

ASSISTENTE SECURITÁRIO

NÍVEL MÉDIO – TIPO 2 – VERDE



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **70 (setenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas.



TEMPO

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas.
- **2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões.
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões.
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala.
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências.
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas.
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s).
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não** será permitida a troca do cartão de respostas em caso de erro cometido pelo candidato.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas.
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Conhecimentos Básicos

Língua Portuguesa

1

Em todas as frases abaixo há exemplos de coesão textual. Assinale a frase em que a coesão é realizada por meio de uma forma pronominal.

- (A) Maria e Augusta estiveram na festa, mas nenhuma comentou os acontecimentos.
- (B) O menino falou alto, mas a menina não fez o mesmo.
- (C) O professor viajou muitas vezes, mas o diretor, nunca.
- (D) Comprou o livro, mas o livro não o atraiu tanto.
- (E) José estava atraído pela carreira médica, mas os amigos o fizeram mudar de ideia.

2

Assinale o segmento textual abaixo que deve ser incluído entre os textos normativos.

- (A) Gastos públicos podem também significar investimentos e não desperdício.
- (B) Todos os militares estão obrigados a respeitar os superiores.
- (C) Os caminhões foram amontoando-se na estrada até fecharem completamente o trânsito.
- (D) Todos estavam preocupados diante da ação policial, que costumava ser forte e rápida.
- (E) As ordens judiciais devem ser obedecidas.

3

Na descrição de uma paisagem, o autor do texto empregou os seguintes pares de palavras: *céu azul, mar agitado, aves ruidosas, ruído agradável, águas cálidas, atmosfera barroca, nuvens densas...*

Entre todos os adjetivos empregados, os dois que pertencem a um grupo diferente dos demais, são

- (A) céu azul / mar agitado.
- (B) aves ruidosas / ruído agradável.
- (C) atmosfera barroca / nuvens densas.
- (D) ruído agradável / atmosfera barroca.
- (E) águas cálidas / aves ruidosas.

4

Os livros didáticos ensinam que os textos dissertativos discutem um tema, defendem uma opinião, contrariam uma ideia oposta, fornecem informações etc.

Assinale a frase que se estrutura pela **oposição** a um outro pensamento ou opinião.

- (A) Gastos públicos podem também significar investimentos e não desperdício.
- (B) Como diz a sabedoria popular, mais vale a quem Deus ajuda do que quem cedo madruga.
- (C) Economize para o futuro!
- (D) Uma única vela pode acender outras mil sem perder a sua força.
- (E) Amar profundamente em uma direção nos torna mais amorosos em todas as outras.

5

Veja a seguinte descrição: "*Fábio é um rapaz bonito: cabelo louro esvoaçante, esteticamente desgrenhado, olhos claros sobre um nariz afilado, lábios finos, tórax largo, cintura estreita e pernas alongadas, numa figura que em nada faz adivinhar sua bondade interior*".

Sobre a estratégia descritiva desse texto, assinale a afirmativa correta.

- (A) As características fornecidas são todas do aspecto físico.
- (B) A descrição segue o plano do todo para as partes.
- (C) A estrutura descritiva vai de longe para perto.
- (D) A descrição mostra traços positivos e negativos de Fábio.
- (E) O personagem é descrito no tempo passado.

6

Observe a frase seguinte: "*É natural que os franceses considerem suas trufas as melhores, com uma teimosia própria dos compatriotas de Charles de Gaulle. Todo aquele versado na matéria sabe que o tartufo branco italiano, natural do país, é muito superior àquelas*".

Nessa frase, dois termos que mantêm relações de coesão, são

- (A) teimosia / matéria.
- (B) àquelas / compatriotas.
- (C) franceses / compatriotas de Charles de Gaulle.
- (D) país / franceses.
- (E) natural / aquele.

7

De todas as notícias de jornais abaixo transcritas, assinale aquela que mostra uma inferência adequada.

- (A) Houve um pequeno tremor de terra no Chile / os vinhos chilenos vão ter o preço reduzido.
- (B) Haverá eleição no próximo domingo / o candidato eleito vai ter o apoio do Congresso.
- (C) O combustível vai subir de preço / o preço dos veículos vai despencar.
- (D) O passageiro transportava seu computador / o passageiro estava com seu trabalho atrasado.
- (E) O motorista comprou novos óculos / óculos velhos trazem problemas de vários tipos.

8

As frases abaixo foram retiradas de para-choques de caminhões. Assinale a frase que é acompanhada da causa adequada dessa frase, que dá coerência a ela.

