

**Aula 00 - Prof.  
Alexandre Violato**

*BANPARÁ (Técnico Bancário) Passo  
Estratégico de Atendimento e Noções de  
Ética - 2024 (Pós-Edital)*

Autor:

**Alexandre Violato Peyerl, Telma  
Vieira, Thaís de Cássia Rumstain**

09 de Novembro de 2024

# Índice

1) Atendimento Bancário 00 - Ouvidoria (Banpará) .....	3
--	---



## Sumário

Apresentação .....	2
Introdução .....	3
Roteiro de revisão e pontos do assunto que merecem destaque .....	4
RESOLUÇÃO CMN N° 4.860/2020 - Ouvidoria .....	4
Aposta estratégica .....	9
Questões Estratégicas.....	10
Questionário de revisão e aperfeiçoamento .....	17
Perguntas .....	17
Perguntas com respostas .....	18
Lista de Questões Estratégicas.....	19
Gabarito.....	23
Referências Bibliográficas .....	23



## APRESENTAÇÃO

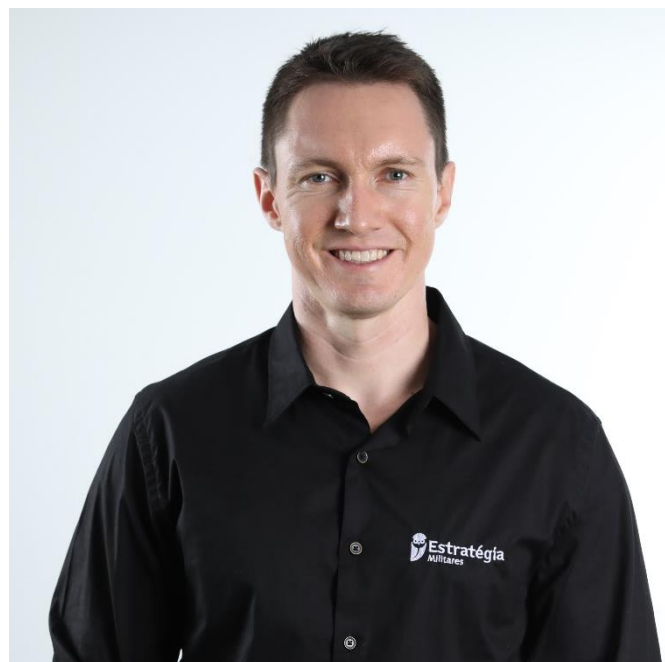
Olá, seja muito bem-vindo(a) ao nosso Passo Estratégico de **Atendimento e Noções de Ética para o concurso do Banpará!** É com imensa satisfação que participo da sua jornada rumo à aprovação.

Antes de me apresentar, uma **observação importante!** Se você já conhece o Passo Estratégico, sabe que tradicionalmente realizamos análises estatísticas da banca do concurso. Contudo, a banca responsável pelo concurso do Banpará é a **Fundação Cetap**, e praticamente **inexistem questões da nossa disciplina** em concursos anteriores da banca. Portanto, cada um dos professores trabalhará dentro de suas aulas pensando no que será melhor para vocês. Nas minhas, trarei questões de outras bancas, principalmente Cesgranrio.

Agora, me apresentando, sou Alexandre Violato Peyerl, Chefe Técnico da Fiscalização no Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, graduado em Administração e Pós-Graduado em Finanças e em Auditoria e Perícia Contábil. Serei o responsável pelas aulas iniciais do nosso curso.

Comecei efetivamente a estudar para concursos no fim de 2014 e obtive várias aprovações, sendo as principais Banco do Brasil (3º lugar para Curitiba), Analista de Projetos da Área Econômico-Financeira do BRDE (1º lugar geral), Administrador da Itaipu Binacional (2º lugar) e Agente da Fiscalização (Auditor de Controle Externo) do TCE/SP (2º lugar para Registro). Foi uma jornada árdua, com derrotas e vitórias, mas digo para você, estude muito, dê o seu melhor, pois valerá muito a pena!

