



# CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

300 questões comentadas  
GABARITANDO  
Técnico bancário Novo



CÓD: SL-042MR-24  
7908433251460

## Questões Gabaritadas:

1. Língua Portuguesa .....	5
2. Língua Inglesa .....	25
3. Matemática Financeira .....	51
4. Noções de Probabilidade E Estatística .....	61
5. Comportamentos Éticos e Compliance .....	73
6. Conhecimentos Bancários .....	81
7. Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação .....	103
8. Conhecimentos e Comportamentos Digitais .....	115
9. Atendimento Bancário .....	125

35. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2022

Assunto: Bancos - Atendimento, Vendas, História, etc.  
- Resolução CMN nº 4.860/2020 - Constituição e Funcionamento de Componente Organizacional de Ouvidoria

D é um cliente de renomada instituição financeira e foi atingido por criminosos digitais que entraram em sua conta-corrente e realizaram várias operações financeiras, incluindo saques, transferências, pagamentos e empréstimos, gerando vultoso prejuízo para o correntista. Cumprindo os protocolos, D dirigiu-se à agência bancária onde possuía sua conta-corrente e efetuou contestações às operações, bem como comunicou a fraude ao serviço de atendimento. A instituição comunicou que analisaria as contestações no prazo de trinta dias. Inconformado com o prazo que considerou longo e tendo em vista possuir contas a pagar, D apresentou reclamação à Ouvidoria.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, é atribuição da Ouvidoria, quando as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, prestar atendimento de

- (A) urgência
- (B) recurso
- (C) última instância
- (D) previsibilidade
- (E) excepcionalidade

36. CESGRANRIO - PPNS (PETROBRAS)/PETROBRAS/DIREITO/2012

Assunto: Direito do Consumidor - Características, Princípios e Disposições Gerais (arts. 1º ao 3º)

Uma empresa de consultoria ingressa com ação de cobrança, referindo que adquiriu da Concessionária Carro Zero Ltda. um veículo para transporte dos clientes, que, além da garantia de fábrica, tinha também uma “supergarantia Carro Zero”, conforme documento que lhe foi entregue no ato da compra, assinado, carimbado e datado pela vendedora. Nesse documento, consta, na cláusula 4a, referência de que a supergarantia seria concedida e entregue a clientes especiais, até que o veículo atingisse os 100.000 km, desde que fizesse a manutenção indicada pela fábrica em seu estabelecimento e, na cláusula 7a, havia de registro de que a supergarantia seria uma oferta aos clientes preferenciais, pessoas físicas. A empresa de consultoria fez as manutenções de seu veículo na Concessionária Carro Zero Ltda., conforme carimbos apostos em seu manual. Ocorre que, quando o veículo estava com 40.000 km rodados, fora da garantia de fábrica, a correia dentada

se partiu, e a empresa de consultoria acionou a supergarantia, ocasião em que lhe foi negada a proteção, por ser pessoa jurídica. A empresa de consultoria está cobrando o valor do conserto em dobro.

Analisando-se esse caso, constata-se que a(o)

- (A) entrega da documentação relativa à supergarantia à empresa de consultoria faz prova em favor do direito desta ao ressarcimento.
- (B) cobrança não pode prevalecer, visto que a concessionária tem o direito de escolher a quem fornece a supergarantia.
- (C) cobrança é inviável, por haver cláusula contratual expressa registrando ser um benefício oferecido a pessoas físicas.
- (D) empresa de consultoria não sendo destinatária final do bem, não prevalece a presunção de contratação da garantia a seu favor.
- (E) valor cobrado pela empresa de consultoria é devido, visto que a interpretação é favorável ao aderente.

37. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Direito do Consumidor - Dos Direitos Básicos do Consumidor (arts. 6º e 7º)

Um indivíduo é correntista de determinada instituição financeira que lhe apresenta, através dos responsáveis internos, proposta para investimento no mercado de renda variável, apresentando o mercado de capitais como capaz de superar o rendimento fixo de várias aplicações financeiras, sem apresentar as desvantagens e perigos desse setor da economia.

