

## Aula 20

*Banco do Brasil (Escriturário - Agente  
Comercial) Passo Estratégico de  
Conhecimentos Bancários - 2023  
(Pós-Edital)*

Autor:  
**Alexandre Violato Peyerl**

15 de Março de 2023

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| <b>Simulado.....</b>           | <b>2</b> |
| <i>Gabarito.....</i>           | 6        |
| <b>Correção Simulado .....</b> | <b>7</b> |



## SIMULADO

**1) Assinale a alternativa que não corresponde a um dos valores do Banco do Brasil presentes em seu Código de Ética.**

- a) Foco no cliente.
- b) Inovação.
- c) Senso de dono.
- d) Eficiência.
- e) Espírito privado.

**2) São boas práticas de relacionamento indicadas no Código de Ética do Banco do Brasil, exceto:**

- a) A oferta de produtos e serviços, bem como o atendimento devem ser feitos com honestidade, diligência e ética.
- b) Comprometimento com o bom clima de trabalho, pautando as condutas pelo respeito e tolerância.
- c) É desautorizada a emissão ou reprodução de comentários que possam prejudicar a convivência harmoniosa no ambiente de trabalho.
- d) Segurança e saúde no trabalho são consideradas pilares institucionais.
- e) Deve ser mantido o caráter cristão e partidário da Empresa.

**3) O Sr. W é o gerente de uma agência bancária. Determinado dia, o funcionário X comete um erro em operação, demandando que outros funcionários da equipe invistam algumas horas de trabalho para desfazer o erro. Em vista da situação, o Sr. W chama o funcionário em sua mesa e diz: "Preste mais atenção no seu trabalho, agora a equipe toda perde tempo para corrigir a burrice que você fez". O caso ocorreu de forma isolada, não havendo mais cobranças do mesmo teor por parte Sr. W com o funcionário X, que após alguns meses foi transferido de agência. Nesse caso, podemos afirmar que:**

- a) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois ele cobrou mais atenção por parte do funcionário.
- b) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois ele usou palavras de baixo calão.
- c) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois após um tempo o funcionário X foi transferido de agência.



- d) Não houve assédio moral por parte do Sr. W, pois a conduta ocorreu de forma isolada.
- e) Não houve assédio moral por parte do Sr. W, pois a sua reação foi motivada por erro do funcionário.

**4) O Sr. C entrou no Banco do Brasil após ser aprovado em concurso público, sendo alocado na maior agência de sua cidade. Na execução de suas atividades, ele percebeu que o Secretário de Saúde da cidade era correntista da agência e analisou a movimentação de sua conta, quando percebeu que, além do seu salário, havia diversos outros depósitos em sua conta corrente, os quais eram provenientes da Organização Social que administrava o hospital da cidade.**

**Indignado com o que viu, o Sr. C tirou várias fotos dos extratos do Secretário e postou em suas redes sociais com uma montagem com a logo do Banco do Brasil juntamente com a hashtag #BBcontraacorrupção e realizou diversas ofensas ao Prefeito e aos políticos que ele apoia. Nesse caso, é incorreto afirmar que:**

- a) O funcionário descumpriu o Código de Ética por verificar movimentações suspeitas na conta, o que não faz parte de suas atribuições.
- b) O funcionário descumpriu o Código de Ética por utilizar o nome e a imagem do Banco do Brasil em redes sociais sem autorização.
- c) O funcionário descumpriu o Código de Ética por usar a imagem do Banco do Brasil em manifestações político-partidárias.
- d) O funcionário descumpriu o Código de Ética por divulgar em redes sociais o extrato do correntista.
- e) Houve descumprimento à Lei de Sigilo Bancário.

**5) A Srª F trabalha em uma agência do Banco do Brasil e tem como um de seus clientes um corretor de imóveis, com o qual ela fechou uma parceria na qual indicaria para ele os clientes da agência que demonstrassem algum interesse em compra de imóveis e em troca receberia uma comissão por negócio fechado. Nos termos do Código de Ética do BB, a atitude da funcionária:**

- a) É incentivada, pois gera uma relação de parceria e ganhos para todas as partes envolvidas.
- b) É aceitável, desde que não comprometa os resultados do Banco.
- c) É aceitável, desde que seja mantida em sigilo.
- d) É inaceitável, pois a comissão do corretor deve ser paga ao Banco.



e) É inaceitável, pois não se deve receber “comissão” de terceiros por serviços prestados na qualidade de funcionário do Banco.