Sou graduado em Administração, com pós-graduações em Finanças e em Auditoria e Perícia Contábil. Possuo também as certificações ANBIMA CPA-10 e CPA-20.



Nosso programa contemplará questionários, revisões e simulados. Estou aqui para ajudar você a encurtar o caminho para a aprovação.

Fique à vontade para sanar quaisquer dúvidas que tiver através do nosso fórum.

Bons estudos!

# OUVIDORIA (RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860/2020)

## INTRODUÇÃO

O edital prevê a cobrança da "Resolução CMN nº4.433, de 23/07/15 - 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". Contudo, há um pequeno problema: **ela se encontra revogada desde 1º/12/2020**. E agora? Que mancada da banca?! Rsrrrs

Não se preocupe, ela não é a primeira a prever a resolução antiga erroneamente. Provavelmente o edital será retificado nesse ponto e alterado pela Resolução vigente, que é a Resolução CMN nº 4.860/2020, a qual trabalharemos nesta aula.

De qualquer forma, a Resolução vigente mantém a base do que estava nas anteriores, de forma que em nossa bateria de exercícios iremos reaproveitar e adaptar as questões ao texto vigente.

Essa aula será bastante focada na literalidade dos normativos porque é isso que a banca irá cobrar. Felizmente, eles não são muito complicados.

Como comentei na introdução ao curso, não encontramos questões anteriores da Fundação Cetap sobre o tema, motivo pelo qual traremos questões de outras bancas organizadoras para a área bancária.



## ROTEIRO DE REVISÃO E PONTOS DO ASSUNTO QUE MERECEM DESTAQUE

### RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860/2020 - Ouvidoria

#### OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- O **componente organizacional de ouvidoria** deve ser constituído pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes:
  - pessoas naturais, inclusive empresários individuais; ou
  - pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.
- São 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 às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas e a prestação de serviços de liquidação, no âmbito de arranjos de pagamento, a instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

#### FINALIDADE

- A ouvidoria tem por finalidade:
  - I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
  - II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
  - *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).*



## ORGANIZAÇÃO

- A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.
- Não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições.
  - Exemplos: unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).
- 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 - se a instituição não se enquadrar no caso acima, pode compartilhar a ouvidoria constituída:
    - em empresa ligada\*; ou
    - 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 - a cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central de crédito pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, na confederação constituída por cooperativas centrais de crédito ou em banco integrante do sistema cooperativo a que pertença; e
  - IV - a cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central de crédito pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, em federação de cooperativas de crédito, em confederação constituída por cooperativas centrais de crédito ou em associação de classe da categoria.

*\*Consideram-se ligadas entre si as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e as empresas não autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil:*

*I - as quais uma participe com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente; e*

*II - as quais acionistas com 10% (dez por cento) ou mais do capital de uma participem com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente.*



*\*\*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.*

## FUNCIONAMENTO

- Atribuições da ouvidoria:
  - 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; e
  - 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.
- 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:
    - excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
    - as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.
- O prazo de resposta para as demandas:
  - Não pode ultrapassar **10 dias úteis**.
  - Pode ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.
- As instituições sujeitas à Resolução devem:
  - I - manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:





- registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e
- controlar o prazo de resposta;
  - *as informações devem permanecer registradas nesse sistema por pelo menos 5 anos da data de protocolização.*
- II - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- III - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
  - 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;
  - informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
  - inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

## EXIGÊNCIAS FORMAIS

- O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:
  - I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;
  - II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;
  - III - o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e
  - IV - o compromisso formal no sentido de:
    - criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
    - 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.



- As instituições devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.
  - 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.
  - Nos casos das instituições a seguir, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria:
    - 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 regulamentação.
  - Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

## PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

- O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.
  - O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.
- As informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria devem ser divulgadas semestralmente no site das instituições.
- 

## AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

- Os bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.



