

Processo Seletivo SEBRAE/GO para o provimento de vaga existente, bem como para formação de cadastro de reserva

ANALISTA TÉCNICO I

CADERNO DE QUESTÕES

16/07/2023

| DISCIPLINA | QUESTÕES |
|------------------------------|----------|
| Conhecimentos sobre o SEBRAE | 01 a 20 |
| Conhecimentos Específicos | 21 a 30 |
| Prova Discursiva | - |

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado da sua FICHA DE IDENTIFICAÇÃO, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

O som ecoava por toda a sala.

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha e prova discursiva. Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o(a) fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

PROCESSO SELETIVO

QUESTÃO 01

As soluções desenvolvidas pelo SEBRAE atendem desde o empreendedor que queira abrir seu primeiro negócio até

- (A) pequenas empresas que ainda não estejam consolidadas no mercado.
- (B) pequenas empresas que já estejam consolidadas no mercado.
- (C) grandes empresas consolidadas no mercado.
- (D) grandes empresas que estejam em processo de falência.

QUESTÃO 02

É responsabilidade do SEBRAE Nacional o direcionamento

- (A) estratégico do sistema, definindo diretrizes e prioridades de atuação.
- (B) tático do sistema, criando metas e condições para que as ações sejam atingidas.
- (C) financeiro, administrando de maneira eficiente os gastos de forma a evitar os desperdícios.
- (D) operacional, indicando as atividades que devem ser feitas para que os objetivos sejam atingidos.

QUESTÃO 03

Em 1964, qual banco criou o Programa de Financiamento à Pequena e Média Empresa (Fipeme) e o Fundo de Desenvolvimento Técnico-Científico (Funtec)?

- (A) BNC.
- (B) BNCC.
- (C) BNDE.
- (D) Nossa Caixa.

QUESTÃO 04

Nos Governos Sarney e Collor (1985-1990), o CEBRAE

- (A) enfrentou uma série de crises que o enfraqueceu como instituição.
- (B) propiciou o seu fortalecimento tornando-o pioneiro no empreendedorismo.
- (C) provocou a aceleração no processo de formalização da economia.
- (D) desajustou suas ações de acesso ao crédito e à inovação.

QUESTÃO 05

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás (SEBRAE/GO) é uma

- (A) fundação pública.
- (B) sociedade de economia mista.
- (C) empresa pública.
- (D) entidade associativa.

QUESTÃO 06

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás (SEBRAE/GO), no âmbito territorial de sua atuação tem por objetivo

- (A) apoiar o turismo sustentável.
- (B) promover o desenvolvimento da tecnologia.
- (C) assistir o esporte.
- (D) fomentar o segmento artístico.

QUESTÃO 07

Na composição do Conselho Deliberativo Estadual, o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás (SEBRAE/GO) tem como um dos Associados-Instituidores

- (A) o Banco do Brasil.
- (B) o Banco Itaú.
- (C) a Secretaria da Economia do Estado de Goiás.
- (D) a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Goiás (SEDS).

QUESTÃO 08

A admissão de Associados-Instituidores far-se-á por deliberação do CDE/GO, aprovada por, no mínimo,

- (A) 6 (seis) Conselheiros, em reunião extraordinária convocada exclusivamente para esse fim.
- (B) 6 (seis) Conselheiros, em reunião ordinária convocada exclusivamente para esse fim.
- (C) 9 (nove) Conselheiros, em reunião extraordinária convocada exclusivamente para esse fim.
- (D) 9 (nove) Conselheiros, em reunião ordinária convocada exclusivamente para esse fim.

QUESTÃO 09

A exclusão do Associado-Instituidor dar-se-á a pedido do

- (A) Presidente do CDN.
- (B) Diretor do CDE.
- (C) Conselho Fiscal.
- (D) Associado-Instituidor.

QUESTÃO 10

No processo de exclusão, é facultado ao Associado-Instituidor ou ao seu procurador ter vista

- (A) parcial do processo, sendo vedada a retirada dos autos.
- (B) integral do processo, sendo vedada a retirada dos autos.
- (C) parcial do processo, sendo permitida a cópia dos autos.
- (D) integral do processo, sendo permitida a cópia dos autos.

