



CÓD: OP-076DZ-22
7908403531479

BANESTES

BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

450 questões gabaritadas
Gabaritando

CADERNO DE QUESTÕES

Questões Gabaritadas

1. Língua Portuguesa	5
2. Raciocínio Lógico Matemático	35
3. Informática Básica	65
4. Conhecimentos Bancários.....	87
5. Técnicas de Vendas e Atendimento	93

LÍNGUA PORTUGUESA

LÍNGUA PORTUGUESA

1. FGV - Estag (MPE BA)/MPE BA/Direito/2022
Assunto: Formação e Estrutura das palavras

Sabendo-se que o radical cultura entra na composição de muitos vocábulos com o significado de “criação, cultivo; cuidado, exame”, a palavra que tem seu significado corretamente indicado é:

- (A) piscicultura: cultura de pêssegos;
- (B) triticultura: cultura de trigo;
- (C) monocultura: criação de macacos;
- (D) ranicultura: cultura de ramos alimentícios;
- (E) canicultura: cultura de cana-de-açúcar.

2. FGV - Ana (MPE SC)/MPE SC/Dados e Pesquisas/2022
Assunto: Formação e Estrutura das palavras

Em todas as opções abaixo, o termo sublinhado foi substituído por um outro, formado com a ajuda de um afixo (prefixo ou sufixo); a opção em que a substituição está INADEQUADA, é:

- (A) No primeiro dia das férias, vou fazer uma análise de mim mesmo / autoanálise;
- (B) A vacina aplicada há pouco tempo deve trazer benefícios aos contaminados / recém-aplicada;
- (C) Monteiro Lobato está sendo lido de novo / renovado;
- (D) O ex-presidente da empresa tinha uma riqueza difficilmente imaginada / inimaginável;
- (E) As ações foram valorizadas acima do normal / supervalorizadas.

3. FGV - AS (SEMSA Manaus)/Pref Manaus/Cozinheiro Fluvial/2022
Assunto: Formação e Estrutura das palavras

“As grandes doenças da alma, bem como aquelas do corpo, renovam o homem; e as convalescências espirituais não são menos agradáveis nem menos miraculosas do que as físicas.”

Nessa frase aparece o termo convalescência corretamente grafado (com -escer e não com -ecer).

Assinale a palavra abaixo que está corretamente grafada com esse mesmo sufixo.

- (A) decrescer.
- (B) aparecer.
- (C) enriquecer.
- (D) amanhescer.
- (E) enlouquescer.

4. FGV - Rec (IBGE)/IBGE/2022
Assunto: Formação e Estrutura das palavras

Muitas palavras em língua portuguesa são formadas com o sufixo -ada, que possui significados diferentes. Assinale a opção em que todas as palavras mostram esse sufixo com o mesmo valor.

- (A) Garotada / peneirada.
- (B) Laranjada / cadeirada.
- (C) Peixada / estudantada.
- (D) Vassourada / sujeirada.
- (E) Caminhada / caçada.

5. FGV - Ag Sg Pen (DEPEN MG)/DEPEN MG/2022
Assunto: Formação e Estrutura das palavras

“A avançada tecnologia é uma das marcas dos tempos modernos”.

Assinale a opção que apresenta um vocábulo, formado com o mesmo radical logia, com seu significado **corretamente** explicado.

- (A) Zoologia – estudo dos jardins zoológicos.
- (B) Pneumologia – estudo dos pneus adequados.
- (C) Arqueologia – estudo das construções em arco.
- (D) Dermatologia – estudo médico da pele.
- (E) Geologia – estudo de caráter geográfico.

6. FGV - 2º Ten (CBM AM)/CBM AM/2022
Assunto: Substantivo

A questão desta prova é elaborada a partir de pequenos textos e pretendem avaliar sua capacidade em interpretar e compreender textos, assim como em redigir de forma correta e adequada.

Muitas vezes, na escrita, substantivamos algumas palavras; assinale a frase a seguir em que não ocorre nenhuma substantivação.

- (A) Há nas mudanças certo alívio, ainda que seja para pior.
 (B) Há apenas um dever: o de sermos felizes.
 (C) A felicidade é um agora sem nenhuma pressa.
 (D) Felicidade é um como, não um quê.
 (E) O confiar nos outros tem seus riscos.

