



**Data e horário
da prova:**

Domingo

19/01/2014

9 horas

Realização



Cargo 109 – Analista Técnico – Relacionamento/Atendimento


INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** das **provas objetiva e discursiva** contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado; e
 - uma **folha de respostas da prova discursiva**.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e as codificações do **cartão de respostas** ótico e da **folha de respostas da prova discursiva** estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Lágrimas não são argumentos.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as **provas objetiva e discursiva**, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico e o preenchimento da **folha de respostas da prova discursiva**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início das provas.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** e a **folha de respostas da prova discursiva** devidamente assinados.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA AS PROVAS OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas da prova objetiva** e na **folha de respostas da prova discursiva**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** não podem ser dobrados, amassados, rasurados ou manchados e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente. Marque as respostas assim: 

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 30

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 12

Texto 1 para responder as questões 1 e 2.



Disponível em: < <http://www.funpresp.com.br/portal/>>.
Acesso em: 13/12/2013.

QUESTÃO 1

A Funpresp (Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal) tem como objetivo administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário complementar para os servidores públicos federais. Com base nessa informação e na relação entre a imagem e a parte verbal do texto, infere-se que o vocábulo “plano” refere-se a uma

- (A) proposta de aposentadoria com melhor qualidade de vida para o servidor público federal.
- (B) necessidade do trabalhador de investir no lazer como forma de combater o estresse.
- (C) proposta de aumento salarial para o servidor público federal no exercício da respectiva função.
- (D) oferta de pacotes de viagem exclusiva aos aposentados do serviço público federal.
- (E) garantia de gratificações na aposentadoria para os trabalhadores do serviço público federal que obtiverem melhor desempenho nas respectivas funções.

QUESTÃO 2

De acordo com a norma padrão da língua portuguesa, assinale a alternativa correta referente ao período “A Funpresp tem o plano para os seus planos”.

- (A) O uso do acento circunflexo em “tem” é facultativo.
- (B) O vocábulo “tem” deveria ser acentuado obrigatoriamente.
- (C) Não é possível fazer a divisão silábica do vocábulo “seus”.
- (D) Os vocábulos “plano” e “para” possuem número de sílabas diferente.
- (E) O vocábulo “tem” poderia ser substituído por possue.

Texto 2 para responder as questões de 3 a 5.

O que é previdência complementar

A previdência complementar é um benefício opcional, que proporciona ao trabalhador um seguro previdenciário adicional, conforme sua necessidade e vontade. É uma aposentadoria contratada para garantir uma renda extra ao trabalhador ou a seu beneficiário. Os valores dos benefícios são aplicados pela entidade gestora, com base em cálculos atuariais.

Além da aposentadoria, o participante normalmente tem à sua disposição proteção contra riscos de morte, acidentes, doenças, invalidez etc. No Brasil, existem dois tipos de previdência complementar: a previdência aberta e a previdência fechada.

Ambas funcionam de maneira simples: durante o período em que o cidadão estiver trabalhando, ele paga todo mês uma quantia de acordo com a sua disponibilidade. O saldo acumulado poderá ser resgatado integralmente ou recebido mensalmente, como uma pensão ou aposentadoria tradicional.

Disponível em: < <http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/previdencia-complementar/o-que-previdencia-complementar/>>.
Acesso em: 13/12/2013, com adaptações.

QUESTÃO 3

Com base nas informações do texto e na relação entre as ideias veiculadas por ele, assinale a alternativa correta.

- (A) O trabalhador, que é obrigado a contratar o serviço de aposentadoria complementar, recebe um seguro previdenciário adicional.
- (B) O cidadão que adere ao plano de previdência complementar garante uma renda extra quando se aposenta.
- (C) O participante do plano de previdência complementar deve solicitar o resgate do saldo acumulado quando estiver trabalhando.
- (D) O cidadão, durante todo o período em que estiver trabalhando, deve resgatar mensalmente certa quantia aplicada do seguro previdenciário.
- (E) Quem não adere à previdência complementar perde o direito à aposentadoria.

QUESTÃO 4

A respeito dos elementos utilizados para garantir a coesão do trecho “A previdência complementar é um benefício opcional, que proporciona ao trabalhador um seguro previdenciário adicional, conforme sua necessidade e vontade. É uma aposentadoria contratada para garantir uma renda extra ao trabalhador ou a seu beneficiário.” (linhas de 1 a 5), é correto afirmar que o(s) vocábulo(s)

- (A) “sua” retoma o termo “um seguro previdenciário adicional”.
- (B) “sua” e “seu” referem-se a termos diferentes.
- (C) “para” introduz uma ideia que explica o conteúdo da oração anterior.
- (D) “ou” estabelece uma ideia de adversidade entre os termos “ao trabalhador” e “a seu beneficiário”.
- (E) “e” relaciona dois termos por meio da ideia de adição.

