

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Certo profissional exerce cargo de analista que presta atendimento ao público em uma instituição que tem enfrentado crise de desconfiança pública, devido a desvios de conduta ocorridos na gestão anterior, e que passa atualmente por reestruturação digital, com a implantação de painéis automatizados de produtividade quantitativa e metas rígidas de tempo de atendimento.

Considerando a situação hipotética apresentada, julgue os itens a seguir, a respeito da ética no serviço.

- 51** Será considerada conduta eticamente neutra do analista o aproveitamento imperceptível de tempo de trabalho para fins particulares em períodos de ociosidade decorrentes do processo de automatização.
- 52** A atuação profissional voltada para a consecução do bem e para o respeito ao cidadão em regime de interação constitui a essência do comportamento profissional ético, subsistindo de maneira integral e independente das variações de ambiência ou de crises institucionais.
- 53** Caso, durante atendimento pelo citado analista, haja postura hostil de pessoa afetada por escândalos da gestão anterior, ele estará autorizado a mitigar os padrões éticos de urbanidade em suas atividades profissionais, pois sua conduta ética deve ser interdependente do comportamento do público atendido.
- 54** Apesar do ambiente institucional marcado pela desconfiança pública e pelo histórico de desvios da gestão anterior, ao analista cabe preservar sua responsabilidade ética individual ao exercer suas funções na instituição.
- 55** Suponha que, para cumprir as metas de tempo de resposta impostas pela reestruturação digital, o analista priorize a celeridade quantitativa em detrimento da análise detalhada de cada demanda com relação ao respectivo impacto na qualidade de vida dos envolvidos. Nesse caso, o analista age corretamente do ponto de vista ético, uma vez que alcançar as metas quantitativas da instituição prescinde de compromisso com benefícios humanos.
- 56** Caso a chefia do analista determine-lhe verbalmente acelerar a tramitação ilegal de um processo, caberá a ele recusar firmemente fazê-lo.
- 57** O comportamento probo do analista deve manter-se constante no ambiente de serviço, sendo inadmissível, no que diz respeito à honestidade, comportamento que se adapte ou se relativize devido a pressões de natureza social ou econômica de terceiros.

Um analista de fundação de previdência privada realizou atendimento telefônico a participante idoso, a fim de lhe sanar dúvidas sobre o cálculo de seu benefício. Durante a interação, o analista identificou dificuldades de comunicação causadas pelo vocabulário de ambos e, de imediato, substituiu o uso de termos técnicos atuariais por uma linguagem simples e sem jargões. Demonstrando prontidão, abriu um chamado interno para auditar a conta do usuário, explicou com honestidade as regras do plano de benefícios e garantiu o sigilo absoluto dos dados cadastrais acessados.

Devido à alta complexidade matemática do caso, o procedimento demandou o dobro do tempo padrão de resposta da entidade, porém a demanda foi solucionada com total exatidão e sem erros ao final do processo.

A partir da situação hipotética apresentada, julgue os itens seguintes, relativos à qualidade no atendimento ao público.

- 58** Se o analista, antes de explicar o cálculo do benefício, decidisse detalhar minuciosamente o histórico de criação das tábuas atuariais, essa conduta teria afetado positivamente a objetividade do atendimento.
- 59** Ao substituir os termos técnicos atuariais por linguagem simples e sem jargões, o analista visou ao estabelecimento de uma comunicação eficaz, possível quando comunicador e ouvinte utilizam e compreendem o mesmo código.
- 60** Como o procedimento demandou o dobro do tempo padrão de resposta da entidade, a confiabilidade do serviço restou prejudicada, visto que é um atributo vinculado à celeridade e rapidez na execução do atendimento.
- 61** A descrição é uma qualidade facultativa no atendimento ao público, cabendo ao analista decidir sobre quais fatos e situações particulares deverá resguardar sigilo.
- 62** A garantia de sigilo absoluto dos dados cadastrais do participante oferecida pelo analista estabelece diretamente um vínculo entre as partes com relação à segurança das informações.
- 63** Identificar as dúvidas do participante e buscar a exata solução para o cálculo de seu benefício é uma postura do analista que contempla a dimensão de qualidade do serviço relativa ao entendimento do cliente, que pressupõe o esforço para conhecer e compreender as necessidades do público.
- 64** No contexto da qualidade de serviços, a comunicação refere-se à capacidade de transmitir dados com clareza, prescindindo-se da escuta atenta ao interlocutor.

Em determinada organização, a chefia de uma unidade administrativa responsável pela análise de processos complexos decidiu reorganizar os servidores em equipes interdisciplinares. A mudança ocorreu porque, embora os servidores apresentassem bom desempenho individual, havia atrasos recorrentes nas entregas coletivas, retrabalho, baixa circulação de informações e conflitos velados entre áreas.

