

**COMENTÁRIOS PROVA BB 2014**

*(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 26 O Código de Conduta da Alta Administração Federal instituiu a Comissão de Ética Pública (CEP), responsável pelo exame dos atos praticados pelos integrantes dos membros do Governo Federal. Caso seja ocupante de cargo público e venha a praticar ato de gestão patrimonial sobre o qual paire dúvida quanto à sua realização à luz das normas do referido Código, o funcionário deve*

- (A) realizar consulta prévia à CEP sobre a regularidade do negócio entabulado.
- (B) estabelecer o negócio, mediante a participação de parentes sem vínculo com o serviço público.
- (C) pedir exoneração do cargo, realizar o negócio e postular o seu retorno.
- (D) consultar os seus advogados para obtenção de parecer sobre o tema.
- (E) proceder normalmente e assumir os riscos do negócio empreendido.

**Gab. A**

**COMENTÁRIOS:** A questão proposta foi versada em nossas aulas e consta do material didático, além dos importantes exercícios propostos aos alunos da seguinte maneira:

*04 (GRANCURSOS/Ética/2014) No que tange a evolução patrimonial da Autoridade Pública, o Código de Conduta da Alta Administração Pública encartou várias regras a serem seguidas pelo agente público, desde a sua posse até a sua saída dos quadros do órgão da Administração Pública. Nesse contexto, julgue os itens abaixo: IV. A autoridade pública poderá consultar previamente a CEP a respeito de ato específico de gestão de bens que pretenda realizar. E, a fim de preservar o caráter sigiloso das informações pertinentes à situação patrimonial da autoridade pública, as comunicações e consultas, após serem conferidas e respondidas, serão acondicionadas em envelope lacrado, que somente poderá ser aberto por determinação da CEP.*

No material didático esquematizamos o seguinte:

*Cumpra à CEP responder a consultas sobre aspectos éticos que lhe forem dirigidas pelos cidadãos e servidores que venham a ser indicados para ocupar cargo ou função abrangida pelo Código de Conduta da Alta Administração Federal (art. 16, § 2º, Decreto nº 6.029/2007).*

*As consultas dirigidas à CEP deverão estar acompanhadas dos elementos pertinentes à legalidade da situação exposta (item 7, Resolução nº 08/2003).*

*São finalidades do Código de Conduta da Alta Administração Federal criar mecanismo de consulta, destinado a possibilitar o prévio e pronto esclarecimento de dúvidas quanto à conduta ética do administrador (art. 1º, VI, CCAF).*

*A CEP, se entender necessário, poderá responder às consultas formuladas por autoridades públicas sobre situações específicas (art. 19, CCAF).*

**(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 31** O superintendente de vendas do Banco A, submetido a regime de metas, determina a suas equipes que, em todos os contratos de empréstimos, vinculem o fechamento da operação à realização de contrato de seguro. Com tal determinação, as metas impostas são realizadas, com reflexo financeiro positivo na remuneração dos empregados. Nos termos do Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, tal operação é

- (A) vedada, por não ser possível a conjugação prática das operações.
- (B) admitida, por ser inerente às relações de mercado.
- (C) permitida, por ser integrante de regime de remuneração por metas.
- (D) permitida, por configurar habitualidade das relações.
- (E) vedada, por caracterizar prática abusiva.

**Gab. E**

**COMENTÁRIOS:** A questão exigiu o enquadramento normativo do fato dado na redação. A conduta narrada além de configurar ilícito civil constitui crime contra as relações de consumo conforme normas do CDC:

**SEÇÃO IV – Das Práticas Abusivas, Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;**

Vide, por exemplo, os julgados do STJ sobre o tema explorado pela banca:

**A Turma decidiu que, nos contratos de financiamento habitacional, em que é vedada a “venda casada” (art. 39, I, do CDC), descabe ao fornecedor beneficiar-se de sua superioridade econômica ou técnica para impor condições negociais em desvantagem do consumidor. Daí é facultado ao mutuário escolher a cobertura do seguro habitacional obrigatório. Ademais, inexistente ofensa à cláusula securitária, pois apenas a liberdade de escolha da seguradora é facultativa, e não a contratação do seguro, desde que presentes, na apólice, as coberturas exigidas pela legislação do SFH... REsp 804.202-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 19/8/2008.**

**(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 38** Os produtos bancários têm certas características que os diferenciam dos demais produtos comercializados no mercado. Uma de suas características é determinada pela ausência de clareza ou precisão quando de sua oferta, que repercute na falta de compreensão e na dificuldade de o cliente elaborar mentalmente aquele produto que está sendo a ele ofertado. Essa característica está relacionada à(ao) sua(seu)

- (A) automação
- (B) risco percebido
- (C) imaterialidade
- (D) invariabilidade
- (E) tangibilidade

**Gab. C**

**COMENTÁRIOS:** O serviço bancário é caracterizado como serviço “intangível” imaterial, portanto; ele está inserido no mercado consumerista, é remunerado e então está subordinado às regras do CDC.