- (A) Sou filho do dono do mundo / é filho de alguém muito rico.
- (B) Graças a Deus que só um dos candidatos pode ganhar! / caso contrário, após as eleições, continuariam brigando.
- (C) Os direitos do homem são três: ver, ouvir e calar / o homem tem autoridade fora de sua casa.
- (D) Seja realista, exija o impossível / declaração de apoio à monarquia.
- (E) Quem sabe sobe / o estudo e a cultura são fontes de progresso.

9

Um aluno do ensino fundamental decidiu dar voz aos animais que estavam presentes em sua redação. Assinale a opção em que o verbo utilizado está adequado ao nome do animal.

- (A) a galinha balia.
- (B) o peru bramia.
- (C) o lobo uivava.
- (D) a vaca rosnava.
- (E) o cavalo silvava.

10

Assinale a frase abaixo em que o vocábulo *menos* mostra uma classe gramatical **diferente** das demais.

- (A) O candidato estava com menos disposição para o estudo.
- (B) Os operários trabalham menos a cada ano.
- (C) Os atletas treinaram menos para essa prova.
- (D) Meus filhos sempre leram menos que os primos.
- (E) Os estrangeiros sempre se mostraram menos animados.

11

Assinale a opção com duas ações em sequência que mostram uma relação de causa e consequência.

- (A) João olhou o cartaz e teve vontade de ir ao cinema.
- (B) Choveu durante a noite e as ruas ficaram alagadas.
- (C) Cada vez que via as fotos, começava a chorar.
- (D) Viu a paisagem e lembrou-se da cidade onde nascera.
- (E) Jogou na loteria e imaginou o que faria com aquela fortuna.

12

Analise o texto a seguir:

"A rua estava cheia de gente, pois havia um festival de cinema na pequena cidade. Via-se logo que se tratava de pessoas que não conheciam o local. Entre esses visitantes, um estacionou o seu carro diante da porta da minha garagem. Tentei chamá-lo, mas perdi no meio da aglomeração. Telefonei para a polícia local, mas não havia viatura disponível. Perdoei o transgressor mentalmente e fui dormir".

O segmento que serve de marco inicial da narrativa é:

- (A) A rua estava cheia de gente.
- (B) havia um festival de cinema na pequena cidade.
- (C) se tratava de pessoas que não conheciam o local.
- (D) um estacionou o seu carro diante da porta da minha garagem.
- (E) Tentei chamá-lo.

Raciocínio Lógico Matemático

13

Em um grupo de pessoas, há 16 homens. Ao todo, são 28 cidadãos brasileiros nesse grupo, entre os quais, 15 são mulheres. Sabe-se que 30% dos indivíduos do grupo não têm cidadania brasileira.

Com relação ao total de pessoas no grupo, pode-se afirmar que a porcentagem de indivíduos que são estrangeiros ou são mulheres é

- (A) 22,5%.
- (B) 45,0%.
- (C) 67,5%.
- (D) 75,0%.
- (E) 90,0%.

14

Sejam A e B dois conjuntos finitos tais que $A \cup B = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$ e $\{1, 2, 5\}$ é o conjunto de elementos que estão em A e não estão em B.

O conjunto dos elementos que não estão em A ou estão em B é

- (A) $\{3, 4\}$.
- (B) $\{3, 6\}$.
- (C) $\{3, 4, 6\}$.
- (D) $\{4, 6, 7\}$.
- (E) $\{3, 4, 6, 7\}$.

15

O gráfico a seguir ilustra informações sobre o consumo per capita anual de refrigerantes pela população norte-americana de 2010 a 2019.



Com base nos valores apresentados, avalie as seguintes declarações:

- I. A taxa média de redução do consumo *per capita* anual por ano se manteve constante entre os anos de 2016 e 2019.
- II. A maior redução do consumo *per capita* em litros se deu de 2014 para 2016.
- III. O consumo *per capita* anual em 2015 foi menor do que em 2014.

De acordo com os dados, está correto o que se afirma em

- (A) apenas I.
- (B) apenas II.
- (C) apenas I e II.
- (D) apenas II e III.
- (E) I, II e III.

16

Sílvio foi de carro de Cachoeiro de Itapemirim até Vitória passando por Guarapari. Ele deu início a sua viagem às 6h13min e chegou ao seu destino às 8h48min.

Se o tempo gasto no trajeto de Guarapari até Vitória é $\frac{2}{3}$ do tempo consumido de Cachoeiro de Itapemirim até Guarapari, conclui-se que Sílvio chegou a Guarapari às

- (A) 6h44min.
- (B) 7h15min.
- (C) 7h31min.
- (D) 7h46min.
- (E) 7h50min.