QUESTÃO 11

De acordo com o Estatuto Social do SEBRAE (2021), o Conselho Deliberativo Estadual, por meio de reunião extraordinária convocada exclusivamente para este fim, realiza a admissão dos associados – instituidores, os quais

- (A) respondem isoladamente pelas obrigações assumidas pelo SEBRAE.
- (B) são titulares de quotas do patrimônio do SEBRAE.
- (C) devem contribuir com prestações periódicas para custeio das atividades do SEBRAE.
- (D) podem ser excluídos por justa causa, caso modifiquem a sua natureza jurídica ou o objeto social.

QUESTÃO 12

O mapa estratégico é uma ferramenta de gestão que apresenta, de forma visual, as estratégias da organização, os processos e como cada área ou setor deverá contribuir no cumprimento da missão. De acordo com o mapa estratégico do SEBRAE/GO,

- (A) as pessoas, os fornecedores, as soluções tecnológicas e de infraestrutura são recursos estratégicos.
- (B) os fornecedores não são recursos, mas sim uma das partes interessadas no negócio.
- (C) a promoção da educação e da cultura empreendedora são processos de excelência na gestão.
- (D) os processos se dividem em competitividade dos pequenos negócios, estímulo ao empreendedorismo e excelência na gestão.

QUESTÃO 13

De acordo com o Regimento Interno do SEBRAE/GO, compete à Diretoria Executiva

- (A) convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva, proferindo o voto de desempate quando das deliberações.
- (B) identificar e apoiar a implementação de ações na área de cooperação nacional e internacional.
- (C) prover as funções de confiança previstas na estrutura operacional do SEBRAE/GO.
- (D) executar o orçamento do SEBRAE/GO.

QUESTÃO 14

De acordo com o Código de Ética do Sistema SEBRAE, a Ouvidoria deve ser utilizada como canal oficial para

- (A) representações, reclamações, sugestões, críticas e denúncias.
- (B) informações, sugestões, reclamações, representações e denúncias.
- (C) reclamações, denúncias, elogios, sugestões e críticas.
- (D) orientações, informações, sugestões, críticas e denúncias.

QUESTÃO 15

Segundo o Regimento Interno do SEBRAE/GO, no que tange às competências e atribuições dos Diretores,

- (A) à Diretoria Executiva compete a captação de recursos de fontes não previstas expressamente no Estatuto Social, a fim de ampliar as ações do SEBRAE/GO.
- (B) à Diretoria Técnica compete a disponibilização de soluções informatizadas e automatizadas para o cliente interno e externo.
- (C) à Diretoria de Administração e Finanças compete a aprovação dos planos de trabalho e orçamento das áreas de supervisão de cada uma das diretorias.
- (D) à Diretoria Técnica compete a modernização da gestão com vistas à otimização dos recursos, gestão dos custos e disponibilizar tecnologia adequada para o negócio SEBRAE.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Como órgão permanente e presente em todas as unidades federativas do Sistema Sebrae, a Comissão de Ética

- (A) é composta pelo Ouvidor e um empregado indicado pela Diretoria Executiva, ocupante de cargo de confiança.
- (B) pode ter a participação temporária de convidado no caso de necessidade de desenvolvimento de programa ou análise de fato que requeira conhecimentos específicos.
- (C) tem convidados eventuais, remunerados por sua participação como função gratificada.
- (D) é designada pelo Conselho Deliberativo Estadual.

QUESTÃO 17

De acordo com o Regimento Interno do SEBRAE/GO, convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva, proferindo o voto de desempate quando das deliberações, compete ao

- (A) Diretor Executivo.
- (B) Diretor de Administração e Finanças.
- (C) Diretor Superintendente.
- (D) Diretor Técnico.