**6) Nos termos do Código de Ética do Banco do Brasil, há conflito de interesses quando um funcionário tem interesses privados que influenciam no desempenho de seus deveres e responsabilidades no Banco. São exemplos de situações que configuram conflito de interesses, exceto:**

- a) Manter parente até 3º grau como subordinado.
- b) Realizar as atividades internas somente no ambiente restrito.
- c) Utilizar o nome do Banco no exercício dos seus direitos políticos.
- d) Conduzir carreira no Banco recorrendo à intermediação de terceiros.
- e) Desempenhar externamente a atividade de consultoria financeira.

**7) O Sr. R é funcionário do BB e foi promovido para o cargo de assessor na Diretoria do Banco, em uma área na qual tem acesso a diversas informações estratégicas. Aproveitando-se das informações que obtém, começa a operar na Bolsa de Valores com opções do Banco do Brasil e monta um “close friends” no Telegram, onde antecipando-se aos movimentos do mercado divulga no grupo as informações privilegiadas. Nesse caso, a atitude do Sr. R:**

- a) Atenta contra o Código de Ética, pois está se utilizando de informações obtidas na qualidade de funcionário para obter proveito pessoal e de terceiros, podendo ser ainda punido pela CVM.
- b) Atenta contra o Código de Ética por divulgar as informações a terceiros, mas não por usá-las em proveito próprio.
- c) Não atenta contra o Código de Ética porque também divulga as informações a terceiros.
- d) Não atenta contra o Código de Ética porque não causa prejuízo ao Banco.
- e) Somente atentaria contra o Código de Ética se operasse vendido nas ações do BB, caso esteja em uma posição comprada, não há problemas.



**8) Nos termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banco do Brasil (PRASC BB), a contribuição positiva da instituição na transição para uma economia de baixo carbono está relacionada à natureza:**

- a) Social.
- b) Ambiental.
- c) Climática.
- d) De Governança.
- e) Econômica.

**9) São diretrizes sociais, ambientais e climáticas definidas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banco do Brasil (PRASC BB), exceto:**

- a) Adoção de critérios de exclusão de negócios com empresas responsáveis por dano doloso ao meio ambiente.
- b) Repúdio a condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- c) Priorização da busca de soluções para as demandas dos clientes e usuários de forma rápida e precisa.
- d) Geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação negocial estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioprodutiva.
- e) Participação em projetos e programas sociais apenas de forma direta, não realizado repasses de recursos nem realizando doações a outras instituições.

**10) O Banco do Brasil tem adotado critérios ASG na realização de seus negócios, alinhados a uma cultura de sustentabilidade e consideram aspectos ambientais, sociais e de governança. Consideram-se práticas alinhadas a uma gestão ASG, exceto:**

- a) Oferta de linha de financiamento destinada à instalação de equipamentos de energia renovável.
- b) Inibição do uso de soluções circulares.
- c) Emissão de títulos verdes, como instrumentos representativos de dívida de empresas que adotam boas práticas de preservação do meio ambiente.
- d) Parceria e repasse de recursos para Organização Social que atua no apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade social.
- e) Adoção de ferramentas de Analytics e ciência de dados para avaliação de funcionários e retenção de talentos.



## Gabarito

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



## CORREÇÃO SIMULADO

**1) Assinale a alternativa que não corresponde a um dos valores do Banco do Brasil presentes em seu Código de Ética.**

- a) Foco no cliente.
- b) Inovação.
- c) Senso de dono.
- d) Eficiência.
- e) Espírito privado.

### **Comentários:**

No início do Código de Ética são reforçados os valores do BB, que são:

- **Foco no Cliente:** Estar sempre atentos àquilo que é valioso para os clientes.
- **Inovação:** Ser movido pela inovação e agentes da transformação.
- **Ética:** Adotar a ética como fundamento da prática empresarial.
- **Senso de Dono:** Assumir a responsabilidade por empreender soluções de excelência e atuar com protagonismo.
- **Confiabilidade:** Ser comprometidos com a transparência e a solidez das ações.
- **Eficiência:** Otimizar os recursos disponíveis para criar valor aos públicos de relacionamento.
- **Espírito Público:** Considerar o interesse coletivo na tomada de decisões.