7. FGV - AJ (TJDFT)/TJDFT/Apoio Especializado/Administração/2022

Assunto: Substantivo

“E da minha fidelidade não se deveria duvidar; pois, tendo-a sempre observado, não devo aprender a rompê-la agora; e quem foi fiel e bom por quarenta e três anos, como eu, não deve poder mudar de natureza: da minha fidelidade e da minha bondade é testemunha a minha pobreza.”

Nesse pensamento, o autor utiliza os adjetivos “fiel e bom” e, em seguida, os substantivos correspondentes “fidelidade” e “bondade”. A opção abaixo em que os dois adjetivos citados mostram substantivos adequados é:

- (A) sensato e esperto / sensatez e esperteza;
 (B) claro e escuro / clareza e escuridão;
 (C) alto e gordo / altura e magrura;
 (D) fundo e profundo / fundeza e profundidade;
 (E) liso e áspero / lisibilidade e asperidade.

8. FGV - AS (SEMSA Manaus)/Pref Manaus/Cozinheiro Fluvial/2022

Assunto: Substantivo

“Todas as atividades do espírito cessariam se os jovens ficassem, um dia, contentes com o que existe.”

Muitas palavras desse pensamento estão no plural. Assinale a opção que apresenta a forma **errada** de plural.

- (A) coração / corações.
 (B) cidadão / cidadãos.
 (C) situação / situações.
 (D) vulcão / vulcões.
 (E) publicação / publicações.

9. FGV - Sold (CBM AM)/CBM AM/2022

Assunto: Adjetivo

A questão desta prova é elaborada a partir de pequenos textos e pretendem avaliar sua capacidade em interpretar e compreender textos, assim como em redigir de forma correta e adequada.

Nas opções a seguir foram destacados termos formados por adjetivo + substantivo. Assinale a frase a seguir em que a troca de posição dessas palavras entre si **não** modifica o significado expresso.

- (A) A melhor maneira de ter uma boa ideia é ter várias ideias.

- (B) A mente humana, uma vez ampliada por uma nova ideia, nunca mais volta a seu tamanho original.
 (C) As melhores ideias são propriedades de todos.
 (D) As diversas ideias que temos devem ser compartilhadas.
 (E) Nossas diferentes ideias sobrevivem mais facilmente.

10. FGV - Inv Pol (PC RJ)/PC RJ/2022

Assunto: Adjetivo

Texto 3

“Uma investigação complexa da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) que durou 16 meses resultou na prisão do homem apontado como o maior traficante de cocaína da capital, Wesley do Espírito Santo, vulgo Macarrão, de 42 anos. Além disso, rendeu também a desarticulação de uma quadrilha especializada em abastecer o DF com uma das drogas mais caras, a escama de peixe, variedade mais valiosa e refinada, em 2013. O Correio revelou, com exclusividade, como funcionava o esquema criminoso comandado pelo traficante, condenado à pena mais alta da história de Brasília e executado enquanto trabalhava, em Taguatinga. Na reportagem deste domingo (31/10), a atuação de cada um dos envolvidos é detalhada”

(Adaptado. Correio Braziliense, 2/12/2021).

“Uma investigação complexa da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) que durou 16 meses resultou na prisão do homem apontado como o maior traficante de cocaína da capital, Wesley do Espírito Santo, vulgo Macarrão, de 42 anos.”

Nesse segmento do texto 3, o adjetivo sublinhado tem a função de:

- (A) valorizar, indiretamente, o trabalho da polícia;
 (B) justificar o pouco tempo dedicado à investigação;
 (C) mostrar o preparo intelectual dos agentes policiais;
 (D) indicar uma opinião do jornal sobre a prisão realizada;
 (E) informar a população sobre o trabalho diário da polícia.

11. FGV - AUFC (TCU)/TCU/Controle Externo/Auditoria Governamental/2022

Assunto: Adjetivo

Abaixo está o início de um conto de Lygia Fagundes Telles, denominado A Ceia.

“O restaurante era modesto e pouco frequentado, com mesinhas ao ar livre, espalhadas debaixo das árvores. Em cada mesinha, um abajur de garrafa projetava sobre a toalha de xadrez vermelho e branco um pálido círculo de luz.”

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

1. FGV - AO (SSP AM)/SSP AM/2022

Assunto: Números inteiros (propriedades, operações, módulo etc)

Considere uma operação entre números inteiros maiores do que zero, representada pelo símbolo $\&$ e definida como:

$a\&b = 3a+b$, sendo a e b números inteiros positivos.