QUESTÃO 18

O Estatuto Social do SEBRAE regulamenta os bens e direitos destinados à consecução dos seus objetivos. Em relação a patrimônio, rendimentos e regime financeiro do SEBRAE,

- (A) os bens e direitos eventualmente pertencentes ao extinto Centro de Apoio à Pequena e Média Empresa de Goiás - CEAG - não foram agregados ao patrimônio.
- (B) os recursos do SEBRAE, independentemente da fonte e natureza, devem ser aplicados integralmente na manutenção de seus objetivos institucionais.
- (C) os associados-instituidores agregam valor ao patrimônio do SEBRAE a partir dos resultados econômico-financeiros que venham a ser obtidos.
- (D) as doações recebidas e os auxílios não constituem rendimentos do SEBRAE.

RASCUNHO**QUESTÃO 19**

A estrutura funcional do SEBRAE/GO, estabelecida em Regimento Interno, define que

- (A) o Conselho Deliberativo Estadual é composto pelo Conselho Fiscal, Gabinete e Auditoria Interna.
- (B) a Assessoria Jurídica é parte integrante do Conselho Deliberativo Estadual.
- (C) a Unidade de Tecnologia é parte integrante da Diretoria Técnica.
- (D) a Unidade de Gestão Estratégica é parte integrante da Superintendência.

QUESTÃO 20

De acordo com a Resolução CDE.GO nº 281/2022 e o Regimento Interno do SEBRAE/GO, é atribuição da Superintendência

- (A) buscar a captação de recursos de fontes não previstas expressamente no Estatuto Social, a fim de ampliar as ações do SEBRAE/GO.
- (B) acompanhar a execução físico-financeira do Orçamento Anual do SEBRAE/GO.
- (C) coordenar as ações operacionais desenvolvidas nas áreas de atuação setorial das diretorias.
- (D) articular parcerias que potencializem as ações do SEBRAE/GO para o atendimento.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

O composto ou mix de marketing foi conceituado há vários anos pelo professor da *Harvard Business School* – *Niel Borden*, que classificou diversas operações que podem influenciar o comprador. A junção dessas operações se tornou composto ou mix de marketing. Porém, na década de 1960 o professor Jerome McCarthy apresentou o mix de marketing que se baseava em 4 "P's". No mix de marketing, uma característica do "P" de Praça diz respeito

- (A) ao elemento fundamental ao negócio, criado e produzido para o mercado com a convicção de atender necessidades e desejos.
- (B) à influência na decisão de compra, pois é uma das operações mais comparáveis entre os consumidores no momento de aquisição.
- (C) ao processo de entrega dos produtos ao mercado e ao cliente, que demonstra muitos desafios para a distribuição de produtos.
- (D) à operação mais percebida pelos clientes, uma das estratégias que possibilita essa percepção de valor agregado aos clientes.

QUESTÃO 22

Constitui um conjunto de contas representativas de bens e direitos que podem ser facilmente convertidos em dinheiro ou consumidos no próximo ciclo normal das operações da empresa. Essa definição se trata do ativo

- (A) fixo.
- (B) permanente.
- (C) imobilizado.
- (D) circulante.

QUESTÃO 23

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, o conceito de receita bruta refere-se

- (A) ao produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, ao preço dos serviços prestados e ao resultado nas operações em conta alheia, não incluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.
- (B) ao montante que uma empresa recebe pelas suas atividades após a dedução dos custos associados à venda de produtos e/ou serviços, custos esses que incluem impostos sobre vendas, taxas de devolução, descontos e abatimentos.
- (C) ao resultado financeiro da empresa, soma de todos os recursos que uma empresa gera com a venda de produtos ou prestação de serviços com base em suas atividades principais, que interfere em sua eficiência financeira.
- (D) ao montante de recursos provenientes da venda de mercadorias ou de uma prestação de serviços, porém nem todos são oriundos de vendas ou prestações de serviços, como por exemplo, aluguéis e rendimentos de uma aplicação.

QUESTÃO 24

Leia o caso a seguir.

