social: a obrigação ética no setor público vai além e encontra-se disciplinada em detalhes na legislação, tanto na esfera constitucional (notadamente no artigo 37) quanto na ordinária (em que se destaca a Lei nº 8.429/92 - Lei de Improbidade Administrativa, a qual traz um amplo conceito de funcionário público no qual podem ser incluídos os servidores do Banco do Brasil). Ocorre que o funcionário de uma instituição financeira da qual o Estado participe de certo modo exterioriza os valores estatais, sendo que o Estado é o ente que possui a maior necessidade de respeito à ética. Por isso, o servidor além de poder incidir em ato de improbidade administrativa (cível), poderá praticar crime contra a Administração Pública (penal). Então, a ética profissional daquele que serve algum interesse estatal deve ser ainda mais consolidada.

Se a Ética, num sentido amplo, é composta por ao menos dois elementos - a Moral e o Direito (justo); no caso da disciplina da Ética no Setor Público a expressão é adotada num sentido estrito - ética corresponde ao valor do justo, previsto no Direito vigente, o qual é estabelecido com um olhar atento às prescrições da Moral para a vida social. Em outras palavras, quando se fala em ética no âmbito dos interesses do Estado não se deve pensar apenas na Moral, mas sim em efetivas normas jurídicas que a regulamentam, o que permite a aplicação de sanções. Veja o organograma:



As regras éticas do setor público são mais do que regulamentos morais, são normas jurídicas e, como tais, passíveis de **coação**. A desobediência ao princípio da moralidade caracteriza ato de improbidade administrativa, sujeitando o servidor às penas previstas em lei. Da mesma forma, o seu comportamento em relação ao Código de Ética pode gerar benefícios, como promoções, e prejuízos, como censura e outras penas administrativas. A disciplina constitucional é expressa no sentido de prescrever a moralidade como um dos princípios fundadores da atuação da administração pública direta e indireta, bem como outros princípios correlatos. Logo, o Estado brasileiro deve se conduzir moralmente por vontade expressa do constituinte, sendo que à imoralidade administrativa aplicam-se sanções.

Assim, tem-se que a obediência à ética não deve se dar somente no âmbito da vida particular, mas também na atuação profissional, principalmente se tal atuação se der no âmbito estatal, caso em que haverá coação. O Estado é a forma social mais abrangente, a sociedade de fins gerais que permite o desenvolvimento, em seu seio, das individualidades e das demais sociedades, chamadas de fins particulares. O Estado, como pessoa, é uma ficção, é um arranjo formulado pelos homens para organizar a sociedade de disciplinar o poder visando que todos possam se realizar em plenitude, atingindo suas finalidades particulares.<sup>20</sup>

O Estado tem um valor ético, de modo que sua atuação deve se guiar pela moral idônea. Mas não é propriamente o Estado que é aético, porque ele é composto por homens. Assim, falta ética ou não aos homens que o compõem. Ou seja, o bom comportamento profissional do funcionário público é uma questão ligada à ética no serviço público, pois se os homens que compõem a estrutura do Estado tomam uma atitude correta perante os ditames éticos há uma ampliação e uma consolidação do valor ético do Estado.

Alguns cidadãos recebem poderes e funções específicas dentro da administração pública, passando a desempenhar um papel de fundamental interesse para o Estado. Quando estiver nesta condição, mais ainda, será exigido o respeito à ética. Afinal, o Estado é responsável pela manutenção da sociedade, que espera dele uma conduta ílibada e transparente.

Quando uma pessoa é nomeada como servidor público, passa a ser uma **extensão** daquilo que o Estado representa na sociedade, devendo, por isso, respeitar ao máximo todos os consagrados preceitos éticos.

Todas as profissões reclamam um agir ético dos que a exercem, o qual geralmente se encontra consubstanciado em Códigos de Ética diversos atribuídos a cada categoria profissional. No caso das profissões na esfera pública, esta exigência se amplia.

Não se trata do simples respeito à moral social: a obrigação ética no setor público vai além e encontra-se disciplinada em detalhes na legislação, tanto na esfera constitucional (notadamente no artigo 37) quanto na ordinária (em que se destacam o Decreto nº 1.171/94 - Código de Ética - a Lei nº 8.429/92 - Lei de Improbidade Administrativa - e a Lei nº 8.112/90 - regime jurídico dos servidores públicos civis na esfera federal).

