

Processo Seletivo SEBRAE/GO – nº 05/2023 para o provimento de vagas existentes, bem como para formação de cadastro de reserva

PROCESSO SELETIVO

ASSISTENTE II

CADERNO DE QUESTÕES

28/01/2024

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:

Afinal, aquilo que amamos sempre será parte de nós.

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(a) 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.

QUESTÃO 01

O SEBRAE é uma entidade

- (A) privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro pequenas empresas – aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões.
- (B) pública que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de grandes empresas – aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões.
- (C) privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de grandes empresas – aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões.
- (D) pública que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro pequenas empresas – aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões.

QUESTÃO 02

O desenvolvimento de ações que consideram a realidade regional e as diretrizes nacionais é de responsabilidade

- (A) do SEBRAE Nacional.
- (B) das unidades federativas.
- (C) das unidades estaduais.
- (D) do SESCOOP.

QUESTÃO 03

“Onde tem Brasil, tem SEBRAE”. A partir dessa frase, considera-se que o Sebrae Nacional atua em todo o território brasileiro, sua sede está localizada em

- (A) São Paulo, ademais, conta com pontos de atendimento nas 27 Unidades da Federação, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica de todos os setores.
- (B) Brasília, ademais, conta com pontos de atendimento nas 27 Unidades da Federação, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica de todos os setores.
- (C) Curitiba, ademais, conta com pontos de atendimento nas 27 Unidades da Federação, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica de todos os setores.
- (D) Goiânia, ademais, conta com pontos de atendimento nas 27 Unidades da Federação, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica de todos os setores.

QUESTÃO 04

O SEBRAE é um agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, o que se exemplifica

- (A) por sua articulação com cooperativas para criação de produtos financeiros.
- (B) por ser uma instituição financeira.
- (C) por emprestar dinheiro às pequenas empresas.
- (D) por ser uma instituição burocrática.

QUESTÃO 05

O SEBRAE existe como instituição desde

- (A) 1964.
- (B) 1972.
- (C) 1981.
- (D) 1984.

QUESTÃO 06

O caput do Art. 38 do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021) versa sobre a remuneração do Presidente e os demais membros do CDE/GO do Conselho Fiscal, que será

- (A) distribuída em partes igualitárias.
- (B) distribuída de acordo com a hierarquia dos membros.
- (C) remunerada.
- (D) não remunerada.

QUESTÃO 07

O Decreto nº 99.570, que complementa a Lei nº 8.029/90, legitimou a transição de Cebrae para SEBRAE, ocorrida no ano de

- (A) 1989.
- (B) 1990.
- (C) 1999.
- (D) 2000.

QUESTÃO 08

O Art. 3º do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021) apresenta como caput:

- (A) [...] é uma entidade associativa sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, regulada por este Estatuto, doravante designada simplificada neste instrumento como SEBRAE/GO.
- (B) o SEBRAE/GO tem sede e foro em Goiânia, Capital do Estado de Goiás, na Avenida T-3, n. 1000, Setor Bueno, CEP: 74215-095.
- (C) o prazo de duração do SEBRAE/GO é indeterminado.
- (D) a atuação do SEBRAE/GO limita-se ao território do Estado de Goiás.

QUESTÃO 09

De acordo com o caput do Art. 5º do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), o SEBRAE/GO

- (A) submete-se ao poder de correição do CDN.
- (B) obriga-se a cumprir os princípios sistêmicos estabelecidos no Estatuto do SEBRAE.
- (C) tem por estrutura básica o Conselho Deliberativo Estadual, doravante designado simplificada por sua sigla CDE/GO.
- (D) tem por objetivo promover o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, do meio ambiente, da capacitação gerencial e da assistência social.

QUESTÃO 10

Com base no Art. 8º do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), é um dos Associados-Instituidores do SEBRAE/GO

- (A) a Universidade Federal de Goiás (UFG).
- (B) a Secretaria de Cultura (SECULT).
- (C) o Serviço Social do Comércio (SESC).
- (D) a Universidade Estadual de Goiás (UEG).

QUESTÃO 11

Em concordância com o caput do Art. 9º do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), compete aos Associados-Instituidores

- (A) promover a venda de produtos e a prestação de serviços intrinsecamente ligados aos seus objetivos.
- (B) buscar articulação com outros órgãos da administração pública e iniciativa privada.
- (C) facilitar o acesso ao crédito, à capitalização e o fortalecimento do mercado secundário de títulos de capitalização de empresas.
- (D) observar este Estatuto, as decisões do CDN, as decisões do CDE/GO e os Regimentos Internos do SEBRAE/GO.