QUESTÃO 5

Considerando o sentido com o qual foi empregado, no trecho “conforme sua necessidade e vontade.” (linhas 3 e 4), o vocábulo destacado poderia ser substituído por

- (A) devido a.
- (B) de acordo com.
- (C) portanto.
- (D) em razão de.
- (E) entretanto.

Texto 3 para responder as questões de 6 a 10.

Aposentado de 84 anos compõe poema para homenagear o município

¹ Aos 84 anos de idade, José Koch Filho compôs um poema em português e alemão para homenagear Ivoti. As belezas do município, que viu crescer e se desenvolver, ⁴ serviram de inspiração para o ex-produtor. Quando jovem, era sócio de um curtume e, devido a lapsos de memória, com 35 anos foi desenganado.

⁷ Em busca de uma vida melhor e mais saudável, começou a trabalhar na roça, o que preservou a saúde. A memória que um dia foi desenganada é a mesma que hoje ¹⁰ guarda os poemas compostos. É na tranquilidade da própria casa que compõe os poemas. Quando possível, sai para passear entre as árvores e flores que cercam a residência. Sem ¹³ poder realizar muitas atividades pesadas, devido a alguns problemas de saúde, José tenta preencher os dias. Ler e estudar são as tarefas preferidas para passar o tempo.

¹⁶ Além de falar português e alemão e arriscar um pouco de espanhol, o aposentado estuda italiano pela internet. “Ligo o computador, coloco os fones e acesso o tradutor, o que eu ¹⁹ quero saber ele traduz e assim eu vou aprendendo”, explica o poeta. Os inúmeros livros guardados, resultado das faculdades que filhos e netos cursaram, servem como fonte ²² de conhecimento de outras áreas.

Disponível em: <http://novo.odiarario.net/noticias/Aposentado+de+84+anos+compoe+poema+para+homenagear+o+municipio+-+04_12_2013>. Acesso em: 14/12/2013, com adaptações.

QUESTÃO 6

Assinale a alternativa que apresenta informação coerente com o texto.

- (A) O município de Ivoti foi homenageado, aos 84 anos, por um poema de José Koch Filho.
- (B) Após ter sido desenganado, em razão dos lapsos de memória, José Koch Filho tornou-se sócio de um curtume e passou a trabalhar na roça com 35 anos de idade.
- (C) Com uma vida melhor e mais saudável, José Koch Filho, aos 35 anos de idade, passou a trabalhar na roça.
- (D) Já que não pode realizar muitas atividades pesadas, devido a alguns problemas de saúde, José Koch Filho prefere preencher o seu tempo lendo e estudando.
- (E) José Koch Filho aprendeu a falar alemão, espanhol e italiano pela internet.

QUESTÃO 7

No trecho “As belezas do município, que viu crescer e se desenvolver” (linhas 2 e 3), o elemento coesivo destacado, além de garantir a sequência do texto,

- (A) relaciona a informação “viu crescer e se desenvolver” ao termo “As belezas do município”.
- (B) retoma o termo “As belezas do município”.
- (C) substitui o termo “José Koch Filho”, expresso no período anterior.
- (D) evita a repetição desnecessária de “município”.
- (E) refere-se apenas a “As belezas”.

QUESTÃO 8

Com base no significado contextual dos vocábulos destacados no trecho “Além de falar português e alemão e arriscar um pouco de espanhol, o aposentado estuda italiano pela internet.” (linhas 16 e 17), infere-se que o aposentado

- (A) não entende nada de espanhol.
- (B) domina pouco os idiomas português e alemão, e ainda menos o espanhol.
- (C) domina menos o espanhol do que o português e o alemão.
- (D) fala com fluência o espanhol.
- (E) domina melhor o italiano do que o espanhol.

QUESTÃO 9

Na passagem ““Ligo o computador, coloco os fones e acesso o tradutor”” (linhas 17 e 18), o pronome **Eu**, que é facilmente identificado pelas formas “Ligo”, “coloco” e “acesso”, foi intencionalmente omitido. Tal recurso exemplifica o uso da figura de linguagem denominada

- (A) prosopopeia.
- (B) hipérbole.
- (C) eufemismo.
- (D) polissíndeto.
- (E) elipse.