Considere também o conjunto C cujos elementos são os números inteiros x , maiores do que zero, tais que $x\&2$ seja múltiplo de 4 e menor do que 40.

O número de elementos do conjunto C é igual a

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.
- (E) 5.

2. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/CON-DUTOR DE AMBULÂNCIA CATEGORIA/2022

Assunto: Números racionais: introdução, representação, propriedades

Entre os números a seguir, o maior é

- (A) 0,7.
- (B) 0,61.
- (C) 0,555.
- (D) 0,609.
- (E) 0,11111.

3. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/CO-ZINHEIRO FLUVIAL/2022

Assunto: Números racionais: introdução, representação, propriedades

Entre os números apresentados a seguir, o menor é

- (A) 0,8.
- (B) 0,71.
- (C) 0,707.
- (D) 0,88.
- (E) 0,910.

4. FGV - AUX POL NEC (PC RJ)/PC RJ/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Considere a soma

$$\frac{1}{6} + \frac{3}{8} + \frac{7}{10} = \frac{a}{b}$$

sendo os números naturais a e b primos entre si.

O valor da soma $a + b$ é:

- (A) 35;
- (B) 47;
- (C) 181;
- (D) 227;
- (E) 269.

5. FGV - SOLD (CBM AM)/CBM AM/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Em uma Unidade Estudantil há 3 turmas de aprendi- zes: Turma A, Turma B e Turma C. A razão entre o número de aprendizes da Turma A e o número de aprendizes da Turma B é $\frac{6}{5}$. A razão entre o número de aprendizes da Turma A e o número de aprendizes da Turma C é $\frac{5}{4}$.

O número mínimo de aprendizes nessa Unidade Estu- dantil é

- (A) 76.
- (B) 77.
- (C) 78.
- (D) 79.
- (E) 80.

6. FGV - 2º TEN (CBM AM)/CBM AM/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Em um grupo de pessoas, o número de homens é igual ao número de mulheres. Seleccionam-se então $\frac{2}{5}$ dos ho- mens $\frac{3}{4}$ das mulheres e forma-se um novo grupo.

Nesse novo grupo, em relação ao total de pessoas, as mulheres representam

- (A) $\frac{2}{3}$
- (B) $\frac{5}{9}$
- (C) $\frac{7}{20}$

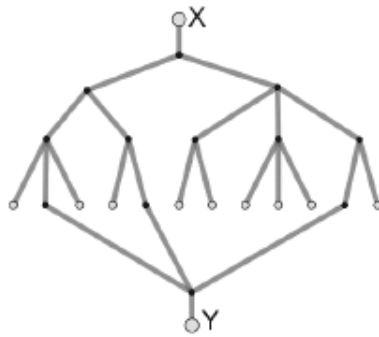
(D) $\frac{15}{23}$

(E) $\frac{17}{25}$

7. FGV - CONS TE (SEFAZ ES)/SEFAZ ES/CIÊNCIAS ECONÔMICAS/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

A figura a seguir mostra uma rede de canos de água em um plano vertical. Qualquer quantidade de água colocada na abertura X desce e divide-se em partes iguais em cada um dos pontos de divisão. Os pontos brancos no final de cada percurso são saídas.



A fração da quantidade de água que, colocada em X, sai por Y é

(A) $\frac{1}{3}$.

(B) $\frac{3}{8}$.

(C) $\frac{5}{12}$.

(D) $\frac{5}{24}$.

(E) $\frac{7}{24}$.

8. FGV - AO (SSP AM)/SSP AM/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Os alunos de uma turma estavam se preparando para um concurso. Constatou-se que: a terça parte do total de alunos torce pelo Manaus FC, a quarta parte do total de alunos torce pelo Nacional-AM, e os 35 alunos restantes torcem por outros clubes ou não são ligados em futebol.

O número de alunos dessa turma que torcem pelo Manaus FC é

(A) 21.

(B) 25.

(C) 26.

(D) 28.

(E) 35.

9. FGV - ESC POL (PC AM)/PC AM/4ª CLASSE/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Geraldo resolveu se desfazer de sua coleção de miniaturas. Assim, ele deu $\frac{2}{5}$ das suas miniaturas para seu irmão Gerson; das que sobraram, ele deu $\frac{1}{3}$ para seu irmão

AGilson e as 48 restantes ele deu para sua irmã Glória. O número de miniaturas que Gilson recebeu foi

(A) 12.

(B) 16.

(C) 18.