O gabarito da questão, portanto, é a letra E, porque um dos valores é o espírito público, que diz respeito à busca pelo interesse coletivo na tomada de decisões.

### **Gabarito: E**

**2) São boas práticas de relacionamento indicadas no Código de Ética do Banco do Brasil, exceto:**

- a) A oferta de produtos e serviços, bem como o atendimento devem ser feitos com honestidade, diligência e ética.
- b) Comprometimento com o bom clima de trabalho, pautando as condutas pelo respeito e tolerância.
- c) É desautorizada a emissão ou reprodução de comentários que possam prejudicar a convivência harmoniosa no ambiente de trabalho.
- d) Segurança e saúde no trabalho são consideradas pilares institucionais.



e) Deve ser mantido o caráter cristão e partidário da Empresa.

### **Comentários:**

A orientação é que seja mantido o caráter laico e apartidário da Empresa, de forma que a alternativa incorreta é a letra E, ao falar em caráter cristão e partidário. Reforçando com a literalidade do Código de Ética:

- 2.2 Devemos oferecer produtos e serviços, bem como, prestar atendimento com honestidade, diligência e ética.
- 2.3 Devemos nos comprometer com o bom clima de trabalho, pautando nossas condutas pelo respeito e tolerância.
- 2.5 Desautorizamos a emissão ou reprodução de comentários que possam prejudicar a convivência harmoniosa no ambiente de trabalho.
- 2.9 Consideramos a segurança e a saúde no trabalho pilares institucionais.
- 2.12 Devemos contribuir, nas nossas atividades diárias, para a manutenção do **caráter laico e apartidário da Empresa**.

### **Gabarito: E**

**3) O Sr. W é o gerente de uma agência bancária. Determinado dia, o funcionário X comete um erro em operação, demandando que outros funcionários da equipe invistam algumas horas de trabalho para desfazer o erro. Em vista da situação, o Sr. W chama o funcionário em sua mesa e diz: "Preste mais atenção no seu trabalho, agora a equipe toda perde tempo para corrigir a burrice que você fez". O caso ocorreu de forma isolada, não havendo mais cobranças do mesmo teor por parte Sr. W com o funcionário X, que após alguns meses foi transferido de agência. Nesse caso, podemos afirmar que:**

- a) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois ele cobrou mais atenção por parte do funcionário.
- b) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois ele usou palavras de baixo calão.
- c) Houve assédio moral por parte do Sr. W, pois após um tempo o funcionário X foi transferido de agência.
- d) Não houve assédio moral por parte do Sr. W, pois a conduta ocorreu de forma isolada.
- e) Não houve assédio moral por parte do Sr. W, pois a sua reação foi motivada por erro do funcionário.



### **Comentários:**

O assédio moral se classifica como condutas abusivas que ocorram de forma sistemática, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que atingem a dignidade ou integridade psíquica ou física do trabalhador. No caso, como a situação se deu de forma isolada, não houve assédio moral, sendo a letra D o gabarito da questão.

### **Gabarito: D**

---

- 4) O Sr. C entrou no Banco do Brasil após ser aprovado em concorrido concurso público, sendo alocado na maior agência de sua cidade. Na execução de suas atividades, ele percebeu que o Secretário de Saúde da cidade era correntista da agência e analisou a movimentação de sua conta, quando percebeu que, além do seu salário, havia diversos outros depósitos em sua conta corrente, os quais eram provenientes da Organização Social que administrava o hospital da cidade.**

**Indignado com o que viu, o Sr. C tirou várias fotos dos extratos do Secretário e postou em suas redes sociais com uma montagem com a logo do Banco do Brasil juntamente com a hashtag #BBcontraacorrupção e realizou diversas ofensas ao Prefeito e aos políticos que ele apoia. Nesse caso, é incorreto afirmar que:**

- a) O funcionário descumpriu o Código de Ética por verificar movimentações suspeitas na conta, o que não faz parte de suas atribuições.
- b) O funcionário descumpriu o Código de Ética por utilizar o nome e a imagem do Banco do Brasil em redes sociais sem autorização.
- c) O funcionário descumpriu o Código de Ética por usar a imagem do Banco do Brasil em manifestações político-partidárias.
- d) O funcionário descumpriu o Código de Ética por divulgar em redes sociais o extrato do correntista.
- e) Houve descumprimento à Lei de Sigilo Bancário.

