Estratégia Concursos

Aula 05

BASA (Técnico Bancário) Passo Estratégico de Atendimento - 2022 (Pós-Edital)

Autor:
Alexandre Violato Peyerl, Telma Vieira

02 de Fevereiro de 2022

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

Simulado 2
Gabarito *6*
Correção Simulado 7

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

SIMULADO

1. **Uma instituição financeira, mesmo que não integre um conglomerado financeiro, poderá utilizar ouvidoria compartilhada. Nesse caso, a ouvidoria poderá ser constituída:**

a) No Banco Central do Brasil.

b) No Banco do Brasil.

c) Na Comissão de Valores Mobiliários.

d) Na Associação de Classe a que seja filiada.

e) No Fundo Garantidor de Créditos.

2. **A Resolução CMN nº 4.860/2020 dispõe sobre o componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. De acordo com ela, são atribuições da ouvidoria, exceto:**

a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.

b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.

c) atuar como canal de atendimento aos clientes que desejem adquirir produtos ou serviços.

d) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto.

e) manter o conselho de administração informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

3. **De acordo com a Resolução nº 4.680/2020, o prazo máximo para resposta de demandas de ouvidoria é de:**

a) 5 dias úteis, improrrogáveis.

b) 5 dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período.

c) 10 dias úteis, improrrogáveis.

d) 10 dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período.

e) 15 dias corridos.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

4. **A Resolução CMN nº 3.694/2009 veda às instituições financeiras impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas agências a clientes ou usuários. Contudo, prevê algumas exceções, dentre as quais não se inclui:**

a) Arrecadação de contas de utilidades públicas quando não houver convênio celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário.

b) Arrecadação de tributos quando o convênio contemplar o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição.

c) Recebimento de documentos mediante pagamento por cheque.

d) Instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa.

e) Postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

5. **Um usuário dirigiu-se ao guichê de caixa para realizar um depósito na conta corrente de sua esposa. Todavia, ao ser atendido, foi informado pelo funcionário de que não seria possível a realização do depósito no guichê, e que o usuário deveria se dirigir ao caixa eletrônico para a sua realização. Nesse caso, a atitude do funcionário foi:**

a) Correta, pois as transações em canais eletrônicos possuem um custo menor para o banco.

b) Correta, pois não se deve permitir o depósito em contas de terceiros no guichê de caixa.

c) Correta, pois os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, salvo quando forem disponibilizados outros canais, como os caixas eletrônicos.

d) Incorreta, pois os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências para a realização de quaisquer transações.

e) Incorreta, pois mesmo quando for disponível o atendimento em outros canais, os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

6. **A Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP) aplica-se ao tratamento de dados pessoais:**

a) realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos.

b) realizado para fins exclusivamente jornalísticos ou acadêmicos.

c) realizado para fins exclusivos de segurança pública.

d) realizado para fins exclusivos de investigação e repressão de infrações penais.

e) realizado para fins de proteção do crédito.

7. **Nos termos da LGPD, não se considera um dado pessoal sensível:**

a) Convicção religiosa.

b) Opinião política.

c) Número do telefone celular.

d) Filiação a sindicato.

e) Dado referente à saúde.

8. **A LGPD exige, em diversos casos, que se realize um processo no qual um dado perde a possibilidade de ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo. Esse processo chama-se:**

a) Anonimização

b) Escondimento

c) Tratamento

d) Proteção

e) Desindexação

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

9. **Entre os princípios a serem observados nas atividades de tratamento de dados pessoais, está o da necessidade, segundo o qual:**

a) a realização do tratamento deve ser feita para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

b) deve haver compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.

c) o tratamento deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

d) deve ser garantida, aos titulares, exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

e) devem ser adotadas medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

10. **São sanções administrativas aplicáveis pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), exceto:**

a) Multa.

b) Bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração, até a sua regularização.

c) Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração.

d) Proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público, pelo prazo mínimo de um e máximo de cinco anos.

e) Proibição total ou parcial do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

GABARITO

1. D
2. C
3. D
4. B
5. E
6. E
7. C
8. A
9. C
10. D

CORREÇÃO SIMULADO

1. **Uma instituição financeira, mesmo que não integre um conglomerado financeiro, poderá utilizar ouvidoria compartilhada. Nesse caso, a ouvidoria poderá ser constituída:**

a) No Banco Central do Brasil.

b) No Banco do Brasil.

c) Na Comissão de Valores Mobiliários.

d) Na Associação de Classe a que seja filiada.

e) No Fundo Garantidor de Créditos.

