

500 QUESTÕES

CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

TÉCNICO BANCÁRIO NOVO



CADERNO DE TREINAMENTO



QUESTÕES GABARITADAS



DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD

AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da APROVAÇÃO.

✖ Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.maxieduca.com.br>



CAIXA

*500 Questões Gabaritadas
Técnico Bancário Novo*

LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÕES.....	1
GABARITO	54

LÍNGUA INGLESA

QUESTÕES.....	1
GABARITO	61

MATEMÁTICA FINANCEIRA

QUESTÕES.....	1
GABARITO	19

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

QUESTÕES.....	1
GABARITO	23

COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

QUESTÕES.....	1
GABARITO	19

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

QUESTÕES.....	1
GABARITO	16

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

QUESTÕES.....	1
GABARITO	19

CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

QUESTÕES.....	1
GABARITO	14

ATENDIMENTO BANCÁRIO

QUESTÕES.....	1
GABARITO	19



1. (CESGRANRIO - 2024)

O que é cidadania financeira?

Cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros, o que significa planejar o uso de seus recursos, gerenciar o uso de crédito e poupar ativamente.

O termo “cidadania” é usualmente associado à Grécia antiga. Contudo, o significado atribuído hoje ao conceito chega a ser oposto ao que ele significava àquela época, na qual nem todos eram cidadãos. A cidadania estava limitada aos integrantes de uma elite, que, entre eles, estavam em pé de igualdade e participavam das decisões que afetavam o coletivo. Estavam excluídos desse grupo homens não integrantes da elite, estrangeiros e todas as mulheres.

Hoje, quando se fala em cidadania, vêm à mente palavras como “igualdade”, “direitos”, “deveres”, “participação” e “nacionalidade”. Na definição atual do conceito, herdou-se da Grécia antiga a ideia de exercício do poder na esfera pública, por meio, por exemplo, da participação em eleições e audiências públicas. Contudo, além de perder seu caráter elitista, estendendo-se à quase totalidade dos residentes de um país, o escopo da “cidadania” ampliou-se significativamente, passando a abarcar, além dos direitos políticos (participação no governo da coisa pública), os direitos civis (direito à vida, direitos de ir e vir, liberdade de consciência e expressão, direito à justiça) e sociais (moradia, trabalho, saúde, educação).

O desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de educação e inclusão financeiras, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Em termos de resultados, espera-se que o cidadão tenha melhores condições de concretizar a cidadania financeira em seu dia a dia, como detalhado a seguir: ter acesso a serviços financeiros adequados às suas necessidades; contar com ambiente de negócios que gere confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos; ter oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros; e ter canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro.

Diversos grupos de atores têm um papel a desempenhar na promoção da cidadania financeira, cabendo destacar o Estado, os fornecedores de serviços financeiros, os varejistas, a imprensa, os influenciadores, os educadores e os cidadãos.

A título de ilustração, cabe às instituições do Estado, entre outras, defender a concorrência, disponibilizar e divulgar canais e processos eficazes para a proteção do consumidor de serviços financeiros, regular e supervisionar os fornecedores de serviços financeiros.

Aos fornecedores de serviços financeiros atribui-se, por exemplo, o papel de oferecer opções de serviços que se adéquem às capacidades e aos interesses do perfil do consumidor e informar de maneira transparente, simples e conveniente aquilo que é verdadeiramente relevante para que o cidadão decida de forma livre e consciente.

Aos varejistas é atribuído o papel de informar de maneira simples as características e os riscos das opções de pagamento disponíveis ao cliente e favorecer que ele use seus recursos financeiros de forma consciente.

E, por fim, os cidadãos têm, entre outros, o papel de denunciar às autoridades competentes indícios de fraude ou golpe, irregularidades ou condutas abusivas que podem afetar outros cidadãos e dar atenção à gestão das finanças pessoais e do crédito, buscando aprender técnicas e usar instrumentos que melhorem ou facilitem essa gestão.

Mesmo sendo projeto de longo prazo, é possível enxergar possíveis caminhos para que o Brasil continue avançando na promoção da cidadania financeira de sua população.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. O que é cidadania financeira? 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 20 maio 2024.