Uma empresa de alimentos lançou novos produtos no mercado e resolveu fazer uma pesquisa minuciosa que buscava identificar os hábitos de consumo de seus produtos, a experiência de consumo, sugestões de melhorias nos produtos e motivos para adquirir ou não os produtos novamente.

Tais informações compõem a jornada de compras dos clientes. Essa estratégia foi baseada

- (A) na experiência de consumo.
- (B) no *Customer Success*.
- (C) no pós-venda.
- (D) na pesquisa de satisfação.

QUESTÃO 25

Observar preço, formas e condições de pagamento, ações e promoção de vendas, logística, atendimento, mix de produtos, serviços, ponto de localização, aparência, logomarca e observar as estratégias para que a empresa consiga se diferenciar, são premissas das condições

- (A) mercadológicas.
- (B) tecnológicas.
- (C) concorrenciais.
- (D) socioculturais.

QUESTÃO 26

Deve constar as principais características do negócio, situação presente, objetivos e metas, um resumo do que será seu plano. Esses itens referem-se a qual etapa do plano de negócio?

- (A) Definição das estratégias.
- (B) Sumário executivo.
- (C) Definição dos objetivos e metas.
- (D) Análise do ambiente externo.

QUESTÃO 27

Qual é o modelo de análise que apresenta as seguintes abordagens: penetração de mercado, desenvolvimento de produtos, desenvolvimento de mercados e diversificação?

- (A) Matriz de Ansoff.
- (B) Análise PESTEL.
- (C) Análise SWOT.
- (D) Forças de Porter.

QUESTÃO 28

Leia o caso a seguir.

Suponha que um empreendedor irá abrir uma loja de roupas e tenha que escolher um público para vender (mulheres, homens, crianças e/ou idosos) e está com dificuldade em definir para qual público deve focar seus esforços de vendas.

Qual ferramenta você indicaria para ele?

- (A) Plano de marketing.
- (B) Análise SWOT.
- (C) Plano de ação.
- (D) Segmentação de mercado.

QUESTÃO 29

O propósito do relatório de crescimento de uma empresa é mensurar

- (A) o aumento do número de clientes, o número de vendas, a gama de produtos e o patrimônio da empresa.
- (B) as contas a receber e a pagar, os custos e gastos da operação, as despesas e receitas de vendas e o fluxo de vendas.
- (C) o controle do estoque da empresa, as compras de insumos, as metas de crescimento e o controle de vendas.
- (D) a satisfação dos clientes, os indicadores de desempenho, o ambiente interno e o crescimento da base de clientes.

QUESTÃO 30

Leia o texto a seguir.

Visa a fazer previsões, mas está mais focada nas decisões que são tomadas e, mais especificamente, na definição de estratégias a seguir. Fornece uma visão sobre diferentes cenários e mostra quais ações precisam ser tomadas para seguir ou evitar um dos caminhos possíveis.

Tal conceito se refere à análise

- (A) diagnóstica.
- (B) descritiva.
- (C) preditiva.
- (D) prescritiva.

RASCUNHO**RASCUNHO**

PROVA DISCURSIVA

CARGO: Analista Técnico I

Questão 01

Leia o caso a seguir.

Uma fazenda localizada no município de Goiás - GO atua na área da bovinocultura leiteira. Sua produção leiteira é destinada à empresa especializada no ramo de alimentos lácteos. Com anos de experiência e atuação no mercado rural, a propriedade vem se desenvolvendo a cada dia e traz uma administração eficaz que contribui para sua rentabilidade, geração de empregos, estruturação e utilização de tecnologias. A propriedade apresenta as seguintes características:

Gestão descentralizada: a utilização da gestão descentralizada contribui para que a propriedade se desenvolva. A departamentalização dentro do empreendimento rural contribui para que as tomadas de decisões ocorram de acordo com as necessidades apresentadas em cada setor do empreendimento.

Falta de certificação: assim como existem as certificações para os empreendimentos, como a ISO (*International Organization for Standardization*), no mercado rural elas também refletem como boas conquistas e credibilidade da propriedade.

Tecnologias: a introdução da tecnologia no empreendimento auxiliou bastante na otimização do tempo e dos processos dentro da propriedade.