17

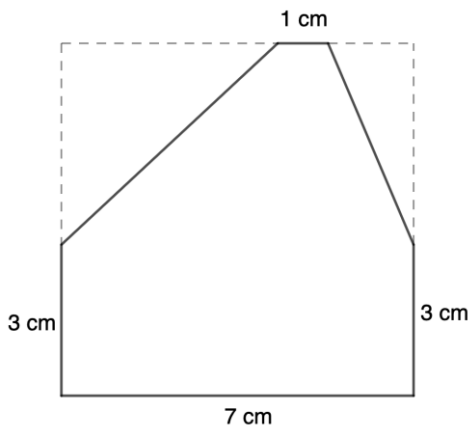
Uma caixa continha apenas bolas pretas e brancas. 80% das bolas eram pretas. Foram então retiradas da caixa 5 bolas de cada cor, o que fez com que a porcentagem de bolas pretas remanescentes em seu interior subisse para 87,5%.

Com base nessas informações, pode-se afirmar que, antes da retirada, o número de bolas brancas na caixa estava entre

- (A) 4 e 14.
- (B) 14 e 24.
- (C) 24 e 34.
- (D) 34 e 44.
- (E) 44 e 54.

18

A figura ilustra um hexágono convexo obtido a partir de dois cortes retilíneos sobre um quadrado de lado 7 cm.



Se cada um desses cortes começou e terminou em pontos pertencentes a lados do quadrado, a área desse hexágono, em cm^2 , mede

- (A) 34.
- (B) 34,5.
- (C) 35.
- (D) 36,5.
- (E) 37.

19

Marcelinho disse a sua mãe: “Eu já fiz o dever de casa ou não lavei a louça”.

Se Marcelinho mentiu, é correto concluir que ele

- (A) fez o dever de casa e lavou a louça.
- (B) fez o dever de casa ou lavou a louça.
- (C) não fez o dever de casa ou lavou a louça.
- (D) não fez o dever de casa e lavou a louça.
- (E) não fez o dever de casa e não lavou a louça.

20

Um material didático usado para ensinar crianças sobre sólidos é composto por 30 peças entre esferas, cubos e cilindros. Cada uma dessas peças tem cor única.

A distribuição de peças e cores é apresentada no quadro a seguir.

	AZUL	VERMELHO	AMARELO
ESFERAS	2	6	2
CUBOS	3	4	5
CILINDROS	4	1	3

A quantidade de peças que não são vermelhas ou são cilindros é

- (A) 19.
- (B) 20.
- (C) 23.
- (D) 24.
- (E) 27.

21

A figura ilustra duas peças planas idênticas formadas, cada uma, pela junção de três quadrados.



Diversas novas figuras planas podem ser criadas por intermédio da união dessas peças sem que elas sejam sobrepostas.

Assinale a opção que apresenta uma forma plana que não pode ser criada nessas condições.

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

22

Alguns dos números que podem ser escritos na forma de fração apresentam periodicidade quando representados na forma decimal. Isto é, a partir de uma certa casa decimal, um dígito (ou uma sequência de dígitos) passa a se repetir infinitamente. Como exemplo, temos:

$$\frac{1}{13} = 0,076923076923076923076 \dots$$

Nessa representação decimal, o 1232º dígito após a vírgula é

- (A) 7.
- (B) 6.
- (C) 3.
- (D) 2.
- (E) 0.

23

Um trem que se desloca com velocidade constante é capaz de percorrer 210 quilômetros em 3 horas e meia.

Se essa velocidade fosse aumentada em 10%, o trem seria capaz de percorrer, em 4 horas e 15 minutos, a distância máxima de

- (A) 279,5km.
- (B) 280,5km.
- (C) 281,0km.
- (D) 281,5km.
- (E) 282,0km.

24

Sejam p , q e r proposições simples e $\sim p$, $\sim q$ e $\sim r$, respectivamente, as suas negações. As seguintes proposições compostas têm valor lógico verdadeiro:

$$p \vee q$$

$$q \vee \sim r$$

$$r \vee \sim p$$

Pode-se concluir que o conjunto de proposições simples logicamente verdadeiras é dado por

- (A) $\{p\}$.
- (B) $\{q\}$.
- (C) $\{r\}$.
- (D) $\{p, q\}$.
- (E) $\{q, r\}$.

25

A quantidade de números inteiros e positivos formados por 2 algarismos cuja diferença vale 4 é igual a

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 10.
- (D) 11.
- (E) 15.

Informática Básica

Quando não explicitado, as questões a seguir usam como referência as versões mais recentes dos sistemas operacionais e aplicativos mencionados.

26

No contexto de um documento MS Word 2016, considere a imagem de um trecho exibido a seguir.