Adaptado.



1. (CESGRANRIO - 2023)

Forthcoming innovation & trends in shipping industry

The shipping trends play a vital role in global trade, transporting goods worth trillions of dollars yearly. Population growth and continued urbanization will also lead to an increase in demand for maritime shipping services. The maritime shipping industry must continue to innovate and adopt new technologies to meet this increased demand. The following are some of the most promising trends and innovations currently taking place in the maritime shipping industry:

Green Technology - One of the most critical trends in maritime shipping is the move toward green technology. With increasing public awareness of the need to protect the environment, it is becoming increasingly crucial for maritime companies to adopt green practices. Maritime companies invest in cleaner-burning fuels such as LNG (liquefied natural gas). LNG produces significantly lower emissions than traditional marine fuels such as heavy fuel oil (HFO) and diesel. Some maritime companies are also experimenting with battery-powered ships to reduce emissions further. While battery-powered ships are not yet commercially viable on long voyages, they show great promise for use on shorter routes.

Electric Ships - Global maritime transport emits around 900 million tons of carbon dioxide annually, accounting for 2-3% of the world's total emissions. As the push for decarbonization gathers momentum, it is only a matter of time before electric ships become the norm. **Autonomous Ships** - Another exciting trend in maritime shipping is the development of autonomous ships. Autonomous ships have the potential to revolutionize the industry. They offer many advantages over traditional vessels, including reduced operating costs, increased efficiency, and improved safety by reducing the need for manual labor onboard ships. In addition, automated systems are less susceptible to human error than their manual counterparts. While there are many regulatory hurdles to overcome before autonomous vessels can be deployed commercially, they are expected to eventually become a common sight in the world's oceans.

Blockchain - Blockchain technology is also beginning to make its way into the maritime shipping industry. Blockchain offers several potential benefits for maritime companies, including improved tracking of shipments and real-time visibility of their location- this would minimize delays caused by lost or misplaced cargo, reduce paperwork, and increase transparency throughout the supply chain. Moreover, blockchain-based smart contracts could automate many administrative tasks related to shipping, such as documentation and billing.

Big data and predictive analytics - Another major trend transforming maritime shipping is the increasing use of big data and predictive analytics. The shipping industry generates vast amounts of data that can be extremely valuable if analyzed correctly. Big data analytics can improve everything from route planning to fuel consumption. By harnessing the power of data, shipping companies can optimize their operations, reduce costs, and enhance safety and security. Predictive analytics is particularly valuable for identifying potential problems before they occur, such as equipment failures or weather hazards.

Cybersecurity - Cybersecurity is a growing concern for maritime companies due to the increased reliance on digital systems and networks. As the shipping industry becomes increasingly digitized, companies must implement robust cybersecurity measures to protect their vessels and cargo from attack. Ships are now equipped with everything from satellite communications to remote monitoring capabilities, all of which create potential cyber vulnerabilities.

Conclusion - The maritime shipping news is undergoing a period of significant change, with new technologies and trends emerging that have the potential to revolutionize the way that we ship goods around the world.

Available at: <https://maritimefairtrade.org/6-forthcoming-innovation-trends-in-the-shipping-industry/> Retrieved on April 22, 2023. Adapted.

**1. (CESGRANRIO - 2023)**

Em um determinado banco, a taxa de juros para operações diretas de crédito é composta pelo custo financeiro anual e pela taxa do banco, e é calculada da seguinte forma:

Sabe-se que o Fator Custo = $1 + \text{Custo Financeiro}$ e o Fator Taxa do Banco = $1 + \text{Taxa do Banco}$, e que, para uma determinada modalidade de crédito, o Custo Financeiro é de 8% ao ano, e a taxa do banco é de 5% ao ano.

Nessas condições, a taxa anual de juros para a referida modalidade de crédito é igual a

$$\text{Taxa de Juros} = \text{Fator Custo} \times \text{Fator Taxa do Banco} - 1$$

- (A) 10,34%
- (B) 11,34%
- (C) 12,40%
- (D) 13,00%
- (E) 13,40%

2. (CESGRANRIO - 2021)

Devido às oscilações de receita em seu negócio durante a pandemia, um cliente vai precisar pagar um boleto, cujo principal (até a data de vencimento) é de R\$ 25.000,00, com 12 dias de atraso. Nesse caso, são cobrados adicionalmente, sobre o valor do principal, dois encargos: 2% de multa, mais juros simples de 0,2% ao dia. Por causa dos juros altos, o cliente procurou seu gerente, que não conseguiu uma solução menos custosa.