QUESTÃO 10

Acerca das questões gramaticais que envolvem a acentuação gráfica das palavras utilizadas no texto, é correto afirmar que o(s) vocábulo(s)

- (A) “município” (linha 3) e “áreas” (linha 22) acentuam-se pela mesma regra que justifica a acentuação gráfica de “português” (linha 16).
- (B) “sócio” (linha 5) e “memória” (linha 5) são acentuados pela mesma razão.
- (C) “saudável” (linha 7) e “possível” (linha 11) são acentuados por serem proparoxítonos.
- (D) “saúde” (linha 8) é acentuado por ser uma proparoxítona, com sílaba tônica formada por hiato.
- (E) “inúmeros” (linha 20) é acentuado pela mesma regra que orienta a acentuação gráfica de inumeráveis.

Texto 4 para responder as questões 11 e 12.

Quais os tipos de benefícios e rendas existentes no mercado?

1 Ao contratar um Plano de Previdência, deve-se pensar que ele tem duas fases: a da capitalização, quando se acumulam recursos, e a do benefício, quando se pode receber
4 aquilo que foi acumulado em forma de renda. Portanto, torna-se importante saber e entender os tipos de renda disponíveis no mercado, pois, no momento da contratação, o
7 administrador do produto oferecerá o que a pessoa pode contratar e que fará parte da proposta original que oficializará o respectivo plano.

10 É possível, dependendo do administrador, contratar benefícios de renda e de risco. Os principais benefícios de renda são: renda vitalícia; renda temporária; renda vitalícia
13 reversível ao beneficiário; e, renda vitalícia com prazo mínimo garantido.

Há, ainda, benefícios de risco ou benefícios
16 acessórios, que podem ser contratados conforme a necessidade e a preocupação quanto ao futuro. São eles: pecúlio por morte, que consiste em pagamento à vista de
19 valor monetário aos(s) beneficiário(s) determinado(s) no contrato em caso de falecimento do participante; pensão a filhos menores; pensão por prazo certo; renda por invalidez
22 com prazo mínimo garantido; e, pensão a cônjuge ou companheira(o).

Encontram-se hoje, no mercado, produtos que aliam
25 os benefícios de renda e os benefícios de risco. O objetivo é proteger os dependentes de algum acidente que lhes possa ocorrer durante o período em que a pessoa ainda está
28 acumulando reservas.

Disponível em: <http://drprevidencia.terra.com.br/area_pessoaFisica-beneficios.php>. Acesso em: 14/12/2013, com adaptações.

QUESTÃO 11 _____

No período “É possível, dependendo do administrador, contratar benefícios de renda e de risco.” (linhas 10 e 11), o termo sublinhado pode ser substituído, sem alteração de sentido, por

- (A) apesar de depender do administrador.
- (B) assim que depender do administrador.
- (C) embora dependa do administrador.
- (D) a depender do administrador.
- (E) caso dependa do administrador.

QUESTÃO 12 _____

No trecho “pagamento à vista de valor monetário ao(s) beneficiário(s)” (linhas 18 e 19), o substantivo “pagamento” tem como complemento nominal

- (A) “à vista”.
- (B) “à vista de valor monetário ao(s) beneficiário(s)”.
- (C) “de valor monetário ao(s) beneficiário(s)”.
- (D) “de valor monetário”.
- (E) “ao(s) beneficiário(s)”.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questões de 13 a 16

QUESTÃO 13 _____

Considere um conjunto de números naturais A , tal que $A = \{x / 4 < x \leq 10\}$. Quantos subconjuntos de três elementos podem ser formados a partir do conjunto A ?

- (A) 3^6 .
- (B) 6^3 .
- (C) 20.
- (D) $\frac{3!}{(6-3)!}$.
- (E) 120.

QUESTÃO 14 _____

A direção da faculdade de Pedro decidiu realizar um sorteio, em 3 etapas, de 3 bolsas de estudos entre os 10 melhores alunos. Pedro está entre os 10 melhores, mas não foi contemplado nem na primeira e nem na segunda etapa. Nesse caso hipotético, considerando que o aluno sorteado em uma das etapas não participa das subsequentes, é correto afirmar que a probabilidade de Pedro ganhar uma bolsa é

- (A) de 10%.
- (B) de 30%.
- (C) a mesma nas três etapas.
- (D) maior na terceira etapa.
- (E) maior na segunda etapa.

QUESTÃO 15 _____

Do total de candidatos em um concurso público, com vagas para analista e técnico, 1.000 inscreveram-se para o cargo de analista, 900 para o de técnico e 200 inscreveram-se para os dois cargos. Considerando que 300 candidatos faltaram à prova, assinale a alternativa que indica quantos inscritos havia no concurso.