Início ¶

¶

Primeiro parágrafo com informações importantes. ¶

¶

Segundo parágrafo com mais informações. ¶

¶

Terceiro parágrafo com ainda mais informações importantes. ¶

Considere ainda as seguintes operações executadas em sequência:

- Selecionar o parágrafo das linhas 3 e 4.
- Copiar o trecho selecionado.
- Clicar no recurso Pincel de Formatação.
- Aplicar a formatação ao parágrafo das linhas 6 e 7.

As únicas mudanças causadas por essas operações no parágrafo das linhas 6 e 7 são:

- (A) espaçamento inicial e final do parágrafo e recuo na linha inicial.
- (B) espaçamento inicial e final do parágrafo, letras em negrito e recuo na linha inicial.
- (C) letras em negrito e espaçamento inicial e final do parágrafo.
- (D) letras em negrito e recuo na linha inicial.
- (E) letras em negrito.

27

Considere as seguintes afirmativas sobre o uso de colunas num documento MS Word 2016.

- I. Na guia *Layout de Página*, é permitido usar o recurso *Colunas* para inserir numa forma retangular (caixa) um texto explicativo dividido em duas ou mais colunas.
- II. Nove é o número máximo de colunas permitido num trecho.
- III. É possível estabelecer larguras diferentes para cada coluna.

Está correto o que se afirma somente em

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

28

No contexto dos navegadores de Internet, assinale a definição mais adequada para o termo *cookie*.

- (A) Um arquivo armazenado no seu computador por um *website*, usado para registrar dados sobre a sua utilização.
- (B) Um arquivo que adiciona novas funcionalidades ao *browser* instalado na sua máquina.
- (C) Um histórico de navegação na *web* gravado pelo *browser*.
- (D) Um item de segurança que torna sua navegação mais segura por meio de criptografia.
- (E) Uma funcionalidade adicional instalada pelo *browser*, usualmente utilizada por *websites* comerciais.

29

No contexto do Windows, assinale a opção que permite examinar as janelas (e/ou programas) abertas e, a partir daí, escolher a janela que você deseja visualizar.

- (A) Alt + T
- (B) Alt + Tab
- (C) Ctlr + Alt + Delete
- (D) Ctrl + J
- (E) F1

30

João cuida de uma planilha MS Excel que contém dados de um relatório a ser impresso. Esses dados estão localizados em cinco regiões da planilha, preestabelecidas e distintas entre si. Porém, há outras regiões que estão preenchidas com dados auxiliares, que não devem aparecer no relatório impresso.

O trabalho de João é criar uma variedade de cenários manipulando os valores dos dados auxiliares e imprimir o relatório repetidamente de acordo com cada uma dessas variações introduzidas. Nesse processo, João usa comandos de selecionar/copiar/colar intensamente na manipulação dos dados auxiliares.

Para acelerar a impressão, de modo a não ter que selecionar os trechos visíveis a cada impressão, uma boa dica para João, nesse caso, é utilizar

- (A) o recurso *Área de Impressão* na guia *Layout da Página*.
- (B) o recurso *Mala Direta* na guia *Inserir*.
- (C) o recurso *Segmentação de Dados* na guia *Inserir*.
- (D) o recurso *Tabela Dinâmica* na guia *Inserir*.
- (E) uma nova planilha para cada versão do relatório.

31

Buscas na Internet por meio do Google permitem o uso de operadores, ou comandos especiais, que podem tornar o resultado mais preciso.

Assinale o operador usado para garantir que o resultado de uma busca contenha uma palavra específica.

- (A) -
- (B) " "
- (C) +
- (D) IN:
- (E) OR

32

Considere uma planilha (aba) Calc que exibe, nas células A1, B1, C1, A2, B2, C2, A3, B3, C3, respectivamente, os valores 60, 20, 65, 30, 45, 10, 25, 5, 30. Para todas as demais células da planilha, o valor é 0.

Dado que a célula C3 foi copiada da célula A1 por meio de Ctrl+C/Ctrl+V, assinale a fórmula originalmente contida na célula A1.

- (A) =A2+B1+\$C2
- (B) =A\$2+B1+C\$2
- (C) =\$A2+A3-B3+\$C2
- (D) =\$A\$2+B1+\$C2
- (E) =\$A\$2+\$B\$1+\$C2

33

Os termos *Animação* e *Transição* são usados frequentemente em aplicativos dedicados à apresentação de *slides*.

Assinale a afirmativa correta a respeito das funções associadas a esses termos em alguns desses aplicativos.

- (A) Quando utilizados no PowerPoint e no Impress, são termos sinônimos, pois não há diferenças significativas entre as funções a eles associadas.
- (B) O PowerPoint não usa o termo *Transição* em sua interface.
- (C) O Impress não usa o termo *Transição* em sua interface.
- (D) A *Transição* estabelece a ordem dos *slides* durante uma apresentação.
- (E) A *Animação* aplica-se a elementos específicos de um *slide*.