Com isso, nas condições dadas, o cliente deverá pagar nessa operação um valor total de

- (A) R\$ 25.600,00
- (B) R\$ 25.800,00
- (C) R\$ 26.100,00
- (D) R\$ 26.300,00
- (E) R\$ 26.500,00

3. (CESGRANRIO - 2021)

Um negociador de investimentos de uma instituição financeira pergunta ao gerente de tal instituição qual a taxa de juros anual máxima que pode oferecer a um cliente investidor, e o gerente afirma que ficará satisfeito com uma taxa anual máxima de 8,36%. O negociador entra em contato com o cliente que pretende investir um capital C1 e diz que, ao final de um ano, ele receberá C2, que corresponde a C1 acrescido de 5,00% de juros, mas não tem sucesso nessa negociação inicial. O negociador resolve aplicar uma nova taxa sobre C2, mas sem ultrapassar a taxa anual máxima que está autorizado a oferecer.

Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre C2?

- (A) 2,16%
- (B) 2,24%

**1. (CESGRANRIO - 2026)**

A nota bimestral dos alunos é calculada a partir de três avaliações: AV1, que possui peso 1; AV2, com peso 2; e AV3, que possui peso 3. Essa nota bimestral, assim como as avaliações AV1, AV2 e AV3, assume um valor de 0 (zero) a 10 (dez). O Professor lançou a nota bimestral de todos os 25 alunos de sua turma e calculou a média aritmética das 25 notas, obtendo 7,20. Após o cálculo da média, o Professor observou que esquecera de lançar 1 (um) ponto a mais na AV2 para 12 de seus alunos, devido a um trabalho que esses 12 alunos produziram. Sem esse ponto a mais, a nota AV2 de cada um desses 12 alunos seria inferior a 9.

Feita a correção (lançado o ponto extra na AV2 para os 12 alunos), a média da turma passou a ser

- (A) 7,28
- (B) 7,36
- (C) 7,52
- (D) 7,87
- (E) 8,20

2. (CESGRANRIO - 2023)

Considere que, em uma agência bancária, o tempo médio que um cliente aguardou para começar a ser atendido, na primeira semana de um determinado mês de 2022, foi de 8min 30s e, na semana seguinte, esse tempo médio passou para 5min 30s. Considere, ainda, que na primeira semana foram atendidos 2.700 clientes, e na segunda semana, 1.350 clientes.

O tempo médio de espera para um cliente começar a ser atendido no caixa, considerando essas duas semanas, foi de, aproximadamente,

- (A) 5min 50s
- (B) 6min 30s
- (C) 6min 50s
- (D) 7min 30s
- (E) 7min 50s

3. (CESGRANRIO - 2022)

Em um determinado concurso, a nota final de cada candidato é calculada por meio da média aritmética ponderada das notas de quatro provas: Matemática, Português, Informática e Inglês. A Tabela a seguir mostra os pesos de cada prova e as notas de um candidato em três delas, pois ele desconhece sua nota na prova de Inglês.

	Matemática	Português	Informática	Inglês
Nota	7	6	8	?
Peso	2	1	3	2



1. (CESGRANRIO - 2025)

O Departamento de Recursos Humanos do Banese é preocupado com o contínuo aprendizado dos colaboradores da instituição, buscando não somente o aperfeiçoamento intelectual, mas a relação de integração entre as pessoas. Um dos temas recorrentes consiste em divulgar os critérios de boa administração, considerados como de boa governança corporativa. Nesse sentido, todos devem desempenhar suas funções com diligência, independência e com vistas à geração de valor

- (A) sustentável no longo prazo.
- (B) consistente no lucro variável.
- (C) intrínseco para tornar perene a relação com a sociedade.
- (D) destinado a tornar mais atrativa a aquisição da sociedade.
- (E) social prevalecendo sobre o aspecto econômico de atuação.

