

**Data e horário  
da prova:**

Domingo

19/01/2014

9 horas

## **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: 

### 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	