- (A) 1.700.
- (B) 1.900.
- (C) 2.100.
- (D) 2.200.
- (E) 2.400.

QUESTÃO 16 _____

Quatro amigos – Eduardo, Fernando, Rafael e Marcos – formaram-se em economia na mesma universidade, nos anos de 1996 a 1999, cada um em um ano diferente. Sabe-se que Eduardo se formou em 1996, que Fernando não se formou em 1999 e que Rafael se formou antes do Marcos. Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que

- (A) Fernando se formou em 1997.
- (B) Rafael se formou em 1997.
- (C) Fernando se formou em 1998.
- (D) Marcos se formou em 1999.
- (E) Rafael se formou em 1998.

INFORMÁTICA BÁSICA
Questões de 17 a 19

QUESTÃO 17 _____

Assinale a alternativa que apresenta os aplicativos do pacote Microsoft Office 2007.

- (A) Corel Draw, Calc, Windows Explorer e Word.
- (B) Access, Word, PowerPoint e Corel Draw.
- (C) Corel Draw, Windows Explorer, Excel e Word.
- (D) Impress, Word, PowerPoint e Excel.
- (E) Word, OneNote, Access e Publisher.

QUESTÃO 18 _____

Em relação aos conceitos de informática básica, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma memória de 1 megabyte possui 1.000.000 bytes.
- (B) O barramento de endereço é responsável pelo transporte de dados.
- (C) Um monitor com tela *touch* é considerado dispositivo de saída de dados.
- (D) A memória *cache* é a principal memória de um computador.
- (E) Para conectar o computador a uma rede de dados, deve-se utilizar uma placa de rede, podendo ser sem fio ou por cabo.

QUESTÃO 19 _____

A combinação das teclas de atalho CTRL + B, no aplicativo Word do pacote Microsoft Office 2007, permite que

- (A) o documento aberto seja salvo.
- (B) a última ação realizada seja desfeita.
- (C) a janela de formatação de fonte seja aberta.
- (D) um novo documento seja criado.
- (E) o texto selecionado seja negritoado.

LEGISLAÇÃO DA PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR
Questões de 20 a 25

QUESTÃO 20 _____

Assinale a alternativa que indica o prazo de carência mínima para plano de benefícios das entidades de previdência complementar, previsto na Lei Complementar nº 108/2001.

- (A) Três salários mínimos mensais de contribuições.
- (B) Sessenta contribuições mensais.
- (C) Vinte contribuições mensais.
- (D) Um salário mínimo mensal de contribuição.
- (E) Fixação aleatória, pois não há prazo de carência.

QUESTÃO 21 _____

A respeito do regime de previdência complementar, instituído pela Lei Complementar nº 109/2001, assinale a alternativa correta.

- (A) O regime de previdência privada de caráter complementar não é organizado de forma autônoma em relação ao regime geral de previdência social.
- (B) O regime de previdência privada de caráter complementar não é facultativo.
- (C) O regime de previdência privada de caráter complementar será operado diretamente por empresas públicas governamentais, mediante a concessão dos serviços de saúde.
- (D) As entidades de previdência complementar têm por objetivo principal instituir e executar planos de benefícios de caráter previdenciário.
- (E) As entidades de previdência complementar poderão instituir e operar qualquer tipo de plano de benefícios, independentemente de autorização do órgão regulador e fiscalizador.

QUESTÃO 22 _____

A formalização da condição de patrocinador ou instituidor de um plano de benefícios das entidades fechadas é realizada por meio de

- (A) convênio de adesão.
- (B) portabilidade do plano.
- (C) proposta de capacitação.
- (D) fundo de solvência.
- (E) proposta de inscrição no plano.

QUESTÃO 23 _____

Qual é o objetivo da ação do Estado em relação ao regime de previdência complementar, previsto na Lei Complementar nº 109/2001?

- (A) Assegurar proteção às informações relativas à gestão dos planos de benefícios, evitando acesso aos participantes e assistidos.
- (B) Vedar a fiscalização das entidades de previdência complementar e das respectivas operações, bem como aplicar penalidades, visto que essas entidades possuem, na própria estrutura, órgãos com essa finalidade.
- (C) Formular a política de previdência complementar por meio do Conselho Deliberativo, órgão máximo da estrutura organizacional da entidade, sem participação do Estado.
- (D) Determinar os padrões mínimos de segurança econômico-financeira e atuarial, com fins específicos de preservar a liquidez, a solvência e o equilíbrio dos planos de benefícios.
- (E) Proteger os interesses dos participantes e assistidos dos planos de benefícios.