Alto custo da produção: para que seja feita a extração do leite, observa-se: a manutenção das pastagens, a compra de rações e de demais produtos, como sal mineral para o gado em lactação, oscilações nos custos desses insumos interferem na lucratividade do empreendimento.

Boa localização: situada a 20 quilômetros da Cidade de Goiás, a propriedade se concentra em uma área de boa visualização e com características favoráveis, como boas pastagens, terra fértil e abundância em água, que refletem no desenvolvimento da propriedade e a boa localização contribui para logística com o fácil escoamento do leite.

Equipamentos e máquinas: como estratégia para auxiliar na produção leiteira, o departamento de alimentação dos animais percebeu, através da análise de custos, que se produzisse sua própria silagem e ração o empreendimento obteria resultados mais relevantes na produção.

Crise econômica: com a crise que se instaurou no país nos últimos tempos, o proprietário percebeu sua influência na fazenda. A baixa no preço do produto foi um dos fatores que resultou em manobras e novas estratégias que o produtor necessitou realizar para tentar desviar da crise e não sofrer tanto com as oscilações do mercado.

Dependência dos fornecedores: para o empreendedor, a demora das empresas em repassar os pedidos ou até mesmo os atrasos nas visitas dos vendedores afeta o desenvolvimento dos processos na fazenda, o que gera custos ao empreendimento.

Mão de obra: vista na região como uma propriedade geradora de empregos para a população da Cidade de Goiás, o empreendimento exhibe períodos sazonais que impulsionam a contratação de mão de obra temporária, como em épocas de plantação e colheita.

Estrutura: com uma estrutura que ampara o colaborador e garante rendimentos à propriedade, o empreendimento possui alojamentos, escritório e locais especializados para armazenamento dos insumos e do leite.

Planejamento: para o proprietário, o planejamento representa muito para a rentabilidade, organização, manutenção e desenvolvimento da propriedade. Com a utilização da administração e de ferramentas de gestão, como a análise *SWOT*, é possível que os gestores analisem quais departamentos necessitam de insumos, equipamentos e mão de obra.

Cultura da região: a concentração de propriedades vizinhas de pequeno porte, as empresas localizadas próximas à Cidade de Goiás, as típicas comidas e doces que possuem como ingrediente o leite são fatores que contribuem, segundo o proprietário, para que o empreendimento se fortaleça.

Utilização de recursos naturais: o cuidado com o meio ambiente e seus recursos propiciaram à propriedade vastas áreas para plantação, recursos hídricos e solo fértil. Esses fatores influenciam na produtividade da fazenda, que se preocupa com as questões ambientais.

Parcerias: embora não seja hábito na fazenda, o proprietário reconhece que parceiros como a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) auxiliariam no desenvolvimento de novas estratégias para contribuir com a propriedade.

Preço dos insumos: a crescente oscilação no preço dos insumos agrícolas é um dos fatores afeta a propriedade. Com a baixa no preço do leite e alta nos insumos, o produtor teve a necessidade de redefinir os processos para conseguir contornar a situação.

Variações climáticas: podem causar danos ao empreendimento, as variações climáticas interferem no quantitativo de leite de acordo com a época do ano em que a propriedade se encontra. Em períodos chuvosos ocorre o aumento da produção e em períodos de seca ocorre o declínio na produção, devido à ausência de bons pastos.

Concorrência: com os incentivos que os bancos oferecem aos produtores, muitos dos pequenos agricultores têm a oportunidade de conseguir mecanizar seus empreendimentos rurais e se consolidarem no mercado.

SANTOS, E.L.X. et al. Análise SWOT em empreendimentos rurais. **Revista Foco**, v. 16, n. 1, p. e859-e859, 2023. [Adaptado].

Diante das informações apresentadas, elabore a Análise de SWOT da fazenda. Para isso, classifique as características da fazenda apresentadas no texto utilizando os seguintes critérios: forças, oportunidades, fraquezas e ameaças.

FOLHA RASCUNHO

| |
|----|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |