

ANEXO I – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

◇ ASSISTENTE SECURITÁRIO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA: 1. Interpretação e Compreensão de texto. Organização estrutural dos textos. 2. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade. 3. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo. 4. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo. Textos literários e não literários. 5. Tipologia da frase portuguesa. 6. Estrutura da frase portuguesa: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. Norma culta. Pontuação e sinais gráficos. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa. 7. Tipos de discurso. 8. Registros de linguagem. Funções da linguagem. 9. Elementos dos atos de comunicação. 10. Estrutura e formação de palavras. Formas de abreviação. 11. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores. 12. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade. Os dicionários: tipos; a organização de verbetes. 13. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos; latinismos. 14. Ortografia e acentuação gráfica. A crase.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO: Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados. Conjuntos e suas operações, diagramas. Números inteiros, racionais e reais e suas operações, porcentagem. Proporcionalidade direta e inversa. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, reconhecimento de padrões, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas. Problemas de lógica e raciocínio.

INFORMÁTICA BÁSICA: Noções do sistema operacional Windows; Edição de textos, planilhas e apresentações (Ambientes Microsoft Office e Google); Conceitos básicos, ferramentas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) aplicativos e procedimentos e internet e intranet; Noções de Google Workspace e ferramentas de produtividade / colaboração; Noções de Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.); Procedimentos de backup; Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS SECURITÁRIOS: MERCADO, LEGISLAÇÃO E PRODUTOS SECURITÁRIOS: Mercado de seguros, estratégia de comercialização. Teoria Geral do Seguro: Sistema Nacional de Seguros Privados. Seguros: principais conceitos, finalidades, ramos, proposta, apólice. Elementos Essenciais da operação de seguros: segurado, segurador, risco, prêmio, indenização, franquia. Legislação de Seguros. Direito Civil: Corretagem, Fiança, Contratos em Espécie. Direito

do Consumidor: Consumidor por Equiparação, Definição Consumidor e Fornecedor, Sujeitos da relação de consumo. Previdência Complementar: Conceito, Diferença entre RPPS x Previdência complementar, Modalidades existentes. Capitalização: Condições Gerais, Modalidades e Conceitos: Capital, Resgate e Sorteio. Marketing em empresas de serviços; Satisfação e retenção de clientes; Valor percebido pelo cliente; Telemarketing; Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico; Interação entre vendedor e cliente; Qualidade no atendimento a clientes.

TÉCNICAS DE VENDAS E ATENDIMENTO: Técnicas de Vendas: Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivo; análise do mercado, metas. Técnicas de vendas de Produtos e Serviços securitários: planejamento, técnicas; motivação para vendas; Produto, Preço, Praça, Promoção; Vantagem competitiva; Como lidar com a concorrência; Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos securitários. Gestão de carteira de clientes. Noções de Marketing de Relacionamento. Atendimento: Marketing em empresas de serviços; Satisfação e retenção de clientes; Valor percebido pelo cliente; Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico; Interação entre vendedor e cliente; Qualidade no atendimento a clientes; Atendimento digital. Resolução CMN no 4.949, de 30 de setembro 2021.