QUESTÃO 12

Leia o texto a seguir.

A exclusão dar-se-á a pedido do Associado-Instituidor, por quem legalmente o represente, mediante manifestação expressa e irrevogável dirigida ao Presidente do CDE/GO, não podendo esta ser negada.

Parágrafo único – É direito do Associado-Instituidor excluir-se quando julgar necessário.

SEBRAE/GO. Estatuto Social do SEBRAE/GO. Versão Fevereiro/2021.

O texto refere-se ao caput do

- (A) Art. 10.
- (B) Art. 11.
- (C) Art. 12.
- (D) Art. 14.

QUESTÃO 13

Como consta no Art. 13 do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), o processo de exclusão do Associado-Instituidor, no CDE/GO, será instaurado

- (A) pela Federação das Associações Comerciais, Industriais e Agropecuárias do Estado de Goiás (FACIEG).
- (B) pela unidade nacional coordenadora e por unidades operacionais vinculadas.
- (C) por requerimento escrito e fundamentado, subscrito por, pelo menos, três Conselheiros.
- (D) por deliberação do CDE/GO, aprovada por, no mínimo, nove Conselheiros, em reunião extraordinária convocada exclusivamente para esse fim.

QUESTÃO 14

Segundo o Art. 29 do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), o regime jurídico dos empregados do SEBRAE/GO é

- (A) o regime CLT.
- (B) o regime estatutário.
- (C) o regime especial.
- (D) o regime jurídico único.

QUESTÃO 15

Em relação aos bens e direitos o SEBRAE/GO, conforme caput do Art. 32 do Estatuto Social do SEBRAE/GO (2021), destinar-se-ão

- (A) exclusivamente à consecução de seus objetivos, admitida a utilização de uns e outros para obtenção de rendimentos, que serão facultativamente aplicados nas atividades e finalidades previstas neste Estatuto.
- (B) irrestritamente à consecução de seus objetivos, admitida a utilização de uns e outros para obtenção de rendimentos, que serão facultativamente aplicados nas atividades e finalidades previstas neste Estatuto.
- (C) irrestritamente à consecução de seus objetivos, admitida a utilização de uns e outros para obtenção de rendimentos, que serão obrigatoriamente aplicados nas atividades e finalidades previstas neste Estatuto.
- (D) exclusivamente à consecução de seus objetivos, admitida a utilização de uns e outros para obtenção de rendimentos, que serão obrigatoriamente aplicados nas atividades e finalidades previstas neste Estatuto.

QUESTÃO 16

Leia o texto a seguir.

[...] Constituem rendimentos do SEBRAE/GO:

I - Os valores que lhes sejam transferidos pelo SEBRAE, oriundos da arrecadação do adicional às alíquotas das contribuições sociais relativas às entidades de que trata o art. 1º, do Decreto-Lei n. 2.318, de 30 de dezembro de 1986, conforme estabelecido no art. 8º, § 3º, da Lei n. 8.029, de 12 de abril de 1990, e alterações posteriores, e em outras fontes de receita;

II - As subvenções e auxílios financeiros;

III - O produto da prestação dos seus serviços;

[...]

SEBRAE/GO. Estatuto Social do SEBRAE/GO. Versão Fevereiro/2021.

O texto refere-se ao caput do

- (A) Art. 33.
- (B) Art. 34.
- (C) Art. 35.
- (D) Art. 36.

QUESTÃO 17

Trata-se de um dos princípios de conduta do Art. 3º do Código de Ética do Sistema SEBRAE (2017)

- (A) adotar postura coerente com os princípios da Instituição, quando estiver falando em nome do Sistema Sebrae ou representando-o, pautando suas palavras pelo rigor técnico e suas decisões pela coerência com a sua missão.
- (B) trabalhar em um ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica e o equilíbrio entre a vida profissional e familiar.
- (C) agir consciente de que seu trabalho é regido por princípios éticos, que se materializam em sua conduta profissional, e encorajar colegas e clientes a atuarem profissionalmente de forma ética.
- (D) utilizar-se do cargo ou função com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais para si ou para outrem.