2. (CESGRANRIO - 2024)

Sabe-se que a governança é o processo de direção e controle que ocorre quando o governo dirige politicamente o Estado, assim como quando as empresas dirigem seus empregados ou os parceiros que atuam conjuntamente e fixam regras de deliberação e implementação de suas decisões. Assim, a governança enquanto coordenação social é alcançada por meio de algum modo ideal: hierarquia, mercado ou rede.

No caso da governança corporativa de organizações privadas ou de organizações públicas, o modo hierárquico é compreendido como a(o)

- (A) coordenação por meio da interação contínua entre múltiplos atores que transacionam recursos de forma autônoma, mas interdependente.
- (B) coordenação por meio de um sistema de preços em que indivíduos sem vínculo pessoal interagem de forma independente e impessoal.
- (C) modo baseado na confiança entre parceiros que instituem vínculos para o benefício mútuo, compartilhando recursos de forma contínua.
- (D) modo que substitui cadeias de comando e de controle formal por estruturas flexíveis, informais e horizontais de interdependência.
- (E) sistema dirigido e controlado com a finalidade de promover valor aos proprietários e às partes interessadas, assegurando a sua sustentabilidade.

3. (CESGRANRIO - 2024)

Nos últimos anos, as empresas brasileiras buscam uma transformação significativa com a crescente adoção dos princípios e práticas ASG (Ambiental, Social e Governança). Entretanto, tais princípios enfrentam desafios para serem implementados no país. Uma potencialidade e uma resistência aos princípios ASG na realidade brasileira advêm, respectivamente, de

- (A) baixos salários no terceiro setor e biodiversidade ameaçada.
- (B) transparência nos investimentos e corrupção.
- (C) riqueza natural e disparidade de renda.
- (D) respeito à diversidade e acesso limitado à educação.
- (E) padrão de governança estabelecido e leis ambientais flexíveis.



1. (CESGRANRIO - 2021)

Um banco brasileiro de investimentos decidiu tornar-se banco múltiplo, oferecendo conta-corrente apenas no formato digital, com taxa zero aos seus clientes. Sustentou sua decisão por reconhecer a perecibilidade dos serviços de outros bancos tradicionais, já que algumas agências ficavam vazias na maior parte do dia, enquanto enormes filas se formavam em horários de pico, sendo menos custoso o atendimento virtual.

Nesse caso, a decisão tomada deveu-se à seguinte característica dos serviços:

- (A) existência de variação na consistência de entrega e dificuldade de padronização.
- (B) existência de cocriação com participação física e direta de funcionário e cliente.
- (C) dificuldade de explicar os benefícios de algo que não pode ser tocado.
- (D) impossibilidade de ser guardado, estocado ou armazenado.
- (E) facilidade de ser copiado por seus processos não serem patenteáveis.

2. (CESGRANRIO - 2024)

Conforme a Lei Civil, toda pessoa natural é dotada de personalidade jurídica. Todas as pessoas, ao nascerem com vida, adquirem a referida personalidade, e, conseqüentemente, quando ocorre o óbito, a personalidade jurídica é extinta.

Com relação ao nascituro, entretanto, verifica-se que ele tem

- (A) capacidade jurídica do gozo de direitos
- (B) capacidade jurídica de fato
- (C) interesses protegidos pelo Direito
- (D) personalidade jurídica limitada
- (E) capacidade jurídica passiva

3. (CESGRANRIO - 2024)

A bancarização é crucial para inclusão financeira, permitindo acesso a serviços bancários básicos, como poupança e pagamentos eletrônicos. Ela promove segurança financeira ao reduzir riscos associados ao manuseio de dinheiro físico e possibilita participação em atividades econômicas formais, como obtenção de crédito e investimentos.

Considerando-se os preceitos do Código Civil Brasileiro, para a abertura de uma conta bancária, uma pessoa aos

- (A) 14 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (B) 15 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada relativamente incapaz.
- (C) 16 anos precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é considerada absolutamente incapaz.
- (D) 17 anos e viciada em tóxico precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois ela é absolutamente incapaz.
- (E) 18 anos que por causa permanente não puder exprimir sua vontade precisará ser representada pelo pai, pela mãe ou pelo responsável legal para atos da vida civil, pois é ela considerada absolutamente incapaz.