Nesse contexto, nos termos da Lei no 8.078/1990, a atuação dos prepostos da instituição financeira estaria violando a regra da

- (A) lucratividade planejada
- (B) informação adequada
- (C) menor onerosidade
- (D) capacidade econômica
- (E) conservação de valores

38. CESGRANRIO - TEC BAN (BASA)/BASA/2018

Assunto: Direito do Consumidor - Da Proteção à Saúde e Segurança (arts. 8º ao 10)

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que estes apresen-

46. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE DE TECNOLOGIA/2013

Assunto: Direito do Consumidor - Das Práticas Comerciais (arts. 29 a 45)

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

47. CESGRANRIO - TBN (CEF)/CEF/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2012

Assunto: Direito do Consumidor - Das Práticas Comerciais (arts. 29 a 45)

Caio realiza contrato de empréstimo bancário com a instituição financeira WW e torna-se inadimplente, sendo o seu nome inscrito em cadastro de proteção ao crédito. Dez anos após o evento, Caio dirige-se à instituição financeira YY para obter empréstimo bancário e é surpreendido pela informação de que seu nome estava inscrito como devedor pelo não pagamento do empréstimo à instituição financeira WW, realizado dez anos antes.

Consoante às normas do Código de Defesa do Consumidor, o tempo máximo de permanência de informações negativas do consumidor em cadastro de proteção ao crédito corresponde, em anos, a

- (A) dez
- (B) seis
- (C) cinco
- (D) quatro
- (E) três

48. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2023

Assunto: Direito do Consumidor - Da Proteção Contratual (arts. 46 a 54)

Um profissional liberal procura agência bancária para postular empréstimo necessário para as suas atividades laborais. O gerente responsável lhe apresenta várias simulações contratuais, contendo valores, período de pagamento e número de parcelas. Em letras miúdas, constam várias cobranças a incidir no curso do contrato e não esclarecidas ao cliente.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, quando as cláusulas contratuais forem estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo, será realizado o denominado

- (A) acordo bilateral
- (B) contrato de adesão
- (C) empréstimo consignado
- (D) mútuo corrente
- (E) convencionado recíproco

49. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2015

Assunto: Direito do Consumidor - Da Proteção Contratual (arts. 46 a 54)

Uma cidadã, por dificuldades financeiras momentâneas, deixou de pagar em dia as suas dívidas, vindo, por força de sua mora e do seu inadimplemento, a ser inscrita em cadastro de devedores. Com o passar do tempo, a sua situação foi melhorando e, após muito sacrifício pessoal, conseguiu quitar as suas dívidas. Em determinado momento, no entanto, foi surpreendida com negativa de crédito, em estabelecimento comercial, por estar o seu nome inscrito no cadastro de devedores inadimplentes.

A melhor interpretação do Código de Defesa do Consumidor indica que

- (A) caberia à devedora buscar o cancelamento dos registros nos cadastros de inadimplentes.
- (B) é ônus do credor, após a constatação do pagamento efetivo da dívida, retirar o nome do devedor do cadastro de inadimplentes.
- (C) deve ocorrer a retirada do registro de inadimplente somente cinco anos após o ingresso, mesmo no caso de pagamento.

58. CESGRANRIO - ESC BB/BB/AGENTE COMERCIAL/2021

Assunto: Direitos Humanos - Do Direito à Habilitação e à Reabilitação (arts. 14 a 17 da Lei nº 13.146/2015)

B é empregado do Banco G, atuando como caixa em agências. Após cursos de capacitação, foi promovido a gerente e, por consequência, transferido para local de trabalho distante de sua residência. No percurso diário, sofreu acidente que acarretou a diminuição de movimentos nas mãos e nos pés, dificultando seu caminhar. Tendo em vista que sua capacidade laboral foi atingida, requereu transferência para agência mais próxima de sua residência. Após os trâmites internos, obteve sua transferência. A par disso, iniciou procedimentos fisioterapêuticos por recomendação médica.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, é direito da pessoa com deficiência submeter-se a

- (A) reabilitação profissional
- (B) tratamentos alternativos sem comprovação científica
- (C) determinação de local de trabalho
- (D) função escolhida pelo empregador
- (E) procedimento arbitrado por comissão laboral

59. CESGRANRIO - Tec (UNIRIO)/UNIRIO/Secretariado/2016

Assunto: Secretariado - Atendimento presencial

O atendimento ao cliente é considerado um diferencial por diversas empresas e instituições.