(D) 24.

(E) 48.

10. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/CONDUTOR DE AMBULÂNCIA CATEGORIA/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Uma empresa com 14 funcionários recebeu R\$ 45.000,00 por um projeto realizado. Desse valor, separou a terça parte para o pagamento dos fornecedores e a quinta parte para o pagamento de impostos. O restante foi dividido igualmente entre os funcionários.

O valor em reais recebido por cada funcionário foi

(A) 1200.

(B) 1400.

(C) 1500.

(D) 1600.

(E) 1800.

11. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/CONDUTOR DE AMBULÂNCIA CATEGORIA/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Considere os números:

$$a = \frac{7}{10} \quad b = \frac{3}{5} \quad c = \frac{2}{3}$$

Colocando esses números em ordem crescente temos que

(A) $a < b < c$.

(B) $c < b < a$.

(C) $c < a < b$.

(D) $b < a < c$.

(E) $b < c < a$.

INFORMÁTICA

INFORMÁTICA

1. FGV - AG TE (SEFAZ BA)/SEFAZ BA/ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS/2022

Assunto: Memórias (RAM, ROM, CACHE, HD etc.)

Os notebooks possuem diversos tipos de memória que possuem diferentes finalidades, capacidades de armazenamento e velocidades de funcionamento.

Assinale a opção que indica a hierarquia da memória, em termos de crescimento de velocidades de acesso.

(A) Memória secundária – memória principal – memória cache e registradores.

(B) Memória principal – memória secundária – memória cache e registradores.

(C) Memória cache – memória principal – memória secundária e registradores.

(D) Memória cache – memória secundária – memória principal e registradores.

(E) Registradores – memória cache – memória principal e memória secundária.

2. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Memórias (RAM, ROM, CACHE, HD etc.)

Um técnico de manutenção necessita instalar dois módulos de memória RAM de 4GB identificados com a especificação DDR3 1600 PC3-12800 em um computador.

A taxa de transferência máxima da memória é

(A) 25600 MB/s.

(B) 12800 MB/s.

(C) 6400 MB/s.

(D) 3200 MB/s.

(E) 1600 MB/s.

3. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Memórias (RAM, ROM, CACHE, HD etc.)

As memórias gravadas pelo fabricante uma única vez e que podem ser apagadas graças ao uso de radiação ultravioleta, possibilitando a reutilização da mídia, denominam-se

(A) RAM.

(B) CACHE.

(C) ROM.

(D) EPROM.

(E) FLASH.

4. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Memórias (RAM, ROM, CACHE, HD etc.)

Leia o fragmento a seguir.

“A gerência de _____ tem como objetivo fornecer a cada aplicação uma área de memória própria, independente e isolada das demais aplicações e inclusive do sistema operacional. Uma importante abstração construída pela gerência, com o auxílio do hardware, é a noção de _____ que desvincula os endereços de memória vistos por cada aplicação dos endereços acessados pelo _____ na memória RAM.”

Assinale a opção cujos itens completam corretamente as lacunas do fragmento acima.

(A) memória – máquina virtual – periférico

(B) processos – memória virtual – usuário

(C) memória – memória virtual – processador

(D) processador – endereçamento lógico – processo

(E) processos – endereçamento lógico – dispositivo

5. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Memórias (RAM, ROM, CACHE, HD etc.)

Um técnico necessita trocar um disco rígido por um drive de estado sólido (SSD) de um computador.

Com relação aos SSD, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e F para a falsa.

() Caracterizam-se por ausência de partes mecânicas e ausência de vibrações no uso.

() Consumem mais energia e são menos resistentes que os discos rígidos.

() São mais leves e realizam operações de leitura e escrita de forma mais lenta que os discos rígidos.

As afirmativas são, na ordem apresentada, respectivamente,

(A) V – V – V.

(B) V – F – V.

(C) V – F – F.

(D) F – V – V.

(E) F – F – V.

6. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Barramentos, Placa-mãe e BIOS

A tecnologia de transferência de dados entre dispositivo em massa denominada SATA III permite transferência máxima de até

(A) 133 Megabytes/segundo.

(B) 150 Megabytes/segundo.

(C) 300 Megabytes/segundo.

(D) 600 Megabytes/segundo.

(E) 1200 Megabytes/segundo.

7. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Barramentos, Placa-mãe e BIOS

Com relação ao controle dos barramentos em um desktop, sabe-se que está a cargo de dois controladores de hardware que fazem parte do chipset da placa-mãe, analise as afirmativas a seguir.