QUESTÃO 24

O sistema de previdência complementar no Brasil é composto por entidades

- (A) do Regime Geral de Previdência.
- (B) fechadas e abertas de previdência complementar.
- (C) fechadas de previdência complementar.
- (D) abertas de previdência complementar, somente.
- (E) abertas e fechadas, do sistema geral de previdência e do sistema próprio.

QUESTÃO 25

Quais são as classificações das contribuições destinadas à constituição de reservas de cada plano que têm por finalidade prover o pagamento de benefícios de caráter previdenciário?

- (A) Normais e adicionais.
- (B) Ordinárias e de custeio.
- (C) Extraordinárias e coletivas.
- (D) Individuais e normais.
- (E) Normais e extraordinárias.

LEGISLAÇÃO APLICADA À FUNPESP-EXE

Questões de 26 a 30

(*) O termo **Funpresp-Exe**, usado nas questões a seguir, refere-se à Fundação da Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo.

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa que apresenta a personalidade jurídica das entidades fechadas de previdência complementar, criadas pela União com a finalidade de administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário.

- (A) Fundação, de natureza pública, com personalidade jurídica de direito privado.
- (B) Autarquia, de natureza pública, com personalidade jurídica de direito privado.
- (C) Fundação, de natureza privada, com personalidade jurídica de direito público.
- (D) Autarquia, de natureza privada, com personalidade jurídica de direito privado.
- (E) Fundação, de natureza pública, com personalidade jurídica de direito público.

QUESTÃO 27

É correto afirmar que o regime jurídico de pessoal da Funpresp-Exe está previsto na

- (A) Constituição Federal de 1988.
- (B) legislação do Ministério da Previdência Social.
- (C) legislação trabalhista.
- (D) legislação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- (E) legislação do Ministério do Trabalho.

QUESTÃO 28

O Decreto nº 7.808/2012 criou a Funpresp-Exe. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O Conselho Fiscal e o Conselho Deliberativo fazem parte da estrutura organizacional da Funpresp-Exe.
- (B) A Funpresp-Exe constitui entidade aberta de previdência complementar estruturada na forma de fundação, de natureza privada e sem autonomia administrativa.
- (C) A Funpresp-Exe constitui entidade aberta de previdência complementar vinculada ao Ministério da Previdência Social.
- (D) A Funpresp-Exe tem personalidade jurídica de direito público sem autonomia administrativa, financeira e gerencial.
- (E) O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão não poderá celebrar convênio de adesão com a Funpresp-Exe em nome dos órgãos da Administração direta.

QUESTÃO 29

A respeito do Estatuto da Funpresp-Exe, assinale a alternativa correta.

- (A) A remuneração dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, titulares e suplentes, é limitada a 20% do valor da remuneração média dos membros da Diretoria-Executiva.
- (B) A remuneração dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, titulares e suplentes, é limitada a 10% do valor da remuneração média dos membros da Diretoria-Executiva.
- (C) Os patrocinadores são os participantes ou seus beneficiários em gozo de benefício de prestação continuada.
- (D) O Conselho Deliberativo será composto por cinco membros, sendo dois representantes dos patrocinadores e três representantes dos participantes e assistidos.
- (E) O presidente do Conselho Deliberativo será designado pelo ministro da Previdência Social entre os representantes dos patrocinadores.

QUESTÃO 30

Assinale a alternativa que indica os patrocinadores de plano de benefícios administrado pela Funpresp-Exe mediante a celebração do respectivo convênio de adesão.

- (A) A Câmara dos Deputados e o Senado Federal.
- (B) O Tribunal de Contas dos Municípios.
- (C) Os servidores públicos federais.
- (D) Os membros das empresas públicas.
- (E) Os servidores públicos estaduais.

QUESTÃO 31

Em relação à definição de *Customer Relationship Management* (CRM), assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se do gerenciamento organizacional das informações gerais de todos os clientes, objetivando o melhor atendimento a um grupo de clientes priorizado pela empresa.
- (B) Permite que as empresas ofereçam um excelente atendimento ao cliente em tempo futuro.
- (C) Possibilita que os clientes ofereçam uma excelente expectativa de consumo para as empresas em tempo futuro.
- (D) Trata-se do gerenciamento das informações detalhadas sobre cada cliente e de toda análise de contato com ele, com o objetivo de maximizar a fidelidade dos clientes.
- (E) É o valor agregado das empresas.