Comentários:

Vejamos o que diz a Resolução n° 4.680/2020:

Art. 5° É admitido o compartilhamento de ouvidoria pelas instituições, observadas as seguintes situações e regras:

I - a instituição integrante de conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pode compartilhar a ouvidoria constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar;

II - a instituição não enquadrada no disposto no inciso I do caput pode compartilhar a ouvidoria constituída:

a) em empresa ligada, conforme definição de que trata o § 1°; ou

*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;*

Gabarito: D

---

2. **A Resolução CMN n° 4.860/2020 dispõe sobre o componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. De acordo com ela, são atribuições da ouvidoria, exceto:**

a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.

b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

c) atuar como canal de atendimento aos clientes que desejem adquirir produtos ou serviços.

d) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto.

e) manter o conselho de administração informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Comentários:

Vejamos o que diz a Resolução n° 4.680/2020

"Art. 6° 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; **Letra A**

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

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e **Letra D**

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 para solucioná-los. **Letra E**"

A letra C é o gabarito da questão porque a Ouvidoria não é um canal de atendimento primário, mas a última instância para atender as demandas dos clientes e usuários que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

Gabarito: C

3. **De acordo com a Resolução n° 4.680/2020, o prazo máximo para resposta de demandas de ouvidoria é de:**

a) 5 dias úteis, improrrogáveis.

b) 5 dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período.

c) 10 dias úteis, improrrogáveis.

d) 10 dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período.

e) 15 dias corridos.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

Comentários:

O prazo é de 10 dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período.

Art. 6º § 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.*

Gabarito: D

---

4. **A Resolução CMN nº 3.694/2009 veda às instituições financeiras impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas agências a clientes ou usuários. Contudo, prevê algumas exceções, dentre as quais não se inclui:**

a) Arrecadação de contas de utilidades públicas quando não houver convênio celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário.

b) Arrecadação de tributos quando o convênio contemplar o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição.

c) Recebimento de documentos mediante pagamento por cheque.

d) Instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa.

e) Postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

Comentários:

O gabarito é a letra B, pois a exceção é quando o convênio **não** contemplar o recebimento em guichê de caixa.

Todas as demais trazem exceções à vedação e servem como revisão.

Gabarito: B

---

5. **Um usuário dirigiu-se ao guichê de caixa para realizar um depósito na conta corrente de sua esposa. Todavia, ao ser atendido, foi informado pelo funcionário de que não seria possível a realização do depósito no guichê, e que o usuário deveria se dirigir ao caixa eletrônico para a sua realização. Nesse caso, a atitude do funcionário foi:**

a) Correta, pois as transações em canais eletrônicos possuem um custo menor para o banco.

b) Correta, pois não se deve permitir o depósito em contas de terceiros no guichê de caixa.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

c) Correta, pois os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, salvo quando forem disponibilizados outros canais, como os caixas eletrônicos.

d) Incorreta, pois os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências para a realização de quaisquer transações.

e) Incorreta, pois mesmo quando for disponível o atendimento em outros canais, os bancos não podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrições ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa.

Comentários:

A resposta da questão está na Resolução nº 3.694/2009:

Art. 3º É ***vedado*** *às instituições referidas no art. 1º* ***impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências****, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços,* ***mesmo quando disponível o atendimento em outros canais****.*

- Exceções ao art. 3º:
  - Arrecadação ou cobrança de tributos, FGTS, INSS, PIS, contas de utilidades públicas (como água, luz e telefone) e outros serviços de interesse público quando:
    - Não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou
    - o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição.
  - Boletos de pagamento emitidos fora do padrão, das especificações ou que não atendam aos requisitos do instrumento;
  - Recebimento de documentos mediante pagamento por cheque.
  - Instituições que não possuam dependências (como os bancos digitais) ou às dependências de instituições sem guichês de caixa.
  - Postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

Chegamos, portanto, à letra E como gabarito da questão. As letras A, B e C estão erradas por afirmarem que a hipótese é correta. A letra D está errada ao dizer "em quaisquer situações", tendo em vista que a Resolução admite exceções.