Para isso, o atendente deve

- (A) priorizar o público interno, já que esse se encontra próximo e conhece os procedimentos.
- (B) priorizar o público externo, mas tratá-lo de maneira impessoal, limitando-se ao cumprimento de processos padronizados.
- (C) identificar o erro cometido por parte da empresa e procurar minimizar seus efeitos, convencendo o cliente de que a falha deve ser relevada, pois errar é humano.
- (D) usar de rispidez e prepotência, caso o cliente tenha atitude ríspida e arrogante.
- (E) adotar uma atitude de respeito e atenção em relação ao cliente, e buscar a solução para seu problema ou dúvida.

60. CESGRANRIO - Tec (UNIRIO)/UNIRIO/Secretariado/2016

Assunto: Secretariado - Atendimento presencial

Um consultor preparou um manual de orientações para o atendimento telefônico em uma empresa prestadora de serviços, cujo público é bastante diversificado. O manual inicia com a descrição do perfil de um bom profissional para esse tipo de função.

Um candidato a trabalhar no setor de atendimento ao cliente deve demonstrar:

- (A) conhecimento dos produtos e dos serviços da empresa, bem como dos termos técnicos para poder impressionar os clientes.
- (B) conhecimento de matemática financeira para poder recalcular preços e condições de pagamento direto com o cliente.
- (C) agilidade, simpatia e capacidade de convencer as pessoas de que a empresa está sempre correta.
- (D) paciência e simpatia para que mesmo um cliente insatisfeito e agressivo receba as informações necessárias para a solução do problema.
- (E) capacidade de decorar uma lista de respostas preestabelecidas e de identificar a melhor delas em cada caso, evitando que as ligações sejam longas.

#### COMENTÁRIOS

1. Alternativa correta: C

A razão pela qual esta é a resposta correta está diretamente relacionada ao problema identificado no estudo citado no depoimento. O estudo constatou que o problema está na dimensão empática da qualidade do serviço, ou seja, os clientes não percebem ou ficam insatisfeitos com o cuidado e a preocupação dos funcionários do banco.

Portanto, a melhor maneira de melhorar as percepções da qualidade do serviço é ter empatia com esses indivíduos e abordar diretamente os seus problemas de serviço. Ao incentivar os funcionários a dar atenção pessoal aos clientes, as empresas estão se esforçando para aumentar a interação entre os funcionários e atender às necessidades dos clientes de uma forma mais pessoal e ágil.

Essas ações diretas podem deixar seus clientes mais felizes porque eles se sentem mais valorizados e melhor atendidos. Por outro lado, outras opções não abordam diretamente os problemas identificados no estudo. Embora melhorar edifícios, equipamentos ou investir em publicidade não resolva a empatia e a preocupação com os clien-

27. Alternativa correta: C

O nível mais básico de um produto bancário refere-se ao núcleo, que é o benefício intangível que o produto proporciona aos clientes. Esses principais benefícios são os motivos pelos quais os clientes geralmente procuram produtos que se relacionem ou queiram atender a necessidades específicas.

Análise alternativa: A Alternativa C “garantia de estabilidade e segurança no futuro” é um benefício intangível diretamente relacionado com as necessidades básicas do cliente. Muitas pessoas procuram serviços bancários para garantir a segurança dos seus recursos financeiros e a estabilidade dos seus investimentos. Reflete um aspecto central dos serviços bancários. Esta é a garantia do cliente de que os seus fundos estarão seguros e protegidos das flutuações do mercado e dos riscos financeiros.

28. Alternativa correta: B

– **Perecibilidade dos Serviços:** A perecibilidade é uma das características distintivas dos serviços. Ela se refere à natureza dos serviços que não podem ser armazenados, estocados ou revendidos.