**STJ 297. O CDC é aplicável às instituições financeiras.**

*CDC, Art. 3º, § 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.*

Trabalho que merece destaque e aborda a referida assertiva sobre a característica da “intangibilidade dos contratos bancários” é a dissertação de mestrado de SANTOS PAIVA, ano 2013, pela Universidade do Porto, intitulado “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO SETOR BANCÁRIO PORTUGUÊS - BANCA A RETALHO”. O Professor Lusitano, ao que tudo consta inspirou a banca CESGRANRIO, senão vejamos:

*“um serviço é “qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra, que é essencialmente intangível, e não resulta na posse de algo”... os serviços são uma série de processos, nos quais a produção e o consumo não podem ser totalmente separados, e no qual o cliente frequentemente participa ativamente na fase de produção do serviço, resultando numa complexidade de relações difíceis de compreender. São atribuídas quatro características aos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade... A intangibilidade é uma característica particular dos serviços, uma vez que os serviços são processos ou experiências e não objetos físicos.”*

Ainda sobre o tema citamos o artigo “A Revolução Tecnologia e seus Impactos nos Contratos Eletrônicos” escrito por FERNANDES DOS SANTOS e OUTROS<sup>1</sup>:

*“Com a evolução tecnológica houve a necessidade de se criar mecanismos que proporcionassem a substituição da assinatura de próprio punho. A principal diferença entre o documento eletrônico e o documento tradicional (feito em papel) está na questão da tangibilidade porque um é virtual e, portanto, não palpável e o outro é físico, ou seja, tangível. Porém, essa diferenciação, nos dias atuais, não impede que os documentos assinados através de meio virtual percam sua validade, pois o direito já os reconhece”.*

*(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 44 Um banco possui dentre os seus clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas pela legislação própria. Nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 3.849/2010, é necessário instituir Ouvidoria que, dentre outras atribuições, deverá realizar, quanto a eventuais conflitos, a atividade de*

- (A) juizado
- (B) julgamento
- (C) acordo
- (D) mediação
- (E) arbitragem

**Gab. D**

**COMENTÁRIOS:** essa questão igualmente foi abordada nas aulas e consta expressamente do nosso material didático. Outrossim, nos exercícios propostos abordamos exatamente este ponto.

Nos exercícios propostos consideramos o seguinte teor:

*02 (GRANCURSOS/BB/2013) O componente organizacional de ouvidoria possui a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços. De acordo com a disciplina dada pela Resolução nº 3.849/2010 assinale a alternativa correta.*

*d) O componente organizacional de ouvidoria possui além da atribuição de atuar como canal de comunicação entre as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.*

<sup>1</sup> Disponível: [http://www.jandrade.edu.br/fonte\\_universitaria/artigos/artigo\\_19.pdf](http://www.jandrade.edu.br/fonte_universitaria/artigos/artigo_19.pdf)

No material didático abordamos o seguinte:

*As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN que tenham clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação própria devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (art. 1º, caput, Resolução nº 3.849/2010).*

*Ademais, o Ouvidor deve-se submeter a exame de certificação cujo currículo deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos (art. 6º, § 1º, Resolução nº 3.849/2010).*

*(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 45 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 3.849/2010, o prazo máximo, em dias, para resposta final aos reclamos será de*

- (A) dez
- (B) trinta
- (C) vinte
- (D) quinze
- (E) cinco

**Gab. D**

**COMENTÁRIOS:** Finalmente, essa questão igualmente foi abordada nas aulas e consta expressamente do nosso material didático. Outrossim, nos exercícios propostos abordamos exatamente este ponto.

Nos exercícios propostos consideramos o seguinte teor:

*09 (GRANCURSOS/BB/2013) De acordo com a Resolução nº 3.849/2010, o componente organizacional de ouvidoria, tem a atribuição precípua de atuar como canal de comunicação entre as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Nesse sentido, configura atribuição da ouvidoria, exceto:*

*c) informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar ~~cinco dias úteis~~, contados da data da protocolização da ocorrência.*

*d) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo de quinze dias.*

No material didático abordamos o seguinte:

*Constituem atribuições da Ouvidoria informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze (15) dias, contados da data da protocolização da ocorrência encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo de quinze (15) dias (art. 2º, caput, § 2º, Resolução nº 3.849/2010).*

**(CESGRANRIO/BB/Escriturário/2014) 61 Nos termos da circular nº 3.542/2012, NÃO está inserida nas hipóteses de controle de situações relacionadas com atividades internacionais a**

- (A) realização de pagamentos de importação e recebimentos de exportação, antecipados ou não, por empresa sem tradição ou cuja avaliação econômico-financeira seja incompatível com o montante negociado.
- (B) existência de recursos pertencentes ou controlados, direta ou indiretamente, por pessoas que reconhecidamente tenham cometido atos terroristas.
- (C) realização de transferências unilaterais que, pela habitualidade, valor ou forma, não se justifiquem ou apresentem atipicidade.
- (D) realização de pagamentos a terceiros não relacionados a operações de importação ou de exportação.
- (E) utilização de operações complexas e com custos mais elevados que visem a dificultar o rastreamento dos recursos ou a identificação da natureza da operação.

**Gab. B**

**COMENTÁRIOS:** única questão sobre o tema “combate à lavagem de capitais”. Em nosso sentir, pecou a banca por não explorar assunto tão importante no âmbito bancário, fugindo do estilo desses certames, demonstrando pouca tradição da referida banca em área especializada do Direito Penal.

De acordo com a Circular nº 3.542/2012, a assertiva refere-se a situações relacionadas a consórcios (art. 1º, IX).