Durante a reorganização, observou-se que alguns servidores com alta competência técnica resistiam a compartilhar dúvidas, outros evitavam discordar publicamente para preservar a harmonia do grupo, e parte da equipe atribuía os problemas apenas às diferenças de personalidade entre os integrantes. A gestão, então, propôs ações voltadas à melhoria da comunicação, ao *feedback* entre pares, à definição de responsabilidades comuns e ao desenvolvimento de maior compreensão mútua.

Considerando a situação hipotética apresentada e os fundamentos teóricos relativos a trabalho em equipe, personalidade e comportamento interpessoal, julgue os itens a seguir.

- 65** A atribuição dos problemas coletivos exclusivamente às diferenças de personalidade entre os servidores revela uma compreensão limitada da dinâmica das equipes, pois, embora traços individuais influenciem o relacionamento interpessoal, os resultados dependem também do contexto, da natureza da tarefa, das normas de interação e dos processos de cooperação estabelecidos.
- 66** A preservação da harmonia mediante a prática corporativa de evitar discordâncias públicas constitui evidência de maturidade interpessoal, visto que equipes eficazes tendem a reduzir conflitos por meio da uniformização de opiniões e da supressão de divergências.
- 67** A mudança proposta pela gestão não era estritamente necessária nesse caso, pois o bom desempenho técnico individual dos servidores assegura a eficácia da equipe, uma vez que o resultado coletivo decorre da soma das competências individuais disponíveis no grupo.
- 68** A resistência dos servidores a compartilhar dúvidas e admitir limitações pode prejudicar a aprendizagem coletiva e a coordenação do trabalho, pois a eficácia interpessoal exige, entre outros fatores, comunicação clara, abertura ao *feedback*, percepção do outro e disposição para ajustar condutas diante das necessidades da equipe.

Acerca dos fundamentos da relação entre servidor público, órgão público e opinião pública, especialmente no que concerne ao atendimento ao cidadão e à prestação de serviços públicos, julgue os próximos itens.

- 69** A conduta do servidor no atendimento ao cidadão pode influenciar a percepção social acerca do órgão público, pois, na prestação cotidiana dos serviços, a experiência concreta do usuário tende a funcionar como uma das formas pelas quais a administração pública se torna visível à população.
- 70** A comunicação de órgãos públicos com a sociedade deve observar impessoalidade, clareza e finalidade pública, de sorte que a linguagem institucional não seja utilizada para promoção pessoal de agentes ou autoridades nem para confundir o interesse público com a imagem individual de gestores.
- 71** A gestão da opinião pública por órgãos públicos deve priorizar a preservação da imagem institucional, de modo que informações sobre falhas, reclamações recorrentes ou limitações na prestação dos serviços sejam tratadas preferencialmente em âmbito interno, evitando-se exposições que possam fragilizar a confiança social na administração.

Em uma equipe técnica de um órgão público, dois setores passaram a apresentar dificuldades de cooperação. O setor A alegava que o setor B não compreendia suas limitações operacionais. O setor B, por sua vez, afirmava que as demandas encaminhadas pelo setor A chegavam incompletas e em tom de cobrança. A chefia imediata identificou que os servidores pouco dialogavam sobre os impactos de suas ações no trabalho dos colegas, que raramente solicitavam *feedback* e que, em reuniões, confundiam empatia com concordância automática. Para enfrentar a situação, propôs encontros periódicos com foco em escuta ativa, *feedback*, cooperação, respeito às diferentes perspectivas e alinhamento de responsabilidades compartilhadas.

Considerando a situação hipotética apresentada e os fundamentos de empatia, de compreensão mútua e de fatores positivos do relacionamento interpessoal, julgue os itens que se seguem.

- 72** A construção de um relacionamento interpessoal positivo entre os setores, no caso apresentado, exigiria que a chefia evitasse delimitar responsabilidades específicas para cada equipe, pois a confiança e a cooperação tendem a se fortalecer quando as atribuições permanecem flexíveis e pouco formalizadas, de modo que os servidores possam ajustar espontaneamente o fluxo de trabalho.
- 73** Na situação hipotética apresentada, a chefia agiria de forma tecnicamente adequada se orientasse o setor B a aceitar como legítimas as justificativas do setor A, ainda que as demandas continuassem incompletas, pois a empatia no trabalho em equipe exige a validação da perspectiva do outro e a redução de discordâncias diretas.
- 74** No caso narrado, o conflito entre os setores pode ser interpretado como resultado de uma falha de compreensão mútua, dado que cada setor passou a avaliar a situação prioritariamente a partir de suas próprias dificuldades, sem reconhecer de modo suficiente a interdependência entre as etapas do trabalho e os efeitos de suas condutas sobre o fluxo coletivo.