### **Comentários:**

O gabarito da questão é a letra A, pois o funcionário tem o dever de denunciar caso verifique movimentações suspeitas na conta do cliente que indiquem que ele pode estar utilizando o Banco para realizar atividades ilícitas. Todavia, isso deve ser feito nos canais apropriados no âmbito do próprio Banco, que irá realizar as ações adequadas e informar às autoridades competentes, conforme o caso.

### **Gabarito: A**

---



5) A Srª F trabalha em uma agência do Banco do Brasil e tem como um de seus clientes um corretor de imóveis, com o qual ela fechou uma parceria na qual indicaria para ele os clientes da agência que demonstrassem algum interesse em compra de imóveis e em troca receberia uma comissão por negócio fechado. Nos termos do Código de Ética do BB, a atitude da funcionária:

- a) É incentivada, pois gera uma relação de parceria e ganhos para todas as partes envolvidas.
- b) É aceitável, desde que não comprometa os resultados do Banco.
- c) É aceitável, desde que seja mantida em sigilo.
- d) É inaceitável, pois a comissão do corretor deve ser paga ao Banco.
- e) É inaceitável, pois não se deve receber “comissão” de terceiros por serviços prestados na qualidade de funcionário do Banco.

#### **Comentários:**

O gabarito é a letra E, pois o posicionamento do BB é o de que não se deve receber valores como pagamento de comissão pelos serviços prestados na qualidade de funcionário do Banco, além de não poder direcionar negócios a terceiros.

#### **Gabarito: E**

6) Nos termos do Código de Ética do Banco do Brasil, há conflito de interesses quando um funcionário tem interesses privados que influenciam no desempenho de seus deveres e responsabilidades no Banco. São exemplos de situações que configuram conflito de interesses, exceto:

- a) Manter parente até 3º grau como subordinado.
- b) Realizar as atividades internas somente no ambiente restrito.
- c) Utilizar o nome do Banco no exercício dos seus direitos políticos.
- d) Conduzir carreira no Banco recorrendo à intermediação de terceiros.
- e) Desempenhar externamente a atividade de consultoria financeira.

#### **Comentários:**

Todos os exemplos trazidos nas alternativas estão no próprio Código de Ética do BB, vejamos.

4.6 Advertimos que as ações exemplificadas a seguir configuram conflito de interesses:

(...)

- Manter sob subordinação hierárquica direta cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º grau. **Letra A**



(...)

- Permitir que atividades internas extrapolam o ambiente restrito, afetando interesses do Banco. **Letra B** é o gabarito, pois há conflito de interesses quando a atividade extrapola o ambiente restrito

(...)

- Utilizar o nome do Banco do Brasil no exercício de seus direitos políticos. **Letra C**
- Conduzir carreira no Banco recorrendo à intermediação de terceiros. **Letra D**
- Desempenhar atividades externas que possam constituir prejuízo ou concorrência para o Banco.

*Exemplo trazido:*

Funcionário deseja abrir empresa de consultoria financeira.

Posicionamento BB:

Neste caso, configura-se Conflito de Interesses, porque a atividade de consultoria financeira concorre com a atividade bancária. **Letra E**

## Gabarito: B

**7) O Sr. R é funcionário do BB e foi promovido para o cargo de assessor na Diretoria do Banco, em uma área na qual tem acesso a diversas informações estratégicas. Aproveitando-se das informações que obtém, começa a operar na Bolsa de Valores com opções do Banco do Brasil e monta um “close friends” no Telegram, onde antecipando-se aos movimentos do mercado divulga no grupo as informações privilegiadas. Nesse caso, a atitude do Sr. R:**

- a) Atenta contra o Código de Ética, pois está se utilizando de informações obtidas na qualidade de funcionário para obter proveito pessoal e de terceiros, podendo ser ainda punido pela CVM.
- b) Atenta contra o Código de Ética por divulgar as informações a terceiros, mas não por usá-las em proveito próprio.
- c) Não atenta contra o Código de Ética porque também divulga as informações a terceiros.
- d) Não atenta contra o Código de Ética porque não causa prejuízo ao Banco.
- e) Somente atentaria contra o Código de Ética se operasse vendido nas ações do BB, caso esteja em uma posição comprada, não há problemas.