## APOSTA ESTRATÉGICA

Qualquer aspecto que estudamos pode vir a ser cobrado, contudo, felizmente, a Resolução não é extensa. Dentre os temas trabalhados, sugiro uma atenção especial com as finalidades da Ouvidoria.

- A ouvidoria tem por finalidade:
  - I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
  - II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
  - *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).*



## QUESTÕES ESTRATÉGICAS



A maior parte das questões existentes é sobre as versões anteriores da Resolução que estudamos, ainda que o seu conteúdo seja bastante parecido. Portanto, adaptamos as questões ao normativo atual.

### Ouvidoria

#### 1. (Cesgranrio/2023/Banco do Brasil/Agente Comercial)

Um cliente da instituição financeira M.O. apresenta reclamação sobre lançamentos indevidos na sua conta corrente sobre os quais solicitou esclarecimento. A instituição ficou-se inerte, tendo o cliente renovado seu pleito por vinte outras vezes. Sem esmorecer, procurou saber quais seriam as alternativas previstas na legislação para amparar sua pretensão, uma vez que foram esgotados os meios normais de acesso ao cliente previstos.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o caso deve merecer a intervenção da

- a) Presidência da instituição
- b) Auditoria da instituição
- c) Diretoria da instituição
- d) Ouvidoria da instituição
- e) Corregedoria da instituição

#### Comentários

O enunciado traz um caso típico acerca da finalidade da Ouvidoria da instituição, em linha com o que prevê o artigo 3º da Resolução nº 4.860/2020:

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

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



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

## Gabarito: D

### 2. (Cesgranrio/2023/Banco do Brasil/Agente Comercial)

Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- a) primário
- b) executivo
- c) parcial
- d) eventual
- e) especial

## Comentários

O enunciado faz referência aos canais de atendimento primário da instituição, conforme Resolução nº 4.860/2020:

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

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

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

## Gabarito: A

### 3. (Cesgranrio/2023/Banrisul/Escriturário)

J é economista, com larga experiência no setor financeiro, tendo iniciado sua carreira como caixa em pequeno banco no interior do estado onde nasceu. Dado o seu currículo,



foi convidado para exercer atividade de ouvidor em prestigiada instituição financeira. Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o estatuto da instituição financeira deve conter, dentre outros dados, os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu

- a) experimento
- b) estágio
- c) mandato
- d) monitoramento
- e) controle

### Comentários

O estatuto deve conter o tempo de duração do **mandato** do ouvidor, conforme artigo 8º da Resolução CMN nº 4.860/2020:

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III - o **tempo de duração do mandato do ouvidor**, fixado em meses; e

IV - o compromisso formal 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.

### Gabarito: C

#### 4. (Cesgranrio/2015/Banco do Brasil/Escriturário - Adaptada)

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, o acesso telefônico da ouvidoria deve ser

- a) pago com tarifa mínima
- b) gratuito para todos
- c) cobrado se o reclamante não tiver razão
- d) gratuito apenas para aqueles que têm renda mínima



e) pago pelos clientes inadimplentes

### Comentários

O acesso telefônico ao atendimento da ouvidoria deve ser gratuito tanto aos clientes como aos usuários, portanto, a alternativa B é o gabarito da questão.

Art. 20. O **número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria** e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

### Gabarito: B

#### 5. (Cesgranrio/2015/Banco do Brasil/Escriturário - Adaptada)

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela área ao

- a) Comitê de Valores Mobiliários
- b) Procon
- c) Secretário de Defesa do Consumidor
- d) Banco Central
- e) Representante dos consumidores na instituição

### Comentários

Conforme a Resolução:

Art. 9º As instituições referidas no art. 2º devem **designar perante o Banco Central do Brasil** os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

### Gabarito: D

#### 6. (Cesgranrio/2015/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, 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.

### Comentários



No caso das instituições financeiras que não integrem conglomerado financeiro, a sua ouvidoria poderá ser constituída com empresa ligada, em associação de classe à que seja filiada, ou em bolsa de valores e de mercadorias e futuros na qual realize operações.