1. (CESGRANRIO - 2024)

A Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Segundo essa resolução, a política de segurança cibernética deve ser divulgada aos funcionários da instituição e às empresas prestadoras de serviços a terceiros, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações.

Essa resolução também estabelece que as instituições devem divulgar ao público

- (A) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes.
- (B) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de proteção do processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.
- (C) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de continuidade dos negócios.
- (D) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes e do plano de continuidade dos negócios.
- (E) um resumo contendo as linhas gerais da política de segurança cibernética.

2. (CESGRANRIO - 2026)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios de proteção de dados pessoais elencados na LGPD. Um desses princípios implica a limitação do tratamento 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.

Esse é o princípio da

- (A) adequação
- (B) finalidade
- (C) necessidade
- (D) prevenção
- (E) transparência

**1. (2026)**

O mindset de crescimento parte de uma concepção específica sobre capacidades humanas e aprendizagem. Considerando a definição apresentada no material, assinale a alternativa que melhor caracteriza esse tipo de orientação.

- (A) Considera a inteligência uma característica essencialmente determinada ao nascimento, admitindo apenas alterações comportamentais superficiais.
- (B) Entende que habilidades e competências podem ser desenvolvidas mediante esforço consistente, estratégias adequadas, aprendizagem e exposição a desafios.
- (C) Defende que o desenvolvimento profissional decorre prioritariamente de talento natural e de aptidões previamente consolidadas.
- (D) Sustenta que o fracasso representa evidência objetiva de que determinada competência não pode ser desenvolvida.
- (E) Recomenda evitar atividades que ultrapassem o nível atual de domínio, de modo a preservar a confiança individual.

2. (2026)

Um profissional recebe uma avaliação negativa sobre determinado projeto e, em vez de interpretar o resultado como prova de incapacidade permanente, procura identificar quais estratégias foram inadequadas e quais comportamentos devem ser modificados. Segundo o material, essa atitude corresponde:

- (A) à negação das próprias limitações em nome da autoconfiança.
- (B) à transferência da responsabilidade pelo resultado para fatores externos.
- (C) ao paradigma da escassez, pois o profissional procura preservar sua posição competitiva.
- (D) ao mindset de crescimento, no qual o erro é tratado como informação útil para aprendizagem e correção de rota.
- (E) ao mindset fixo, porque o profissional reconhece que houve uma falha em seu desempenho.

3. (2026)

No que diz respeito à comparação entre mindset fixo e mindset de crescimento, assinale a alternativa correta.

- (A) No mindset de crescimento, o esforço é compreendido como caminho necessário para desenvolver domínio e competência.
- (B) No mindset fixo, o feedback crítico é buscado deliberadamente como fonte de aperfeiçoamento.
- (C) O mindset de crescimento tende a incentivar a ocultação de erros para preservar a imagem profissional.
- (D) O mindset fixo interpreta colegas mais avançados principalmente como fontes de inspiração e aprendizagem.
- (E) Ambos os tipos de mindset apresentam essencialmente a mesma reação diante de tarefas desafiadoras.

**1. (2025)**

O Banese, para promover atendimentos mais ágeis e dinâmicos aos seus clientes, fez um treinamento focando as desvantagens e as vantagens de oferecer um atendimento remoto. Como resultado do aprendizado, seus funcionários se conscientizaram de que o atendimento ao cliente por canais remotos pode apresentar as seguintes desvantagens:

- (A) dificuldade de compreensão das necessidades do cliente; demora na resposta ao cliente; maior escalabilidade no atendimento; possibilidade de integrar canais e oferecer uma experiência omnichannel.
- (B) falta de contato humano e impessoalidade; redução dos custos operacionais da organização; diminuição do tempo de espera do cliente para resolução de um problema; aumento da produtividade da equipe.
- (C) melhora no horário de atendimento; entrega de mais comodidade ao cliente; insegurança do cliente; necessidade de atualização constante do sistema; barreiras de comunicação.
- (D) falta de empatia e de interatividade pessoal; dependência de conexão de internet estável; dificuldade de alguns clientes lidarem com atendente virtual; preocupações com segurança cibernética.
- (E) oferta de uma experiência completa ao cliente; conveniência do cliente no que diz respeito aos horários de funcionamento; dificuldade no acesso aos serviços; rapidez na realização de tarefas rotineiras.