QUESTÃO 18

De acordo com Art. 4º do Código de Ética do Sistema SEBRAE (2017), é dever de todos os conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como de todos os fornecedores e parceiros que, de forma direta ou indireta se relacionam com o Sistema SEBRAE

- (A) estabelecer interlocução livre com colegas e superiores, podendo expor ideias, pensamentos e opiniões, inclusive para discutir aspecto controverso.
- (B) assegurar que despesas geradas para o Sistema SEBRAE referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, sejam motivadas exclusivamente pelos interesses do Sistema, com absoluta impessoalidade.
- (C) exercer, na condição de empregado, atividade profissional que gere conflito de interesses com as exercidas para o Sistema SEBRAE ou incompatível com o seu horário de trabalho.
- (D) estimular, propagar e apoiar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos em geral.

QUESTÃO 19

Com base no Art. 5º do Código de Ética do Sistema SEBRAE (2017), é direito de todos os dirigentes, empregados e estagiários do Sistema SEBRAE

- (A) utilizar estratégias de comunicação do Sistema SEBRAE para promover interesses políticos, particulares ou de terceiros.
- (B) utilizar trajes e linguagem adequados, levando sempre em conta o tipo de trabalho a ser executado, o público a ser contatado e os hábitos da região onde realiza suas atividades.
- (C) ter respeitado o sigilo das informações de ordem pessoal, que somente a ele digam respeito, ficando restritas somente ao próprio interessado e ao pessoal responsável pela guarda, manutenção e tratamento dessas informações [...].
- (D) zelar pela boa imagem do Sistema Sebrae perante a sociedade, por seu patrimônio e seus interesses e utilizar com responsabilidade, economicidade e austeridade seus recursos financeiros, materiais e humanos.

QUESTÃO 20

Em conformidade com o Art. 6º do Código de Ética do Sistema SEBRAE (2017), é vedado aos conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como aos fornecedores e parceiros que, de forma direta ou indireta se relacionem com o Sistema SEBRAE

- (A) utilizar a Ouvidoria como canal oficial para reclamações, denúncias, elogios, sugestões e críticas.
- (B) manter sigilo sobre particularidades do Sistema SEBRAE, resguardando as informações ainda não tornadas públicas, das quais tenha conhecimento por sua atuação profissional, sem jamais utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros, na realização de negócios de qualquer natureza.
- (C) comunicar imediatamente aos seus superiores hierárquicos ou à Ouvidoria todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse do Sistema SEBRAE.
- (D) pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de presente, ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie e, inclusive convites de caráter pessoal para viagens, hospedagens e outras atrações para si, familiares ou qualquer pessoa [...].

RASCUNHO

QUESTÃO 21

De acordo com os Aspectos Gerais da Redação Oficial, qual é a orientação em relação ao fecho de e-mails em comunicações oficiais?

- (A) "Fico no aguardo" é o fecho padrão em e-mails profissionais, especialmente em comunicações oficiais.
- (B) "Att." é uma abreviação aceitável e formal para fechar e-mails oficiais.
- (C) "Saudações" é um fecho de encerramento oficial recomendado para todas as situações de e-mail.
- (D) "Atenciosamente" é o fecho padrão em comunicações oficiais.

QUESTÃO 22

As funções administrativas desempenham um papel crucial na gestão eficaz das organizações, fornecendo uma estrutura abrangente para orientar as atividades gerenciais. Compreender a importância dessas funções é fundamental para alcançar o sucesso organizacional. Qual é a ordem sequencial correta das quatro funções administrativas, para garantir uma gestão eficiente e integrada?

- (A) Organização, Direção, Planejamento, Controle.
- (B) Controle, Planejamento, Organização, Direção.
- (C) Planejamento, Organização, Direção, Controle.
- (D) Direção, Controle, Organização, Planejamento.

QUESTÃO 23

Qual a função principal do recurso de coautoria no Microsoft Word?

- (A) Possibilitar apenas a visualização do documento, sem a capacidade de edição por outros usuários.
- (B) Limitar o acesso, permitindo que apenas usuários convidados possam visualizar as alterações feitas no documento.
- (C) Salvar automaticamente o nome dos convidados nas autorias ao acessar Arquivo > Compartilhar > Pessoas Relacionadas.
- (D) Permitir que vários usuários editem o documento simultaneamente.

QUESTÃO 24

Leia o texto a seguir.

A comunicação oficial desempenha um papel crucial na eficiência e transparência das empresas, seja na divulgação de diretrizes corporativas, decisões estratégicas ou prestações de contas.

A qualidade e imparcialidade das informações veiculadas são fundamentais para fortalecer a confiança dos colaboradores, acionistas e demais stakeholders no ambiente corporativo. Garantir a neutralidade e universalidade nesse processo é essencial para alcançar uma cultura organizacional informada, participativa e coesa.