No caso apresentado, o gerente percebe que há uma grande diferença no movimento de clientes entre os dias 5 e 10 de cada mês, quando há um aumento significativo devido aos pagamentos de contas de consumo. Nos outros dias, a agência fica ociosa, sem clientes para atender. O gerente lamenta não poder utilizar essa ociosidade nos dias de maior movimento, o que mostra a perecibilidade dos serviços bancários, pois essa ociosidade não pode ser guardada ou utilizada posteriormente.

– **Impossibilidade de Armazenamento:** Os serviços bancários, assim como muitos outros tipos de serviços, não podem ser armazenados como bens tangíveis.

Não é possível “guardar” o atendimento ou os serviços prestados para utilizar em momentos de maior demanda, como acontece com produtos físicos.

Portanto, a resposta correta, “perecibilidade”, está relacionada à característica dos serviços que não podem ser armazenados, estocados ou revendidos, como é o caso do movimento de clientes na agência bancária, que não pode ser aproveitado nos dias de menor demanda.

29. Alternativa correta: A

– **Variabilidade dos Serviços:** A variabilidade é uma das características dos serviços que se refere à inconsistência na qualidade dos serviços prestados.

No caso apresentado, o cliente percebe que em dias de forte movimento na agência, o serviço prestado fica péssimo.

Isso indica que a qualidade do atendimento varia conforme a demanda, sendo pior nos dias mais movimentados. A irregularidade da demanda, ou seja, a variação no número de clientes que buscam atendimento, afeta diretamente a qualidade do serviço percebida pelo cliente.

– **Impacto na Percepção do Cliente:** O cliente percebe uma diferença na atenção recebida, comparando com suas experiências anteriores na mesma agência.

O fato de o gerente ser direto e rápido no atendimento, sem conversar tanto como nas vezes anteriores, mostra a influência da variabilidade dos serviços. A percepção do cliente sobre a qualidade do serviço é afetada pela inconsistência e pela variação na forma como o atendimento é realizado, dependendo do fluxo de clientes na agência.

Portanto, a resposta correta, “percepção do cliente é afetada pela variabilidade dos serviços, causada pela irregularidade da demanda”, está correta ao explicar como as características dos serviços influenciam a experiência do cliente no atendimento bancário.

30. Alternativa correta: C

– **Benefício Psicológico:** O benefício psicológico está relacionado à percepção que o cliente tem sobre como o serviço ou produto atende às suas necessidades emocionais, de segurança, conforto, entre outros aspectos. Ao apresentar o Brasil Prev, que é um plano de previdência, o escriturário pode invocar o benefício psicológico do “Conforto e segurança no futuro” para o cliente.

– **Previdência Privada - Brasil Prev:** A previdência privada é um serviço que oferece aos clientes a oportunidade de investir em um plano de longo prazo para garantir uma renda futura na aposentadoria. O benefício psicológico de “Conforto e segurança no futuro” é um dos principais atrativos desse tipo de serviço. Os clientes se sentem mais tranquilos e seguros ao saberem que estão planejando sua aposentadoria e futuro financeiro.

– **Relacionamento com Clientes:** Reforçar esse benefício durante o atendimento ajuda a fortalecer o relacionamento com os clientes. Ao destacar o conforto e segurança que o Brasil Prev oferece para o futuro do cliente, o escriturário está abordando uma questão emocional e de bem-estar, o que pode ser muito persuasivo e motivador para o cliente.

Portanto, a resposta correta está adequada ao contexto de um serviço como a previdência privada, enfatizando o benefício psicológico de “Conforto e segurança no futuro” que pode ser invocado pelo escriturário ao apresentar o Brasil Prev aos clientes.



Proteção ao Consumidor estabelece que é direito básico do consumidor receber informações claras, corretas, precisas e completas sobre os produtos ou serviços que está adquirindo. Ao omitir as desvantagens e perigos do mercado de renda variável na proposta de investimento, os prepostos da instituição não forneceram uma “informação adequada” ao consumidor.