Espaço livre

Em uma equipe administrativa, a chefia percebeu que as reuniões semanais vinham se tornando pouco produtivas. Quando um servidor relatava dificuldade no cumprimento de uma tarefa, outros servidores respondiam com expressões como "isso já deveria estar claro", "você sempre atrasa o setor" ou "é melhor seguir exatamente o que foi determinado, sem questionar". Com o tempo, os servidores passaram a omitir dúvidas, evitar pedidos de ajuda e restringir suas falas a respostas formais. Para enfrentar o problema, a chefia propôs que as situações fossem discutidas com base em descrição objetiva dos fatos, escuta das justificativas, análise das responsabilidades e busca conjunta de soluções.

A partir da situação hipotética apresentada, julgue os itens subsequentes, de acordo com os fundamentos de comunicação defensiva e comunicação receptiva.

- 75** Em equipes de trabalho, a eficácia coletiva depende, entre outros fatores, da coordenação das ações e da cooperação entre os membros, de modo que metas e resultados são alcançados quando cada participante compreende seu papel e age em consonância com os objetivos do grupo.
- 76** A eficácia no comportamento interpessoal e a compreensão mútua em equipes de trabalho podem ser plenamente garantidas quando os membros evitam compartilhar informações sobre dificuldades ou conflitos internos, pois manter sigilo sobre problemas individuais simplifica a coordenação das atividades coletivas.
- 77** A comunicação receptiva exigiria que a chefia recebesse com empatia a demanda sobre as dificuldades e ficasse neutra diante das condutas dos outros servidores, pois a correção de procedimentos geram barreiras limitadoras da comunicação e afetam a produtividade das reuniões.
- 78** As respostas dadas aos servidores com dificuldades tendem a favorecer a comunicação defensiva, pois mensagens percebidas como julgamento, controle ou superioridade podem levar os interlocutores a adotar condutas de autoproteção, como omitir dúvidas, evitar pedidos de ajuda e reduzir sua participação nas discussões coletivas.

De acordo com as Leis n.º 10.048/2000 e n.º 10.098/2000, julgue os itens a seguir.

- 79** Os doadores de sangue equiparam-se às gestantes e lactantes para fins de atendimento prioritário, desde que apresentem comprovante de doação válido.
- 80** De acordo com a Lei n.º 10.098/2000, idosos e pessoas com criança de colo são considerados pessoas com mobilidade reduzida.
- 81** A Lei n.º 10.098/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras que restrinjam a sua participação social.
- 82** As repartições públicas e as empresas concessionárias de serviços públicos devem assegurar atendimento prioritário às pessoas com deficiência e às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos.

Julgue os itens a seguir, à luz dos fundamentos do *marketing* de serviços e da literatura clássica de estratégia e *marketing*.

- 83** Em mercados altamente competitivos, a imitação de estratégias bem-sucedidas de concorrentes tende a gerar vantagem competitiva sustentável, desde que acompanhada de eficiência operacional.
- 84** A definição de posicionamento estratégico implica a escolha deliberada da forma como a organização deseja ser percebida em relação aos concorrentes, envolvendo a seleção de atributos diferenciadores relevantes para o público-alvo.
- 85** Em empresas de serviços, o *marketing* interno tende a concentrar-se na padronização de procedimentos operacionais, exercendo influência indireta sobre a percepção de valor construída pelo cliente.
- 86** A inseparabilidade dos serviços implica que produção e consumo ocorram simultaneamente, o que amplia a relevância do comportamento dos funcionários na percepção de valor pelo cliente.

A respeito da propaganda, da promoção e do conjunto de regras de conduta da etiqueta empresarial, julgue os itens subsequentes.

- 87** No atendimento telefônico, a ausência de contato visual desloca a efetividade da comunicação para a objetividade das informações transmitidas, reduzindo a influência de aspectos vocais na percepção do atendimento.
- 88** A padronização de procedimentos no atendimento ao público favorece a maior uniformidade na prestação do serviço, reduzindo a necessidade de adaptações comportamentais em interações rotineiras com os clientes.
- 89** A propaganda caracteriza-se por sua capacidade de gerar efeitos imediatos sobre o comportamento de compra, razão pela qual tende a assumir papel predominante nas estratégias de incremento de vendas no curto prazo.
- 90** As promoções de vendas tendem a estimular a experimentação e o aumento temporário da demanda, podendo, entretanto, afetar negativamente a percepção de valor da marca quando utilizadas de maneira excessiva.
- 91** No atendimento ao cliente, a manutenção de postura profissional diante de situações conflituosas pode requerer flexibilidade comportamental, sem afastar a necessidade de controle emocional.
- 92** A integração entre propaganda e promoção de vendas, no contexto da comunicação integrada de *marketing*, busca alinhar objetivos de longo prazo a estímulos de curto prazo, evitando inconsistências na mensagem da marca.