QUESTÃO 32

É correto afirmar que o objetivo da gestão do relacionamento com o cliente é

- (A) analisar que quanto mais fiéis forem os clientes, menor será o valor do cliente.
- (B) produzir o valor parcial de cada cliente.
- (C) produzir um alto valor do cliente.
- (D) obter o valor parcial de todos os clientes.
- (E) alcançar o valor total de cada cliente ao longo do prazo.

QUESTÃO 33

Por meio da internet, foram criadas as redes sociais, que estão cada vez mais presentes no dia a dia das pessoas. Por isso, as organizações estão dando mais ênfase ao mundo tecnológico, passando a utilizar as redes sociais como ferramenta de trabalho. Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta o conceito de rede social.

- (A) É uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, ligadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivo comuns.
- (B) É uma estratégia do *marketing* digital, que pode ser opcionalmente utilizada no mercado, possibilitando uma percepção do consumidor sobre os produtos ou os serviços.
- (C) Trata-se de uma estrutura composta apenas por pessoas, ligadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivo comuns.
- (D) É uma estrutura social composta por pessoas e empresas, sendo que as empresas podem ignorar o papel das redes sociais para fortalecer a própria marca no mercado.
- (E) Define-se como uma estratégia para melhor atender às expectativas do cliente, com o propósito de influenciá-lo nas próprias escolhas de compra.

QUESTÃO 34

Considerando que, atualmente, os clientes são mais independentes e tendem à valorização de serviços confiáveis e ágeis, a cada dia, demanda-se, com mais intensidade, um bom relacionamento com eles. Com base nessas informações, assinale a alternativa correta quanto à estratégia que melhor desenvolve a lealdade de clientes.

- (A) Comunicação em via única.
- (B) Visão em 90° do cliente e da empresa.
- (C) Multicanal de contato.
- (D) Serviço ao cliente.
- (E) Técnicas generalizadas de *marketing*.

QUESTÃO 35

Observe o conceito a seguir: “Um processo de análise dos padrões de comportamento dos consumidores ou visitantes *online*, objetivando manter clientes ou buscar novos consumidores por meio de relacionamento.” Tendo em vista que, no mercado, surgem frequentemente novas siglas, e intensificam-se os propósitos, assinale a alternativa que corresponde à definição apresentada e à respectiva sigla.

- (A) Gestão de Marketing de Relacionamento Social (CRM Social).
- (B) Sistema de Informação Gerencial (SIG).
- (C) Sistema de Apoio à Decisão (SAD).
- (D) Sistema de Gestão Empresarial (ERP).
- (E) Marketing de Relacionamento na Internet (E-CRM).

QUESTÃO 36

Tendo em vista que o investimento em *marketing* de relacionamento distingue-se por níveis, é correto afirmar que o nível

- (A) de parceria busca um contato com os clientes.
- (B) reativo compreende o esforço da empresa para oferecer o mesmo ou mais que a concorrência.
- (C) básico atende às necessidades demandadas pelos fornecedores.
- (D) responsável atende os fornecedores, respeitando os direitos deles.
- (E) proativo significa atender os clientes como concorrência.

QUESTÃO 37

Os padrões de consumo são moldados de acordo com as características dos consumidores, ou seja, de acordo com a idade e o sexo. É importante considerar transições ou mudanças na vida das pessoas, quando se faz necessário conhecer os clientes. Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta características relacionadas ao fator pessoal.

- (A) Ocupação e circunstâncias econômicas.
- (B) Personalidade e autoimagem.
- (C) Idade e estágio no ciclo de vida.
- (D) Estilo de vida e valores.
- (E) Papéis e *status*.

QUESTÃO 38

O atendimento resulta, diretamente e indiretamente, em um diálogo com o consumidor. Considerando, por exemplo, as formas de comunicação, é correto afirmar que propaganda é

- (A) a forma paga de apresentação e promoção não pessoais de ideias, mercadorias, serviços por um anunciante identificado.
- (B) uma variedade de incentivos de curto prazo para estimular a experimentação ou a compra de um produto ou serviço.
- (C) uma atividade e programa patrocinados pela empresa.
- (D) uma variedade de programas elaborados para promover ou proteger a imagem de uma empresa.
- (E) a utilização de correio, telefone, fax, *e-mail* ou internet para se comunicar diretamente com clientes específicos.

QUESTÃO 39

Qual é o objetivo do Programa de Educação Previdenciária (Educom), da Secretaria de Previdência Complementar (SPC) do Ministério da Previdência Social (MPS)?

- (A) Formar profissionais de alto desempenho para atenderem às necessidades dos órgãos que participam da previdência complementar, como meio de garantir atendimento qualificado aos participantes dos planos de benefício.
- (B) Promover capacitação do público para a utilização dos sistemas disponibilizados pela previdência social, com o objetivo de ampliar a inclusão social e o acesso às informações fornecidas pelos órgãos da previdência.
- (C) Capacitar profissionais para trabalharem nas entidades de previdência complementar, com preparação focada na disseminação e conscientização da importância da previdência social no Brasil.
- (D) Oferecer cursos básicos, intermediários e avançados relativos à previdência complementar, destinados à população brasileira, visando aprimorar o conhecimento sobre o assunto, tanto dos profissionais contratados pelas entidades do ramo quanto dos participantes dos planos de benefício.
- (E) Informar e conscientizar a população brasileira sobre a importância da previdência social, oferecendo condições para que as pessoas possam refletir a respeito da responsabilidade individual pelo planejamento financeiro e previdenciário, com a finalidade de assegurar a proteção social aos cidadãos.

QUESTÃO 40

As instituições de previdência complementar, constituídas unicamente sob a forma de sociedades anônimas e que têm por objetivo instituir e operar planos de benefícios de caráter previdenciário, concedidos em forma de renda continuada ou pagamento único, acessíveis a quaisquer pessoas físicas são denominadas entidades

- (A) privadas de previdência complementar.
- (B) fechadas de previdência complementar.
- (C) públicas de previdência complementar.
- (D) sociais de previdência complementar.
- (E) abertas de previdência complementar.

QUESTÃO 41

No que se refere ao convênio de adesão entre a União e a Funpresp-Exe, cujo objeto é o Plano Executivo Federal, assinale a alternativa que apresenta as obrigações do patrocinador.

- (A) Dar ciência ao patrocinador dos demais atos que se relacionem com a própria condição de patrocinador do plano.
- (B) Manter a independência patrimonial do plano em relação aos demais que são administrados pela entidade, e em relação ao próprio patrimônio não vinculado e do patrimônio do patrocinador.
- (C) Atuar como administradora do plano, no cumprimento dos próprios deveres, obrigações e responsabilidades, e também no exercício dos respectivos poderes, direitos e faculdades.
- (D) Divulgar e oferecer a inscrição no plano a todos os potenciais participantes, na forma prevista no próprio regulamento.
- (E) Autorizar, a qualquer momento, a realização de auditorias pelo patrocinador.

QUESTÃO 42

Entre os procedimentos que devem ser regulamentados pelo estatuto de uma entidade fechada de previdência complementar (EFPC), é correto citar

- (A) a instauração de processo administrativo disciplinar, para apuração de irregularidades no âmbito de atuação do Conselho Deliberativo da entidade fechada, que poderá determinar o afastamento do conselheiro até a conclusão do processo.
- (B) o detalhamento da política geral de administração da entidade e dos respectivos planos de benefícios.
- (C) os instrumentos de gestão de investimentos e os planos de aplicação de recursos.
- (D) a contratação de auditor independente atuário e avaliador de gestão, com observação das disposições regulamentares aplicáveis.
- (E) a forma de nomeação e a exoneração dos membros da Diretoria Executiva.

QUESTÃO 43

A Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) foi instituída pelo Decreto nº 7.397/2010, que também constituiu o Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF). Segundo o referido decreto, além de outros participantes, quatro representantes da sociedade civil compõem o CONEF. Com base nessas informações, é correto afirmar que quem faz a designação desses representantes é o

- (A) CONEF.
- (B) ministro de Estado da Fazenda.
- (C) ministro de Estado da Previdência Social.
- (D) secretário executivo do Ministério da Educação.
- (E) diretor superintendente da Superintendência Nacional de Previdência Complementar.

QUESTÃO 44

Em relação à retenção de clientes, assinale a alternativa correta.

- (A) A conquista de novos clientes pode custar até cinco vezes menos que satisfazer e reter os já existentes.
- (B) A indução de clientes satisfeitos a deixarem de contratar os próprios fornecedores é uma estratégia fácil de ser realizada.
- (C) As empresas perdem em média 10% dos próprios clientes por ano.
- (D) A redução de 5% no índice de perda de clientes pode reduzir os lucros de 25% a 85%.
- (E) A taxa de lucro por cliente tende a ser reduzida ao longo do tempo de permanência do cliente retido.

QUESTÃO 45

O convênio de adesão entre a União e a Funpresp-Exe fundamenta que as partes convenientes se comprometem a

- a) não divulgar quaisquer informações relativas aos respectivos bancos de dados e relatórios de cruzamento de informações; e
- b) não utilizar as informações constantes nos relatórios gerados para fins não aprovados e acordados entre as partes, observadas as obrigações legais.