34

Considere as afirmativas a seguir a respeito de arquivos e pastas no contexto do Windows.

- I. Um arquivo não pode ter tamanho zero.
- II. Todo arquivo deve ter uma extensão como, por exemplo, "teste.docx".
- III. O nome completo de um arquivo contém o caminho (path) das pastas que o contêm.

Está correto apenas o que se afirma em

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

35

João conectou um *pen drive* no seu *notebook* com Windows, e precisa descobrir o espaço utilizado e a capacidade total desse dispositivo.

No Explorador de Arquivos, depois de clicar com o botão direito do *mouse* na identificação do *pen drive*, João deve escolher a opção

- (A) Gerenciamento.
- (B) Propriedades.
- (C) Resumo.
- (D) Segurança.
- (E) Utilização.

Conhecimentos Específicos

Conhecimentos Securitários

36

Consumidores em geral não compreendem bem como funcionam os títulos de capitalização. Por exemplo, poucos sabem que há três prazos importantes a considerar na contratação. São eles os prazos de

- (A) emissão, aplicação e recorrência.
- (B) aplicação, vigência e resgate.
- (C) pagamento, recorrência e devolução.
- (D) aplicação, resgate e carência.
- (E) pagamento, vigência e carência.

37

A relação entre a seguradora e o consumidor de seguros também se enquadra no Código de Defesa do Consumidor, pois se trata de uma relação de consumo; a contratação dela decorrente exige que o consumidor compreenda em detalhes o que está contratando, as eventuais limitações, seus direitos e deveres, o que deve estar expresso na apólice/contrato de seguro.

Esse aspecto é muito importante para definir

- (A) os limites de consumo que definem os direitos.
- (B) o que fazer em caso de sinistros que envolvam resseguro.
- (C) as franquias e as participações em caso de sinistro.
- (D) as relações de consumo protegidas entre as partes: segurados e seguradoras.
- (E) as formas possíveis de pagamento dos prêmios de seguro.

38

Ao indenizar um sinistro em que o seu segurado foi vítima de um terceiro, a seguradora pode agir judicialmente para pleitear ressarcimento dos prejuízos incorridos pela indenização paga a seu segurado.

A isto denominamos o exercício

- (A) da sub-rogação de direitos.
- (B) do direito de concorrência de apólices.
- (C) do direito do consumidor.
- (D) de mediação contratual.
- (E) do direito da alienação dos bens.

39

É fundamental que o segurado faça declarações verdadeiras e completas, e não omita nada sobre as circunstâncias que envolvem o risco, objeto do seguro, principalmente sob pena de

- (A) só receber a indenização ao final da vigência do contrato.
- (B) não ter mais o seu seguro aceito no futuro.
- (C) perder o direito à indenização.
- (D) ser multado pelos resseguradores.
- (E) não ter direito a receber o prêmio de seguro.

40

A base moral na qual se assenta o mercado de seguros é o princípio

- (A) da lógica matemática.
- (B) do risco.
- (C) da segmentação de coberturas.
- (D) da onerosidade.
- (E) da boa-fé mútua.

41

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) é o órgão responsável pela regulação e supervisão dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro, realizando

- (A) controle e fiscalização dos entes supervisionados.
- (B) precificação justa de seguros.
- (C) padronização e unificação das tarifas de seguros.
- (D) recomendações de critérios técnicos de subscrição de riscos.
- (E) resseguro direto e indireto.

42

Comercializar seguros não é simples, exige que quem o faz tenha pleno conhecimento do assunto, compreenda as necessidades de proteção dos clientes e possa indicar a ele quais seguros podem ser mais adequados para cobrir suas exposições a riscos.

Trata-se, portanto, de uma comercialização

- (A) impulsiva.
- (B) indutiva.
- (C) consultiva.
- (D) colaborativa.
- (E) tradicional.

43

Há situações em que o causador de um sinistro não é o segurado. Em outros casos, a vítima do sinistro pode também não ser o segurado.

Essa pessoa culpada ou prejudicada em um acidente coberto pelo seguro, exceto o próprio segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge, irmãos e pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente, em seguros, é chamada de

- (A) interveniente.
- (B) terceiro.
- (C) proponente.
- (D) agente.
- (E) segundo.

44

Além das condições indispensáveis para que o risco seja segurável, há outras condições, para os riscos seguráveis, encontradas na maioria dos ramos de seguro. Essas condições são: ser possível, ser futuro, independer da vontade das partes, resultar um prejuízo de sua ocorrência e, ainda, ser

- (A) intencional.
- (B) gravoso.
- (C) certo.
- (D) especulativo.
- (E) mensurável.