Gabarito: E

---

6. **A Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP) aplica-se ao tratamento de dados pessoais:**

a) realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos.

b) realizado para fins exclusivamente jornalísticos ou acadêmicos.

c) realizado para fins exclusivos de segurança pública.

d) realizado para fins exclusivos de investigação e repressão de infrações penais.

e) realizado para fins de proteção do crédito.

Comentários:

O artigo 4º da LGPD traz hipóteses em que ela não se aplica.

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

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

*II - **realizado para fins exclusivamente**:*

*a) **jornalístico** e artísticos; ou*

*b) **acadêmicos**, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;*

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

*a) **segurança pública**;*

b) defesa nacional;

c) segurança do Estado; ou

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

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

O gabarito, portanto, é a letra E, pois a LGPD se aplica ao tratamento de dados realizado para fins de proteção do crédito.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

Gabarito: E

7. **Nos termos da LGPD, não se considera um dado pessoal sensível:**

a) Convicção religiosa.

b) Opinião política.

c) Número do telefone celular.

d) Filiação a sindicato.

e) Dado referente à saúde.

Comentários:

Nos termos da LGPD:

> *Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:*
>
> *II - **dado pessoal sensível**: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, **convicção religiosa**, **opinião política**, **filiação a sindicato** ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, **dado referente à saúde** ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;*

Portanto, a alternativa correta é a letra C, tendo em vista que o número do telefone celular não é considerado um dado pessoal sensível.

Gabarito: C

8. **A LGPD exige, em diversos casos, que se realize um processo no qual um dado perde a possibilidade de ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo. Esse processo chama-se:**

a) Anonimização

b) Escondimento

c) Tratamento

d) Proteção

e) Desindexação

Comentários:

O enunciado traz o conceito da anonimização, que é o processo pelo qual se utilizam meios técnicos por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, ao indivíduo. Portanto, a alternativa correta é a letra A.

Gabarito: A

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

9. **Entre os princípios a serem observados nas atividades de tratamento de dados pessoais, está o da necessidade, segundo o qual:**

a) a realização do tratamento deve ser feita para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

b) deve haver compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.

c) o tratamento deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

d) deve ser garantida, aos titulares, exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

e) devem ser adotadas medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

Comentários:

A alternativa que traz o princípio da necessidade é a letra C. As demais alternativas trazem outros princípios trazidos pela LGPD:

A – Finalidade.

B – Adequação.

D – Qualidade dos dados.

E – Prevenção.

Gabarito: C

---

10. **São sanções administrativas aplicáveis pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), exceto:**

a) Multa.

b) Bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração, até a sua regularização.

c) Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração.

d) Proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público, pelo prazo mínimo de um e máximo de cinco anos.

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

e) Proibição total ou parcial do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

Comentários:

A alternativa incorreta é a letra D, que traz uma sanção relacionada à lei anticorrupção.

As sanções relacionadas aplicáveis pela autoridade nacional por descumprimento da LGPD são:

- **Advertência** com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas.
- **Multa:**
    - Simples - Até 2% do faturamento da pessoa jurídica de direito privado no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R$ 50.000.000,00 por infração.
    - Diária - observado o limite total acima.
- **Publicização** da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência.
- **Bloqueio dos dados** pessoais a que se refere a infração até a sua regularização.
- **Eliminação** dos dados pessoais a que se refere a infração.
- **Suspensão parcial do funcionamento do banco de dados** a que se refere a infração pelo período máximo de 6 meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador.
- **Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais** a que se refere a infração pelo período máximo de 6 meses, prorrogável por igual período.
- **Proibição parcial ou total** do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

Gabarito: D

06239746304 - Luciano Bruno Moura Matos

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE:
PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.

1. 

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.

2. 

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).

3. 

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).

4. 

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).

5. 

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).

6. 

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).

7. 

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.

8. 

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.