É correto afirmar que essas obrigações se referem à cláusula

- (A) das Obrigações da Entidade.
- (B) da Confiabilidade.
- (C) das Obrigações do Patrocinador.
- (D) do Custeio do Plano e da Solidariedade.
- (E) da Retirada de Patrocínio.

QUESTÃO 46

O relatório anual das entidades fechadas de previdência complementar (EFPC), destinado aos participantes e assistidos, deverá conter

- (A) uma análise clara e precisa da situação da entidade no que diz respeito à responsabilidade socioambiental.
- (B) a apresentação e as justificativas dos futuros investimentos da entidade no Brasil e no exterior.

- (C) as informações da política e dos resultados dos investimentos, das despesas administrativas e com investimentos e da situação atuarial do plano de benefícios.
- (D) o demonstrativo de resultado do exercício, as notas explicativas e o parecer da auditoria independente.
- (E) o resumo das movimentações dos planos de benefícios, o balanço patrimonial e o parecer sobre a responsabilidade socioambiental.

QUESTÃO 47

Quanto à gestão de competência, o governo federal tem exigido que os próprios órgãos trabalhem em uma administração fundamentada em competências do servidor. Acerca desse tema, assinale a alternativa que indica as técnicas para alcance da excelência na comunicação.

- (A) Ouvir, analisar e falar.
- (B) Conhecimento e falar.
- (C) Ouvir e falar.
- (D) Conhecimento, analisar e atitude.
- (E) Conhecimento, habilidades e atitude.

QUESTÃO 48

De acordo com a Orientação Normativa nº 12/2013, da Secretaria de Gestão Pública (SGP), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), a adesão do servidor público ao Plano Executivo Federal será realizada por meio de

- (A) solicitação à SGP, com preenchimento de formulário eletrônico específico, disponível no sítio da secretaria na internet.
- (B) preenchimento e assinatura do formulário de inscrição, conforme previsto no Regulamento do Plano.
- (C) manifestação expressa em mensagem eletrônica, encaminhada à Funpresp-Exe.
- (D) assinatura de termo eletrônico disponível no Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC).
- (E) carta de adesão assinada e encaminhada, via correio e na forma de carta registrada, à unidade de recursos humanos da entidade fechada de previdência complementar.

QUESTÃO 49

A Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo da Funpresp-Exe tem como participantes e assistidos

- (A) os servidores públicos federais titulares de cargo efetivo dos órgãos da Administração direta, autarquias e fundações do Poder Executivo Federal, representados pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- (B) somente os servidores públicos federais titulares de cargo efetivo dos órgãos da Administração direta.
- (C) os servidores da autarquias e fundações do Poder Executivo Federal, representados pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- (D) toda a comunidade e servidores públicos.
- (E) somente a comunidade.

QUESTÃO 50

Em relação à comunicação e à divulgação de informações a conselheiros, patrocinadores, instituidores e participantes das entidades fechadas de previdência complementar (EFPC), considerando o princípio constitucional de transparência, assinale a alternativa correta.

- (A) É contraindicado que a EFPC dissemine informações sobre as políticas de investimentos e as premissas atuariais.
- (B) É desaconselhável informar ao assistido a própria situação perante o plano de benefícios dele.
- (C) É recomendável restringir os meios de comunicação entre a EFPC e os participantes e assistidos, de forma a evitar redundância de informações.
- (D) É recomendável a implementação de um canal de comunicação.
- (E) É recomendável não utilizar a rede mundial de computadores na difusão das informações aos participantes e assistidos.

Área livre

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova discursiva consiste na elaboração de um texto dissertativo.
- A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada de material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e não deverá conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que a identifique, sob pena de anulação da prova discursiva.
- A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- O texto deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 40 (quarenta) linhas, com base no tema apresentado.

Leia, com atenção, o trecho a seguir.

Ouvir e oferecer atenção ao cliente

A satisfação do cliente é o resultado do sentimento de ter sido bem atendido, seja pelo produto ou por um serviço que vá além das respectivas expectativas.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998, com adaptações.

Considerado que o fragmento apresentado tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo abordando, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) a relação entre expectativa, percepção e satisfação do cliente;
- b) de que maneira a liderança de uma equipe pode influenciar o modo como os atendentes ouvem e oferecem atenção ao cliente;
- c) três sugestões para lidar com situações de conflito no atendimento aos clientes.

Área livre – Rascunho na página seguinte

Rascunho

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	