20 SPITZCOVSKY, Celso. Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: Método, 2011.



---

## ATENDIMENTO

---

Qualidade no atendimento ao público . . . . .	01
Trabalho em equipe . . . . .	03
Postura profissional e relações interpessoais. . . . .	04
Comunicação. . . . .	05
Satisfação, valor e retenção de clientes Telemarketing. . . . .	05
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. . . . .	06

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

### COMUNICABILIDADE

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entoação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação à um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

### APRESENTAÇÃO

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa

em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o "olá" inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

### ATENÇÃO

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

### CORTESIA

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da em-

presa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constranger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

### INTERESSE

Arelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

### PRESTREZA

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefonemas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

### EFICIÊNCIA

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível tancar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

### TOLERÂNCIA

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferen-

ças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

### DISCRIÇÃO

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

### CONDUTA

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

### OBJETIVIDADE

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar

de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendedores que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

## TRABALHO EM EQUIPE

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

### PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

### EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e pro-

mover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

### SERVIDOR E OPINIÃO PÚBLICA

Muitas vezes a opinião pública sobre o funcionário público é estereotipada, pois parte do princípio do negativo, focando naquilo que se observa de longe sobre alguns funcionários do Estado que ficam em evidência, como vereadores e deputados. Este tipo de visão faz com que a população não se atente à outros tipos de funções exercidas por servidores públicos que podem e devem ser avaliadas e observadas pelo povo com lentes renovadas.

A população tem o direito de opinar sobre o trabalho realizado pelos servidores públicos, fóruns, enquetes, votações e reclamações podem ser realizadas através dos sites governamentais oficiais. Estas informações se tornam relatórios que são enviados para os responsáveis diretores e presidentes de cada órgão, a fim de que eles ou até mesmo seus superiores realizem as devidas alterações e mudanças cabíveis, como destituição de cargos, alterações hierárquicas, aberturas ou fechamentos de órgãos e ministérios.

Este recurso é um benefício democrático que apenas uma pequena parcela da população costuma se interessar, mas que pode fazer toda a diferença na vida da população que usufrui de serviços públicos como hospitais, creches, cartórios, entre outros. O servidor, por sua vez, está sujeito à opinião pública tanto quanto um funcionário de uma empresa está sujeito a opinião de um cliente. Algumas profissões tem esse tipo de interação mais presente, como no caso de freelancers, prestadores de serviços, que trabalham diretamente com o cliente. Desse modo, a fim de proporcionar o melhor serviço possível à população, os servidores precisam combinar forças para que, em conjunto, possam ouvir, aprender e colocar em prática planos de ação capazes de fortalecer a equipe e proporcionar melhores serviços aos usuários.

### O ÓRGÃO E A OPINIÃO PÚBLICA

A fim de aperfeiçoar o trabalho dos órgãos governamentais, a opinião pública é de suma importância. Desde 1991, uma ação efetiva foi implantada a fim de desburocratizar e melhorar a gestão pública, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Além de incentivar maior participação dos cidadãos nas decisões públicas, ele foi capaz de melhorar a transparência dos serviços realizados através de relatórios disponíveis para toda a população.

Um dos recursos utilizados para incentivar o avanço das melhorias do serviço público é o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS), uma pesquisa de opinião que coleta dados sobre o índice de satisfação dos usuários com o serviço público. Este tipo de relação fomenta a democratização do país, o que é importante para ambas as partes, pois oferece conhecimento à população sobre o que o Estado e seus órgãos tem feito em prol dela e de que maneira ela tem se beneficiado do que os órgãos públicos de cada estado oferecem.

### FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO

Em questão de trabalho em equipe, alguns fatores positivos podem ser observados na relação em conjunto. O ato de comunicar, dialogar e debater soluções diariamente com uma equipe ajuda a desenvolver habilidades interpessoais e comunicativas que serão úteis em todas as áreas da vida, além de proporcionar aprendizagem àqueles que ainda não possuem suas habilidades comunicativas bem desenvolvidas com a ajuda de outros membros do grupo. Além disso, quando em conjunto se busca soluções para um mesmo problema, com a combinação das diversas habilidades e formações dos membros de um time, diferentes ideias e soluções surgem, inclusive em maior quantidade, o que pode agilizar a resolução do problema.