45

O documento que formaliza o interesse do proponente em contratar, alterar ou renovar o seguro é

- (A) o endosso de seguro.
- (B) a apólice de seguro.
- (C) a proposta de seguro.
- (D) a averbação de seguro.
- (E) o prêmio do seguro.

46

A diferença entre a capitalização simples e a composta é a incidência de

- (A) impostos.
- (B) taxa de administração.
- (C) juros.
- (D) montantes.
- (E) multas.

47

Novatos no mercado de seguros talvez ainda não compreendam que, ao vender seguros, o pior argumento é o valor do prêmio, porque se trata de uma venda em que o conceito fundamental é a oferta de

- (A) ascensão social, por meio de serviços financeiros que promovam mudança de perfil de consumo.
- (B) bem-estar social, obtido por obtenção de financiamento a longo prazo.
- (C) tranquilidade, por meio da proteção de patrimônio, responsabilidades e vidas.
- (D) segurança, por meio da aquisição de produtos e serviços.
- (E) aumento de patrimônio, por meio de garantia de indenização.

48

Uma prática comercial ruim, mas que ocorre com frequência, é condicionar a contratação de um produto ou serviço financeiro qualquer à contratação de seguros, o que é definitivamente proibido por lei e não entrega o valor agregado projetado pelos produtos de seguro, fazendo com que, muitas vezes, os consumidores nem se lembrem de utilizá-los quando necessário. Essa prática, a ser evitada nas estratégias comerciais, é chamada de venda

- (A) lateral.
- (B) acessória.
- (C) incondicionada.
- (D) aleatória.
- (E) casada.

49

Quando a indenização do seguro ocorre com o mínimo de burocracia, dentro dos prazos previstos, com comunicação tempestiva e assertiva de todos os passos do processo de sinistro, dizemos que os serviços prestados pelas seguradoras de fato contribuem para

- (A) evitar conflitos e discussões sobre as franquias.
- (B) garantir o valor percebido pelo cliente e pela sociedade.
- (C) garantir que os clientes recebam a indenização que eles pleiteiam.
- (D) prevenir reclamações e eventual judicialização dos contratos.
- (E) estimular a cooperação mútua.

50

Nos seguros de danos, o propósito pode ser proteger um bem de uma variedade de eventos de riscos possíveis e indesejáveis e, na eventual ocorrência de um sinistro, remeter recursos ao segurado para cobrir o prejuízo material ocorrido (recursos para sua reposição).

Esta lógica intrínseca significa que

- (A) é impossível não se indenizar o valor de novo do bem sinistrado.
- (B) o prêmio de seguro não pode ser excessivo a ponto de comprometer a indenização futura do bem.
- (C) os recursos citados são pagos em até 12 meses da ocorrência do dano.
- (D) o valor da indenização não deve ultrapassar o preço real (de mercado) do item segurado no momento do sinistro.
- (E) o valor do bem sinistrado deve ser o valor de mercado no estado de novo.

51

A responsabilidade do segurador se limita aos riscos assumidos, expressos na apólice, que é o contrato de seguros.

Tal limitação é necessária para

- (A) resguardar a estabilidade de resultados e a solvência do negócio de seguro.
- (B) impedir que as franquias penalizem excessivamente os segurados.
- (C) não permitir alteração do contrato.
- (D) evitar multas impetradas pela SUSEP.
- (E) evitar reclamações dos segurados.

52

No Brasil, segundo o estabelecido pelo CNSP, pela SUSEP e pelo Banco Central, as seguradoras são constituídas sob a forma de

- (A) Sociedades Fechadas.
- (B) Sociedades Anônimas.
- (C) Empresas Individuais.
- (D) Cooperativas de Crédito.
- (E) Empresas Limitadas.

53

Um grupo de pessoas que, com interesses seguráveis comuns, concorre para a formação de uma massa econômica com a finalidade de suprir, em determinado momento, necessidades eventuais de algumas daquelas pessoas do grupo ou de parte do grupo é chamado de grupo

- (A) beneficiário.
- (B) segurável.
- (C) condominial.
- (D) associado.
- (E) mutual.

54

O bom funcionamento das seguradoras requer que existam canais de atendimento estruturados e operacionais, capazes de atender às demandas por informação dos segurados.

A Ouvidoria, um desses canais, tem a função principal de

- (A) reduzir a insuficiência de informações sobre os termos de seguro.
- (B) evitar reclamações.
- (C) orientar os segurados sobre as suas indenizações.
- (D) atuar na solução de eventuais conflitos na relação entre os consumidores e empresas.
- (E) disponibilizar um chat para facilitar o contato.