I. A *south bridge*, diretamente conectada ao processador, é responsável pelo acesso à memória RAM e aos dispositivos de alta velocidade, por meio de barramentos dedicados tais como AGP (Accelerated Graphics Port) e PCI-Express (Peripheral Component Interconnect).

II. A *north bridge* é o controlador responsável pelos barramentos e portas de baixa ou média velocidade, como as interfaces seriais e paralelas, e pelos barramentos dedicados tais como o PCI padrão, o USB e o SATA.

III. O processador se comunica com a *south bridge* indiretamente, por meio da *north bridge*.

Está correto o que se afirma em

(A) I, apenas.

(B) II, apenas.

(C) III, apenas.

(D) I e II, apenas.

(E) I, II e III.

8. FGV - AS (SEMSA MANAUS)/PREF MANAUS/TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA/2022

Assunto: Barramentos, Placa-mãe e BIOS

Com relação a funcionalidade do BIOS de um computador, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e F para a falsa.

() Realiza o *Power-Off Self-Test* (POST) durante a finalização do sistema para verificar se processadores, memórias e controladora de vídeo funcionaram adequadamente.

() Quando a energia do gabinete é desligada, a bateria da placa-mãe fornece a energia necessária para o CMOS manter os valores de configuração do BIOS.

() Todos os modelos de placa-mãe possuem BIOS que detectam automaticamente as frequências de operação da CPU, barramentos e memória, de acordo com o modelo instalado.

As afirmativas são, na ordem apresentada, respectivamente,

(A) V – F – V.

(B) V – F – F.

(C) F – V – V.

(D) F – F – V.

(E) F – V – F.

9. FGV - ASS INFO (MPE GO)/MPE GO/2022

Assunto: Periféricos (Dispositivos de Entrada e Saída)

Com relação às impressoras gráficas, as informações sobre a resolução da imagem/texto impressos são, usualmente, apresentadas por meio do padrão

(A) linhas por polegada.

(B) pontos por centímetro.

(C) pontos por linha.

(D) pontos por polegada quadrada.

(E) pontos por polegada.

TÉCNICAS DE VENDAS E ATENDIMENTO

TÉCNICAS DE VENDAS E ATENDIMENTO

1. FGV - Tec B (BANESTES)/BANESTES/2018

Assunto: Produto, Preço, Praça; Promoção

Uma ação que faz parte do mix de marketing, muito utilizada pelas organizações que prestam serviços, como é o caso das instituições bancárias, representada pela oferta de incentivos e vantagens para os clientes, e que visa a aumentarsignificativamente as vendas é a(o):

- (A) promoção;
- (B) publicidade;
- (C) propaganda;
- (D) merchandising;
- (E) posicionamento.

2. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

João, advogado autônomo, procura instituição financeira de sua confiança para realizar plano de previdência complementar. Nessa situação hipotética, é correto afirmar que João:

- (A) não poderá aderir a qualquer plano de previdência complementar no mercado, tendo em vista sua vinculação exclusiva ao Regime Geral de Previdência Social, na qualidade de advogado;
- (B) terá, obrigatoriamente, de recolher contribuições ao modelo complementar durante toda sua vida, caso a adesão seja possível;
- (C) não poderá se beneficiar, cumulativamente, de benefícios da previdência complementar e do Regime Geral de Previdência Social;
- (D) poderá, mesmo sem qualquer vínculo empregatício, aderir a plano de previdência ofertado por entidade aberta de previdência complementar vinculada à referida instituição financeira;
- (E) somente poderá participar de planos de previdência complementar oferecidos pela Ordem dos Advogados do Brasil – OAB.

3. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

Manuel, ao consultar amigos sobre a qual plano de previdência deveria aderir, recebe, como indicação, a adesão a planos capitalizados, de forma a assegurar capital futuro capaz de atender suas necessidades na velhice.

Pode-se afirmar que essa orientação:

- (A) é equivocada, pois modelos capitalizados de previdência complementar nunca serão capazes de assegurar renda mínima para a velhice;
- (B) é equivocada, pois modelos capitalizados são ilegais no direito brasileiro;
- (C) pode ser correta, a depender das demais particularidades do plano, como taxas de administração e carregamento;
- (D) é correta, desde que haja a garantia de rendimento final, procedimento típico de modelos capitalizados;
- (E) é correta, desde que haja a possibilidade de dedução no imposto de renda, independentemente das demais características do plano.

4. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

Segundo Kotler “Os clientes de hoje são mais difíceis de agradar. São mais inteligentes, mais conscientes em relação aos preços, mais exigentes, perdoam menos e são abordados por mais concorrentes com ofertas iguais ou melhores. O desafio... não é deixar os clientes satisfeitos; vários concorrentes podem fazer isso. O desafio é conquistar clientes fiéis”.

(2000, p.68).

Há vários aspectos que devem ser considerados para se conquistar e reter os clientes, como a cortesia no atendimento, o tempo de espera, a objetividade, a capacidade de solução dos problemas, a qualidade e o nível de conforto que as instalações possuem e vários outros.

Na empresa, esses aspectos caracterizam:

- (A) a qualidade no atendimento ao público;
- (B) o cumprimento de objetivos definidos na missão da empresa;
- (C) sua diferenciação dos concorrentes pelo preço do produto ou serviço;
- (D) o foco nas características intrínsecas do produto ou serviço prestado;
- (E) a necessidade de treinamento do pessoal para atender ao público interno.

5. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

Pretendendo contratar um seguro, um cliente iniciou um processo de análise das seguradoras do mercado, visando buscar aquela que lhe proporcionaria uma melhor relação entre o custo e os serviços a serem contratados. Na sua análise, o cliente considerou, além do custo, a solidez da seguradora, as conveniências proporcionadas, a qualidade dos serviços prestados e o relacionamento interpessoal estabelecido.

Esse processo de análise realizada pelo cliente caracteriza:

- (A) a procura pelo menor preço;
- (B) o valor percebido pelo cliente;
- (C) a fidelidade do cliente à seguradora;
- (D) a quantidade de seguradoras no mercado;
- (E) o conhecimento do potencial do mercado segurador.

6. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

A atividade de gestão de marketing de uma seguradora lida com o ambiente externo e com o ambiente interno. São muitas as variáveis que interferem nos processos de negócios da seguradora, sendo que diversas delas encontram-se fora do controle da empresa.

Um exemplo de variável incontornável pela seguradora é:

- (A) o mix de marketing;
- (B) a localização das filiais;
- (C) o marketing institucional;
- (D) o site da seguradora na internet;
- (E) a situação social, econômica e cultural do país.

7. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

Os serviços possuem quatro características principais, que são: a imaterialidade ou intangibilidade, a inseparabilidade, a perecibilidade e a variabilidade dos produtos securitários com as suas respectivas premissas, que afetam a elaboração de programas de marketing pelas seguradoras.

A opção que se mostra incompatível com a característica específica dos serviços mencionados é:

(A) os seguros vendidos são intangíveis, pois não podem ser vistos, nem sentidos e nem ouvidos, sendo que a percepção de qualidade se faz pelas imagens tangíveis das instalações, funcionários e equipamentos da seguradora;

(B) a característica da inseparabilidade na venda de seguros ocorre porque a pessoa encarregada de prestar o serviço é parte dele, e, na maioria das vezes, o cliente também está presente quando o serviço é executado, havendo a interação entre eles;

(C) na área da prestação de serviços de assistência 24 horas, a variabilidade está presente, por exemplo, quando se solicita um reboque ou um chaveiro; pelo fato de dependerem de quem os fornece, de onde e quando serão fornecidos, tais serviços não são padronizados;

(D) de forma diferenciada dos produtos tangíveis, os serviços de seguro não podem ser estocados e, portanto, se não forem realizados no momento adequado, perdem a finalidade, o que caracteriza a sua perecibilidade;

(E) a imaterialidade dos serviços se evidencia quando um determinado serviço precisa ser realizado por um prestador específico, sendo o serviço produzido e consumido simultaneamente, inclusive com a participação ativa do cliente, o que pode vir a afetar os resultados.

8. FGV - Ass Sec (BANESTES C)/BANESTES CORRETO-RA/2018

Em vendas, o conhecimento dos produtos é fundamental por permitir que:

(A) o vendedor passe autoridade ao discorrer sobre o acúmulo de informações que ele detém;

(B) o comprador perceba a profundidade do conhecimento do vendedor;

(C) o comprador obtenha as informações técnicas que só o vendedor pode dar;

(D) o vendedor mostre segurança e habilidade para responder objeções;

(E) comprador e vendedor possam estar em equilíbrio com relação às informações.