### **Comentários:**

O gabarito é a letra A, pois trata-se de uma prática irregular no mercado conhecida como *front running*, além de atentar contra o Código de Ética do Banco, ao se utilizar do cargo para obter proveitos pessoas e/ou de terceiros. Quanto à letra E, independe da ponta em que esteja operando, o problema é utilizar-se de informação privilegiada para fins alheios.

### **Gabarito: A**

- 8) Nos termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banco do Brasil (PRASC BB), a contribuição positiva da instituição na transição para uma economia de baixo carbono está relacionada à natureza:**

- a) Social.
- b) Ambiental.
- c) Climática.
- d) De Governança.
- e) Econômica.

### **Comentários:**

Vejamos o que diz a PRASC:

Para fins desta Política consideramos:

- a) natureza social como o respeito, a proteção e a promoção dos direitos e garantias fundamentais e de interesse comum.
- b) natureza ambiental como a preservação e a reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação, quando possível.
- c) **natureza climática** como a nossa **contribuição positiva na transição para uma economia de baixo carbono**, e na redução de impactos que possam ser associados às mudanças em padrões climáticos.
- d) partes interessadas como clientes e usuários; administradores, funcionários; fornecedores e terceirizados; acionistas; investidores; e demais pessoas impactadas pelos nossos produtos, serviços, atividades e processos.

### **Gabarito: C**



**9) São diretrizes sociais, ambientais e climáticas definidas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banco do Brasil (PRASC BB), exceto:**

- a) Adoção de critérios de exclusão de negócios com empresas responsáveis por dano doloso ao meio ambiente.
- b) Repúdio a condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- c) Priorização da busca de soluções para as demandas dos clientes e usuários de forma rápida e precisa.
- d) Geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação negocial estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioprodutiva.
- e) Participação em projetos e programas sociais apenas de forma direta, não realizando repasses de recursos nem realizando doações a outras instituições.

**Comentários:**

Vamos identificar as diretrizes trazidas pelas alternativas na PRASC do BB:

2. Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas:

2.2. Adotamos critérios de exclusão na realização de negócios, contratação de bens e serviços, investimentos ou parcerias societárias com terceiros que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas a de escravo; que pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão-de-obra infantil; e que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente. **Letra A**

2.3. Respeitamos, incentivamos e valorizamos a diversidade e a equidade nas relações, bem como repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza. **Letra B**

2.6. Priorizamos a busca de soluções para as demandas dos clientes e usuários, de forma rápida e precisa, visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços. **Letra C**

2.7. Buscamos a geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação negocial estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioprodutiva. **Letra D**

2.9. Repassamos recursos, de forma voluntária, planejada, monitorada e circunstancial, para projetos e programas sociais, além de realizar doações e atividades de voluntariado envolvendo funcionários. **Letra E incorreta**

Como uma das diretrizes é a realização de repasses e doações, o gabarito é a letra E.

**Gabarito: E**



**10) O Banco do Brasil tem adotado critérios ASG na realização de seus negócios, alinhados a uma cultura de sustentabilidade e consideram aspectos ambientais, sociais e de governança. Consideram-se práticas alinhadas a uma gestão ASG, exceto:**

- a) Oferta de linha de financiamento destinada à instalação de equipamentos de energia renovável.
- b) Inibição do uso de soluções circulares.
- c) Emissão de títulos verdes, como instrumentos representativos de dívida de empresas que adotam boas práticas de preservação do meio ambiente.
- d) Parceria e repasse de recursos para Organização Social que atua no apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade social.
- e) Adoção de ferramentas de Analytics e ciência de dados para avaliação de funcionários e retenção de talentos.

**Comentários:**

As soluções circulares estão alinhadas com os critérios ASG e estão relacionadas à reutilização dos recursos e à economia circular, estando alinhadas à diretriz de redução da emissão de carbono. Portanto, o gabarito da questão é a letra B, pois uma prática alinhada a uma gestão ASG é a utilização de soluções circulares, não a inibição do seu uso.

As demais alternativas estão alinhadas a uma gestão ASG, sendo as alternativas A e C relacionadas aos aspectos ambientais, a D ao aspecto social e a E ao aspecto de governança.

**Gabarito: B**

---



# 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

Concursado(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.