55

A venda de seguros complexos geralmente exige especialização, experiência técnica e comercial, porque requer a compreensão dos riscos expostos e dos valores envolvidos, além de nuances específicas dos ramos de seguro.

Por isso, em seguros complexos, é sempre recomendável que a comercialização seja

- (A) parcial, realizada com auxílio do ressegurador.
- (B) direcionada, executada pelos profissionais mais antigos e experientes.
- (C) generalista, realizada por técnicos comerciais da corretora de seguros.
- (D) especializada, atenta aos detalhes técnicos, comerciais e operacionais.
- (E) direta, realizada pelos técnicos da seguradora.

56

O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) é órgão responsável por fixar

- (A) a quantidade máxima de seguradoras no país.
- (B) a estrutura de governança e os organogramas das seguradoras.
- (C) as diretrizes e normas da política de seguros privados.
- (D) a regulação ética dos níveis executivos superiores das seguradoras.
- (E) os prêmios mínimos e máximos dos seguros.

57

A aposentadoria é uma preocupação de todos os brasileiros. A previdência complementar possibilita ao trabalhador, facultativamente, acumular reservas para que, no futuro, possa desfrutar de uma complementação em sua aposentadoria.

Ela pode complementar o RPPS – Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos ou o RGPS, que atinge as demais camadas sociais e significa

- (A) Regime Geral de Previdência Social.
- (B) Regime Geral de Previdência Societária.
- (C) Regime Geral de Previdência do Servidor.
- (D) Regime Gerador de Previdência Social.
- (E) Regime Gerador de Previdência Societária.

58

Entre as principais obrigações das seguradoras para preservar o propósito do seguro estão o gerenciamento competente e tempestivo dos riscos que lhes são transferidos e confiados pelos segurados, mediante pagamento do prêmio e, em caso de sinistros, a promoção da regulação e liquidação deles, indenizando o que for devido, desde que

- (A) estejam cobertos pelas condições do contrato de seguros.
- (B) os prejuízos sejam de alguma forma passíveis de ressarcimento à seguradora.
- (C) o segurado seja brasileiro e maior de idade.
- (D) o proponente do seguro e o segurado sejam a mesma pessoa.
- (E) tenham ocorrido após 15 dias de vigência da apólice.

59

As seguradoras usam variados mecanismos para pulverizar suas exposições aos riscos e se manterem solventes. Elas sabem que cada segurado paga prêmios de seguros, contribuindo com um valor muito menor do que aquele que poderá vir a receber como indenização ao longo do período de vigência do contrato se ocorrer um sinistro, o que cria uma espécie de fundo, administrado pelas seguradoras, justamente para garantir que todos os que necessitem sejam indenizados, respeitados os contratos firmados.

A esse processo dá-se o nome de

- (A) prêmio individual.
- (B) risco coletivo.
- (C) seguro coletivo de pessoas.
- (D) mutualismo.
- (E) período indenitário.

60

As datas e os horários de início e término da vigência do seguro devem estar indicados e registrados no contrato de seguros.

Na falta de indicação expressa de horário nos documentos, o horário de início e término de vigência do seguro será sempre _____ das datas para tal fim neles indicadas.

A lacuna fica corretamente preenchida por

- (A) zero hora.
- (B) oito horas.
- (C) doze horas.
- (D) dezoito horas.
- (E) vinte e quatro horas.

Técnicas de Venda e Atendimento

61

As empresas modernas tratam com muito cuidado de suas normas éticas e das normas de conduta de seus funcionários nos ambientes interno e externo, com especial atenção ao relacionamento com os pares e a sociedade e ao trato comercial, o que invariavelmente é registrado em códigos específicos, como os Códigos de Ética e de Conduta.

Essas regras compõem o que chamamos de

- (A) atributos morais.
- (B) liberdade de expressão.
- (C) visão empresarial.
- (D) designação comercial.
- (E) etiqueta empresarial.

62

O *mix* de marketing, também chamado de 4 P's do marketing, é um conceito explorado desde a década de 1960, definindo estratégias comerciais das empresas. Ao longo do tempo, o P que representava a "praça" (ou o "ponto de venda") evoluiu para um conceito mais amplo que engloba o local onde as vendas ocorrem e a logística. O P que representa o Preço continua muito importante, assim como o P do produto.

O último P representa

- (A) a Promoção.
- (B) o Perfil do Cliente.
- (C) a Percepção.
- (D) a Promessa.
- (E) o Planejamento.

63

A gestão de carteiras de clientes exige análise, coerência e competência profissional, para que se perceba o que fazer com cada grupo de clientes, já que as demandas, as estratégias e as oportunidades de negócios podem ser bem diferentes.