Portanto, a resposta correta é “informação adequada” (alternativa B), pois a instituição não forneceu ao correntista informações completas e relevantes sobre os riscos e desvantagens do investimento proposto, violando assim a regra estabelecida pela Lei de Proteção ao Consumidor.

38. Alternativa correta: E

– Comunicação de Periculosidade: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), se um fornecedor de produtos ou serviços tiver conhecimento da periculosidade de um produto após sua introdução no mercado de consumo, ele deve comunicar imediatamente o fato. Esta comunicação não é apenas às autoridades competentes, mas também aos consumidores que já adquiriram ou estão utilizando o produto.

– Meio de Comunicação: A alternativa correta afirma que essa comunicação deve ser feita por meio de “anúncios publicitários”. Os anúncios publicitários são uma forma eficaz de alcançar um grande número de consumidores. Eles podem ser veiculados em diversos meios, como televisão, rádio, jornais, revistas, internet, entre outros.

– Objetivo da Comunicação: O objetivo dessa comunicação é alertar os consumidores sobre os riscos ou perigos do produto que adquiriram. Ao divulgar por meio de anúncios publicitários, o fornecedor pode atingir um público mais amplo e garantir que a informação chegue a todos os consumidores afetados.

Portanto, a resposta correta é “anúncios publicitários” (alternativa E), pois é o meio adequado e eficaz para comunicar a periculosidade de um produto aos consumidores, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

39. Alternativa correta: D

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). No caso apresentado, o Banco X S/A cometeu uma falha na prestação do serviço bancário ao não certificar a assinatura válida do cliente em um cheque de R\$ 10.000,00, mesmo havendo provisão de fundos e a assinatura conferindo com os registros do banco. Essa não certificação levou ao não pagamento do cheque, causando transtornos e prejuízos ao cliente.

O CDC estabelece que um serviço é defeituoso quando

não oferece a segurança que se espera dele, e a não honra de um cheque devido a uma falha no processo interno do banco configura claramente esse tipo de defeito. A não certificação da assinatura e a conseqüente não efetivação do pagamento do cheque representam um descumprimento das expectativas razoáveis do consumidor em relação ao serviço bancário. Nesse sentido, o cliente está protegido pelo CDC, que prevê a responsabilidade do fornecedor pelo defeito na prestação do serviço.

Assim, ao reclamar formalmente e constatar que a assinatura estava correta, o cliente pode ser indenizado pelos danos causados pela falha do banco. Portanto, a identificação desse episódio como um “defeito do serviço” está em conformidade com a legislação consumerista brasileira, garantindo os direitos e a proteção do consumidor em casos como esse.

40. Alternativa correta: D)

Apoiar e proteger as cadeias de abastecimento, incluindo os bancos, em conformidade com o Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (CDC). No caso apresentado, foi negado ao cliente um cartão de crédito ilimitado durante a viagem. Inconvenientes e Informações Adicionais, o banco apresenta apenas cartões administrados por empresas afiliadas, mas também se responsabiliza solidariamente pelos serviços prestados.

O CDC afirma que quando as cadeias de abastecimento estão envolvidas na prestação de serviços, a responsabilidade é conjunta e múltipla. Ou seja, afirma que todos os envolvidos respondem solidariamente por qualquer dano causado ao consumidor. Neste contexto, os bancos passam a fazer parte de uma rede de fornecedores responsáveis, exibindo e permitindo a utilização ilimitada do cartão de crédito. Portanto, mesmo que ocorra uma rejeição por parte da administradora do cartão, o banco também é responsável por eventuais danos causados ao cliente.

A letra D está correta, pois a responsabilidade é solidária e aplica-se a todos os fornecedores envolvidos, incluindo o banco que apresenta o cartão de crédito do cliente.

41. Alternativa correta: D

De acordo com os padrões estabelecidos pela Lei de Proteção dos Direitos do Consumidor (CDC). No caso em apreço, o Sr. Z adquiriu um automóvel de luxo à LR e o sistema de travões do automóvel apresentava um defeito irreparável, ocorrido na fábrica e de difícil reparação devido à complexidade do sistema.