Portanto, a alternativa correta é a letra C, que traz uma das hipóteses.

Art. 5º 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 § 1º; 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: C**

## 7. (Cesgranrio/2015/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

O ouvidor de uma instituição financeira exerce a sua função com diligência, procurando resolver a contento todas as reclamações dos clientes, inclusive recomendando mecanismos para evitar problemas similares aos já detectados no curso da sua atividade.

Possuindo parca estrutura administrativa, acumula a resolução de problemas com a gerência de uma reduzida equipe e a elaboração de relatórios que, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, devem ser encaminhados a algumas instâncias, entre as quais o

- a) Sindicato dos Bancos
- b) Órgão de Defesa do Consumidor
- c) Banco Central
- d) Presidente do Banco
- e) Comitê de Auditoria

### Comentários

Vejamos o que diz a Resolução:

Art. 12. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.





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

Como observamos, a alternativa que traz uma das instâncias à qual são direcionados os relatórios é a E, que trata do Comitê de Auditoria.

**Gabarito: E**

### 8. (Cesgranrio/2013/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

Um banco possui dentre os seus clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas pela legislação própria.

Nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, é necessário instituir Ouvidoria que, dentre outras atribuições, deverá realizar, quanto a eventuais conflitos, a atividade de

- a) julgamento
- b) acordo
- c) arbitragem
- d) juizado
- e) mediação

### Comentários

A questão original era baseada em Resolução anterior, mas com o texto vigente é bastante parecido e nos leva à mesma resposta:

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

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

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

**Gabarito: E**

### 9. (Cesgranrio/2013/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

O gerente da Ouvidoria de uma instituição financeira deve ser rigoroso no cumprimento dos prazos para responder aos reclamos dos clientes.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, o prazo máximo, em dias úteis, para resposta final aos reclamos será de

- a) trinta

15



- b) vinte
- c) cinco
- d) dez
- e) quinze

### Comentários

Tome maior cuidado se já estudou o assunto anteriormente, pois o prazo mudou na Resolução de 2015, e passou a ser de 10 dias úteis, prazo este mantido pela Resolução vigente.

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**

---



## QUESTIONÁRIO DE REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO

### Perguntas

- 1) **Todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central devem constituir ouvidorias?**
  
- 2) **A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições. Cite ao menos uma unidade na qual haveria esse conflito.**
  
- 3) **No caso de instituição que integra conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, poderá haver uma ouvidoria compartilhada entre elas? Em qual delas deverá ser constituída a ouvidoria?**
  
- 4) **No caso de instituição que não integra conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, é admitido o compartilhamento de ouvidoria. Nesse caso, além de em empresa ligada, onde mais se admite que seja constituída a ouvidoria?**
  
- 5) **Para quem devem ser enviados os relatórios semestrais da ouvidoria?**



## Perguntas com respostas

### **1) Todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central devem constituir ouvidorias?**

Não. Somente as que tenham como clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.

### **2) A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições. Cite ao menos uma unidade na qual haveria esse conflito.**

Há várias hipóteses e as citadas na Resolução (de onde provavelmente seria tirado o exemplo para uma questão de prova) são as unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

### **3) No caso de instituição que integra conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, poderá haver uma ouvidoria compartilhada entre elas? Em qual delas deverá ser constituída a ouvidoria?**

Poderá ser compartilhada a ouvidoria, que deverá ser constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.

### **4) No caso de instituição que não integra conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, é admitido o compartilhamento de ouvidoria. Nesse caso, além de em empresa ligada, onde mais se admite que seja constituída a ouvidoria?**

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.

### **5) Para quem devem ser enviados os relatórios semestrais da ouvidoria?**

À auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.