José tomou posse, há dois anos, em cargo público efetivo em órgão federal, tendo trabalhado anteriormente como empregado celetista em escritório de contabilidade, por dez anos.

Considerando a situação hipotética precedente, julgue os itens a seguir, relativos ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS), ao regime próprio de previdência social (RPPS) e ao regime de previdência complementar.

- 93** Caso José seja participante de entidade fechada de previdência complementar (EFPC), o valor de sua aposentadoria complementar, quando implementados os requisitos para a concessão do benefício, automaticamente corresponderá à diferença entre sua última remuneração no cargo antes da aposentadoria e o teto do RGPS.
- 94** Se José quiser aumentar o tempo de contribuição ao RGPS, ele poderá voltar a contribuir como segurado facultativo, recolhendo mensalmente as contribuições previdenciárias.
- 95** José foi segurado do RGPS na categoria de empregado no período em que trabalhou no escritório de contabilidade, e os dez anos de tempo de contribuição a esse regime podem ser computados, desde que não haja sobreposição do tempo de contribuição, para fins de aposentadoria no RPPS, procedimento denominado contagem recíproca.
- 96** Por ser servidor público efetivo federal vinculado ao RPPS, José será automaticamente inscrito no regime de previdência complementar dos servidores públicos federais, sendo vedada a possibilidade de cancelamento de sua adesão.

Em relação ao regime complementar de previdência social conforme a Constituição Federal de 1988 e a Lei n.º 11.053/2004, julgue os itens que se seguem.

- 97** Os benefícios pagos por entidades de previdência complementar submetem-se integralmente à isenção de imposto de renda após dez anos de acumulação dos recursos no plano.
- 98** O regime de previdência complementar dos servidores públicos federais será efetivado por intermédio de EFPC ou de entidade aberta de previdência complementar (EAPC).
- 99** O regime de previdência complementar aplicável aos servidores públicos titulares de cargo efetivo no Poder Executivo deve ser instituído por lei complementar de iniciativa desse Poder.
- 100** O regime de previdência complementar dos servidores públicos federais deve oferecer plano de benefícios estruturado exclusivamente na modalidade contribuição definida.
- 101** O participante de plano de previdência complementar poderá optar pelo regime regressivo de tributação do imposto de renda, hipótese em que as alíquotas incidentes sobre os valores resgatados ou benefícios recebidos diminuirão conforme o aumento do prazo de acumulação dos recursos.

A respeito dos órgãos regulador, fiscalizador e recursal do sistema de previdência complementar, julgue os itens seguintes.

- 102** A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) tem competência para aplicar penalidades administrativas às EFPC.
- 103** O Conselho Nacional de Previdência Social (CNPC) tem composição quadripartite, com participação de representantes do governo federal, aposentados, pensionistas e trabalhadores em atividade.
- 104** A Câmara de Recursos da Previdência Complementar (CRPC) detém competência jurisdicional para revisar decisões judiciais relacionadas à previdência complementar fechada.

Julgue os seguintes itens, referentes à classificação, composição e atribuições das EFPC.

- 105** Nas EFPC patrocinadas por entes públicos, o presidente do conselho deliberativo será escolhido entre os representantes dos participantes e assistidos.
- 106** Nas EFPC patrocinadas por entes públicos, é vedada a recondução dos membros do conselho fiscal.

Acerca das entidades abertas de previdência complementar (EAPC), julgue os itens seguintes.

- 107** Considere que Flávio tenha ingressado em um plano coletivo de benefícios instituído por EAPC e, em decorrência de problemas financeiros, pretenda resgatar o valor total do recurso investido junto ao plano, para saldar dívidas contraídas. Nesse caso, Flávio não poderá resgatar o valor total, mas, conforme o tempo decorrido desde seu ingresso no plano, poderá resgatar um percentual entre 20% e 50% do valor investido.
- 108** As EAPC são constituídas de corpo técnico próprio, selecionado via concurso público, e suas despesas administrativas são custeadas com recursos provenientes das contribuições dos entes públicos patrocinadores, dos participantes e assistidos.

A respeito das entidades fechadas de previdência complementar (EFPC), julgue os itens que se seguem.