De acordo com o CDC, se um produto estiver danificado ou com defeito, os consumidores têm o direito de receber um produto que seja equivalente em termos de

51. Alternativa correta: A

Na primeira afirmação, é correto dizer que nos contratos de consumo é possível rever as cláusulas por fato superveniente que as tornem excessivamente onerosas. Isso significa que se ocorrer um evento imprevisível ou extraordinário que gere um desequilíbrio excessivo nas obrigações das partes, o consumidor pode pedir a revisão do contrato para restabelecer a equidade.

Na segunda afirmação, é mencionado que havendo onerosidade excessiva nos contratos de consumo, não é necessário provar o caráter imprevisível do fato superveniente. Isso se relaciona com a teoria da imprevisão, que é aplicável nos contratos de consumo conforme o CDC.

Nesse caso, o consumidor não precisa provar que o evento que gerou a onerosidade excessiva foi imprevisível, bastando demonstrar o desequilíbrio injusto entre as partes. Portanto, a segunda afirmação complementa a primeira, pois esclarece um aspecto importante da revisão contratual por onerosidade excessiva.

52. Alternativa correta: E

Comentário: A resposta está correta porque a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelece que toda forma de distinção, restrição ou exclusão que tenha o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência é considerada discriminação.

No caso apresentado, a falta de mecanismos adequados para assegurar o desempenho de pessoas com deficiência na nova agência onde o bancário foi transferido configura uma situação de discriminação.

A ausência de rampas de acesso, elevadores especiais ou qualquer outra medida prevista em lei para facilitar a locomoção e o trabalho de pessoas com deficiência evidencia uma violação dos direitos dessas pessoas. Portanto, a opção correta é “E) discriminação”, pois a situação descrita caracteriza um tratamento diferenciado que prejudica o exercício dos direitos e liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, conforme estabelecido pela legislação vigente.

53. Alternativa correta: D

A resposta está correta porque a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelece que as pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário em estabelecimentos públicos e privados, conforme suas necessidades. No caso apresentado, D é um deficiente visual que precisa de

atendimento presencial na agência bancária, o que é uma necessidade especial.

O gerente da agência, ao disponibilizar um caixa exclusivo para atender tanto D quanto seu acompanhante vidente, está cumprindo o direito de D a receber atendimento prioritário devido à sua condição de deficiência. Essa medida não confronta o princípio da igualdade entre os correntistas, uma vez que está alinhada com a legislação que visa garantir os direitos e a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência. Portanto, a opção correta é “D) realiza o direito a receber atendimento prioritário”, pois o gerente agiu de acordo com o que está estabelecido na lei para garantir o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência no contexto do atendimento bancário.

54. Alternativa correta: B)

Está correta porque a Lei nº 13.146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelece que as pessoas com deficiência têm direito a receber atendimento prioritário em estabelecimentos públicos e privados.

No caso apresentado, o correntista possui necessidades especiais e frequenta as agências físicas da instituição financeira por ter dificuldades com meios tecnológicos. A instituição designar funcionários específicos para atender às suas necessidades é uma forma de garantir esse direito.

Ao designar funcionários para atender o correntista com deficiência, a instituição está cumprindo o que está estabelecido na legislação para garantir o acesso igualitário e a inclusão de pessoas com deficiência.

O atendimento prioritário é fundamental para assegurar que essas pessoas possam exercer seus direitos de forma plena e igualitária, garantindo-lhes condições de acessibilidade adequadas e respeitando suas necessidades específicas. Portanto, a opção correta é “B) prioritário”, pois reflete o direito da pessoa com deficiência a receber atendimento prioritário, conforme previsto na lei.

55. Alternativa correta: D

O Estatuto da Pessoa com Deficiência estabelece que qualquer forma de ameaça ou violação aos direitos da pessoa com deficiência deve ser comunicada às autoridades competentes. Nesse caso, o cidadão presenciou uma violação ocorrida em uma agência bancária de uma instituição financeira. Ao comunicar a situação ao juiz de plantão, ele está cumprindo com o que está previsto na lei, que determina que tais violações devam ser levadas ao conhecimento do Ministério Público.

O Ministério Público é o órgão responsável por zelar