## LISTA DE QUESTÕES ESTRATÉGICAS

### 1. (Cesgranrio/2023/Banco do Brasil/Agente Comercial)

Um cliente da instituição financeira M.O. apresenta reclamação sobre lançamentos indevidos na sua conta corrente sobre os quais solicitou esclarecimento. A instituição ficou-se inerte, tendo o cliente renovado seu pleito por vinte outras vezes. Sem esmorecer, procurou saber quais seriam as alternativas previstas na legislação para amparar sua pretensão, uma vez que foram esgotados os meios normais de acesso ao cliente previstos.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o caso deve merecer a intervenção da

- a) Presidência da instituição
- b) Auditoria da instituição
- c) Diretoria da instituição
- d) Ouvidoria da instituição
- e) Corregedoria da instituição

### 2. (Cesgranrio/2023/Banco do Brasil/Agente Comercial)

Um empresário utiliza os serviços bancários de certa instituição há muitos anos. Por força de seu relacionamento habitual com o Banco, mantém contato fácil com os empregados que atuam no atendimento aos clientes. Em determinado momento, a instituição sofre remodelação, e os seus contatos são transferidos para outros locais, ingressando novos funcionários com os quais não mantém relacionamento. Diante das dificuldades geradas pelo não conhecimento do seu perfil de cliente, ele foi compelido a protocolar reclamação na Ouvidoria da instituição que, por meio digital, disponibilizou os telefones do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras, atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais da instituição, de atendimento

- a) primário
- b) executivo
- c) parcial
- d) eventual



e) especial

### 3. (Cesgranrio/2023/Banrisul/Escriturário)

J é economista, com larga experiência no setor financeiro, tendo iniciado sua carreira como caixa em pequeno banco no interior do estado onde nasceu. Dado o seu currículo, foi convidado para exercer atividade de ouvidor em prestigiada instituição financeira. Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o estatuto da instituição financeira deve conter, dentre outros dados, os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu

- a) experimento
- b) estágio
- c) mandato
- d) monitoramento
- e) controle

### 4. (Cesgranrio/2015/Banco do Brasil/Escriturário - Adaptada)

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, o acesso telefônico da ouvidoria deve ser

- a) pago com tarifa mínima
- b) gratuito para todos
- c) cobrado se o reclamante não tiver razão
- d) gratuito apenas para aqueles que têm renda mínima
- e) pago pelos clientes inadimplentes

### 5. (Cesgranrio/2015/Banco do Brasil/Escriturário - Adaptada)

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela área ao

- a) Comitê de Valores Mobiliários
- b) Procon
- c) Secretário de Defesa do Consumidor
- d) Banco Central
- e) Representante dos consumidores na instituição



## 6. (Cesgranrio/2015/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, 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.

## 7. (Cesgranrio/2015/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

O ouvidor de uma instituição financeira exerce a sua função com diligência, procurando resolver a contento todas as reclamações dos clientes, inclusive recomendando mecanismos para evitar problemas similares aos já detectados no curso da sua atividade.

Possuindo parca estrutura administrativa, acumula a resolução de problemas com a gerência de uma reduzida equipe e a elaboração de relatórios que, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, devem ser encaminhados a algumas instâncias, entre as quais o

- a) Sindicato dos Bancos
- b) Órgão de Defesa do Consumidor
- c) Banco Central
- d) Presidente do Banco
- e) Comitê de Auditoria

## 8. (Cesgranrio/2013/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

Um banco possui dentre os seus clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas pela legislação própria.

Nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, é necessário instituir Ouvidoria que, dentre outras atribuições, deverá realizar, quanto a eventuais conflitos, a atividade de

- a) julgamento
- b) acordo



- c) arbitragem
- d) juizado
- e) mediação

### 9. (Cesgranrio/2013/ Banco do Brasil /Escriturário - adaptada)

O gerente da Ouvidoria de uma instituição financeira deve ser rigoroso no cumprimento dos prazos para responder aos reclamos dos clientes.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, o prazo máximo, em dias úteis, para resposta final aos reclamos será de

- a) trinta
- b) vinte
- c) cinco
- d) dez
- e) quinze





## GABARITO

GABARITO



1. D
2. A
3. C
4. B
5. D

6. C
7. E
8. E
9. D

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Resolução CMN nº 4.860/2020



# 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.