- 109** Considere que a FUNPRES-P-JUD pretenda adquirir alguns veículos e diversos equipamentos eletrônicos para serem utilizados por seu pessoal de apoio administrativo. Nessa situação, esses bens poderão ser adquiridos diretamente dos fornecedores, independentemente de processo licitatório.
- 110** É facultado às EFPC contratar seguro para dar cobertura aos riscos de invalidez de participante e morte de participante ou assistido, em planos de benefícios.
- 111** As EFPC podem ser qualificadas em singulares ou multipatrocinadas, de acordo com seus patrocinadores ou instituidores.
- 112** As EFPC instituídas pela União com a finalidade de administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário possuem personalidade jurídica de direito privado, mas a contratação de seu pessoal para empregos permanentes deve-se dar mediante a realização de concurso público.

No que concerne ao custeio das EFPC, julgue os itens subsequentes.

- 113** Suponha que Mário, filiado à FUNPRESP-JUD, tenha ingressado no Ministério Público Federal em 2020, com remuneração superior ao teto do RGPS, e tenha se licenciado temporariamente do cargo efetivo, sem remuneração. Nesse caso, durante o período de licença, Mário poderá permanecer filiado à FUNPRESP-JUD, na condição de participante autopatrocinado, desde que opte pelo autopatrocínio e mantenha o aporte de sua contribuição e da contribuição de responsabilidade do patrocinador, diretamente à FUNPRESP-JUD.
- 114** Considere que Carlos, servidor público federal, mantenha vínculo com determinada EFPC e que, nessa condição, tenha assumido obrigações adicionais junto ao plano, para custear benefício cuja contribuição é de caráter facultativo. Nesse caso, o ente federativo patrocinador não participará do custeio do benefício adicional assumido por Carlos.
- 115** O resultado superavitário dos planos de benefícios das EFPC jamais poderá provocar a redução das contribuições feitas pelos patrocinadores e participantes do plano, mas o resultado deficitário poderá ser equacionado por meio do aumento do valor das contribuições, assim como pela instituição de contribuição adicional ou até mesmo pela redução do valor dos benefícios a conceder.

Julgue os itens a seguir, nos quais é apresentada uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser avaliada em relação ao benefício, ao resgate e à portabilidade nos planos de previdência complementar.

- 116** João exerceu cargo efetivo em uma autarquia federal por sete anos e, nessa condição, filiou-se a uma EFPC, à qual vinha contribuindo regularmente; em 2024 resolveu pedir exoneração, mas manteve o vínculo previdenciário, tendo optado pelo autopatrocínio; atualmente João aguarda nomeação e posse em outro cargo público efetivo vinculado a um Poder distinto daquele ao qual se vinculava o cargo anteriormente ocupado. Nesse caso, após a posse, João poderá optar por resgatar os valores vertidos ao plano ao qual estava vinculado, ou poderá obter sua portabilidade para o plano do ente ao qual passou a estar vinculado.
- 117** Alfredo, casado havia mais de trinta anos com Rosa, com a qual tinha uma filha inválida de 26 anos de idade, faleceu aos 69 anos de idade, em gozo das aposentadorias por invalidez concedidas pelo RPPS e também pela FUNPRESP-JUD. Nesse caso, a esposa e a filha de Alfredo terão direito a receber da FUNPRESP-JUD o benefício da pensão por morte do participante assistido.
- 118** Vilma aguarda nomeação e posse em cargo para o qual foi aprovada em concurso público para o Ministério Público Federal e cuja remuneração é inferior ao limite máximo estabelecido para os benefícios do RGPS. Nesse caso, ao tomar posse, Vilma será automaticamente inscrita no plano de previdência complementar dos servidores públicos federais do Poder Judiciário (FUNPRESP-JUD), mas poderá requerer, a qualquer tempo, o cancelamento de sua inscrição, momento em que terá direito à restituição integral das contribuições vertidas para o referido plano.

Acerca dos recursos interpostos contra decisão da Diretoria Colegiada da PREVIC, julgue os itens subsequentes.

- 119** Caso a Diretoria Colegiada da PREVIC profira, nos autos de processo administrativo instaurado para apuração de responsabilidade de um diretor de determinada EFPC, decisão com a aplicação de penalidades ao investigado, caberá recurso contra a decisão à Junta de Recursos da Previdência Social, instância recursal administrativa vinculada ao Ministério da Previdência Social.
- 120** No julgamento dos recursos processados perante a Câmara de Recursos da Previdência Complementar, o recorrente ou seu procurador pode fazer sustentação oral caso tenha feito previamente inscrição para tanto.

Espaço livre