2. (2024)

Um cliente de um Banco procurou a Ouvidoria da instituição para buscar a solução de uma demanda e recebeu como resposta que a Ouvidoria não poderia atendê-lo naquele caso, por estar fora das finalidades para as quais a Ouvidoria foi constituída. Segundo a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria constituída pelas instituições financeiras tem por finalidade

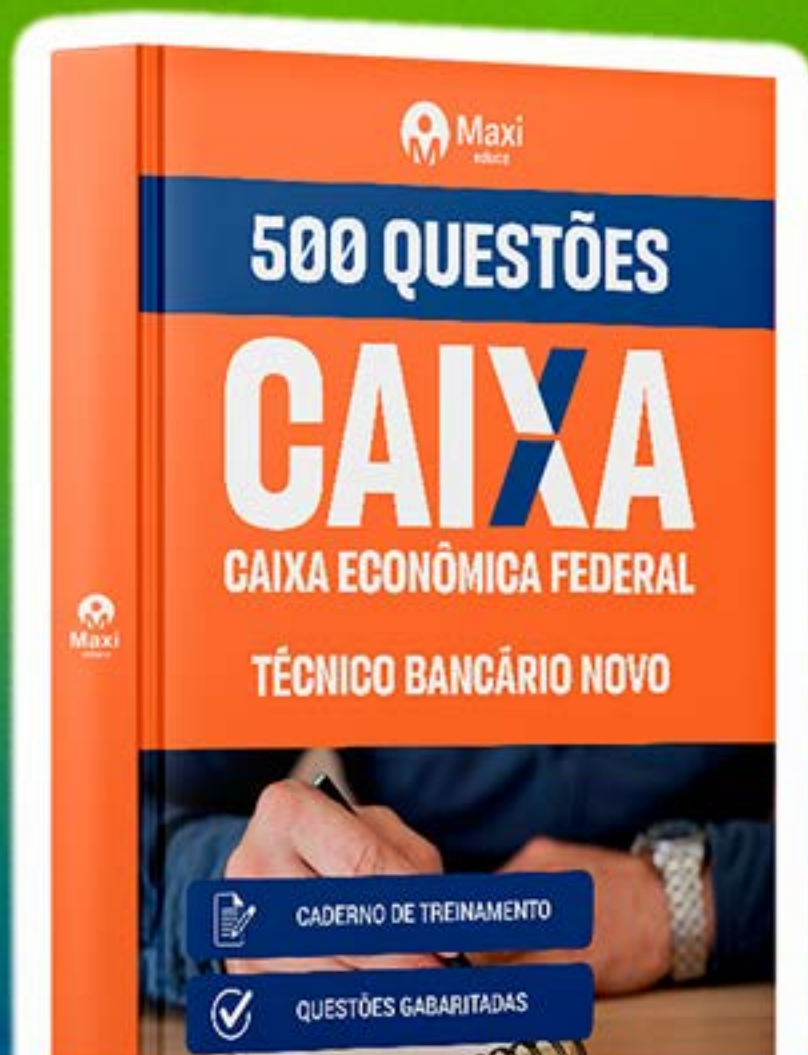
- (A) realizar o atendimento habitual, em qualquer ponto ou canal de atendimento, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.
- (B) atender e solucionar, em primeira instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.
- (C) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na arbitragem de conflitos.
- (D) atuar como canal de comunicação entre o Banco Central e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na conciliação de conflitos.
- (E) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

3. (2024)

A constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil são regulados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

De acordo com Resolução CMN no 4.860/2020, as atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- (A) prestar esclarecimentos aos demandantes somente na conclusão das demandas, sem informar o prazo previsto para resposta.
- (B) solucionar todas as demandas de modo favorável ao cliente no prazo previsto, evitando penalizações para a instituição.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!