Uma ação que os gestores comerciais de sucesso fazem para ampliar os resultados das suas carteiras é

- (A) enviar aos clientes, várias vezes por ano, ofertas de descontos.
- (B) entender quem pode ser um cliente fiel ou infiel para dosar os esforços comerciais com cada um.
- (C) mostrar que os produtos têm valor agregado e preços competitivos.
- (D) segmentar a base de clientes, entendendo características comuns ou aproximadas (econômicas, sociais etc.)
- (E) estabelecer metas desafiadoras.

64

Produto é, no entendimento contemporâneo, a composição de um *bem* mais um *serviço*. Bem é uma coisa material e tangível, ou seja, algo que podemos ter, tocar e vender; já os serviços são imateriais e intangíveis, ou seja, não conseguimos pegar ou ter, mas podemos medi-los, atribuir valor. Por esse motivo, serviços também podem ser vendidos, o que comumente faz com que sejam chamados popularmente de produtos.

Um exemplo de um serviço (coisa intangível e imaterial) que pode ser medido e vendido é

- (A) uma nota de dinheiro.
- (B) um talão de cheques.
- (C) um equipamento.
- (D) um produto financeiro.
- (E) uma nota fiscal.

65

Uma preocupação das empresas é com a perda de clientes. Por isso, além de prospectar novos clientes para repor as eventuais perdas e fazer de tudo para manter os clientes ativos, as empresas também fazem esforços para reativar clientes perdidos ao longo do tempo, o que significa não os deixar sem contato frequente.

Entretanto, para que isso ocorra a contento, as empresas devem

- (A) fazer ações de marketing na mídia.
- (B) enviar felicitações em datas comemorativas.
- (C) manter atualizados os cadastros de clientes.
- (D) contratar empresas de ativação de clientes.
- (E) fazer promoções.

66

Um conhecido provérbio diz que tudo o que se faz bem é objeto de trabalho prévio e de agir de forma metodológica, com foco nos resultados.

Um bom exemplo em vendas é entender como a interação com os clientes mudou ao longo do tempo, passando do contato presencial a outras opções, inclusive digitais, usadas atualmente.

Em relação ao tema, avalie se, tanto no passado quanto hoje em dia, as boas práticas incluem:

- I. concentrar a atenção em clientes indecisos.
- II. dar mais atenção aos clientes com maior potencial de compra.
- III. ter um projeto bem estruturado de atendimento aos clientes.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

67

As técnicas de vendas de produtos financeiros podem ser definidas como um conjunto de metodologias e práticas aplicadas em todas as etapas do processo de vendas.

Elas têm como objetivos potencializar as chances de vendas e aumentar o número de fechamentos; nesse processo, há também etapas posteriores, como as que visam a

- (A) reter e fidelizar os clientes.
- (B) converter clientes.
- (C) prospectar vendas.
- (D) nutrir vendas.
- (E) captar novos clientes.

68

Nas empresas de referência do mercado, as ações comerciais são planejadas, coordenadas e controladas. Por exemplo, os bancos de dados de clientes têm registros dos contatos realizados, dos assuntos tratados, do histórico de transações etc. Estes dados são convertidos em informações que permitem um planejamento comercial voltado a cada cliente, o que facilita, sobretudo, a estruturação das estratégias de

- (A) oferta de benefícios.
- (B) contatos do *call-center*.
- (C) seleção de pessoas na área comercial.
- (D) produção de brindes.
- (E) marketing de relacionamento.

69

Instituições financeiras têm estratégias distintas para atrair e manter os seus clientes. Em comum, todas desenvolvem ações para satisfazer os seus clientes nos chamados Momentos da Verdade, que são todas as oportunidades de contato e interação da empresa com os clientes, inclusive quando há ações comerciais, dúvidas, reclamações etc.

Nestes momentos, os clientes

- (A) apresentam sugestões de melhorias e registram suas queixas.
- (B) julgam a qualidade dos produtos e serviços da empresa.
- (C) verificam os preços cobrados e os comparam com os da concorrência.
- (D) respondem a pesquisas de satisfação e a inquéritos estatísticos.
- (E) buscam novas oportunidades de relacionamento.

70

Equipes comerciais são formadas por pessoas. Um dos grandes desafios é motivá-las. Com tal objetivo, a despeito das individualidades, é fundamental que os gestores criem o ambiente e o clima necessários à motivação, permitindo, por exemplo, que se estabeleçam

- (A) competições, menos com os concorrentes.
- (B) as bases para melhorar as remunerações.
- (C) metas comerciais mais fáceis de atingir.
- (D) relatórios de vendas mais compreensíveis.
- (E) alianças sinceras e produtivas entre colaboradores e seus líderes.

Realização