Considerando o texto acima, por que é importante garantir a neutralidade e a universalidade das comunicações oficiais no contexto empresarial?

- (A) Para promover a parcialidade nas decisões corporativas, favorecendo determinados grupos.
- (B) Para fortalecer a confiança dos colaboradores, acionistas e *stakeholders* na transparência das ações da empresa.
- (C) Para restringir o acesso à informação, mantendo um controle mais rígido sobre o que é divulgado internamente.
- (D) Para limitar a participação dos colaboradores, preservando o monopólio das decisões nas mãos da alta administração.

QUESTÃO 25

As funções administrativas, são elementos essenciais para o sucesso e eficiência nas organizações. Cada uma desempenha um papel distintivo, contribuindo para a consecução dos objetivos organizacionais e o alcance de resultados desejados. Qual função administrativa refere-se à definição de metas, identificação de recursos necessários e desenvolvimento de estratégias para alcançar os objetivos organizacionais?

- (A) Organização.
- (B) Direção.
- (C) Planejamento.
- (D) Controle.

QUESTÃO 26

Considerando a necessidade de criar uma tabela dinâmica para analisar as vendas mensais de uma empresa, indique o processo correto para criar essa tabela no Microsoft Excel:

- (A) selecione a célula A1, clique com o botão direito do mouse e escolha a opção "Criar Tabela Dinâmica".
- (B) abra o menu "Inserir", clique em "Tabela Dinâmica" e selecione a faixa de células desejada para a análise.
- (C) digite a fórmula "=TabelaDinamica()" na célula desejada e, em seguida, especifique as células de origem dos dados.
- (D) acesse o menu "Formatar" e escolha a opção "Tabela Dinâmica" para iniciar o assistente de criação.

QUESTÃO 27

Qual é a principal característica que diferencia o cliente interno do cliente externo em uma organização?

- (A) O cliente interno é exclusivamente relacionado à alta administração da empresa, enquanto o cliente externo refere-se apenas aos parceiros comerciais.
- (B) O cliente interno é mais impulsivo em suas decisões de compra, enquanto o cliente externo é mais cauteloso.
- (C) O cliente interno está mais preocupado com o preço, enquanto o cliente externo valoriza a qualidade do produto.
- (D) O cliente interno refere-se aos colaboradores da empresa, enquanto o cliente externo é representado pelos consumidores finais dos produtos ou serviços.

QUESTÃO 28

Ao incorporar elementos do Power BI em uma apresentação no PowerPoint, qual ação permite que os dados da visualização no slide permaneçam dinâmicos e atualizados conforme os dados de origem no Power BI são modificados?

- (A) Salvar a visualização do Power BI como um arquivo PDF e inserir no PowerPoint.
- (B) Exportar a visualização do Power BI como uma imagem estática.
- (C) Incorporar um link da web para a visualização no Power BI.
- (D) Copiar e colar a visualização do Power BI como uma tabela no PowerPoint.

QUESTÃO 29

A utilização eficaz de ferramentas de produtividade é essencial para a eficiência operacional nas empresas. No ambiente corporativo, o Pacote Office da Microsoft desempenha um papel significativo, oferecendo uma variedade de recursos para facilitar tarefas cotidianas, incluindo a comunicação personalizada com clientes, colaboradores e demais stakeholders. Qual ferramenta do Pacote Office é comumente empregada para a criação de comunicações em texto personalizadas em massa, como newsletters e correspondências direcionadas, facilitando a interação direta com diferentes públicos?

- (A) Microsoft Excel.
- (B) Microsoft Word.
- (C) Microsoft PowerPoint.
- (D) Microsoft Outlook.

QUESTÃO 30

Qual é a principal característica do conceito "*omnichannel*" no contexto da experiência do usuário?

- (A) Integração entre todos os canais de comunicação, proporcionando uma experiência consistente.
- (B) Exclusividade online, priorizando a interação virtual.
- (C) Ênfase na presença física, com pouca consideração pelos canais digitais.
- (D) Abordagem isolada, com cada canal operando independentemente para atender aos clientes.

RASCUNHO

PROVA DISCURSIVA

CARGO: Assistente II

Questão 01

Leia o caso a seguir.

Uma determinada empresa que é renomada fornecedora de produtos eletrônicos, está enfrentando desafios significativos em seu departamento de atendimento ao cliente, com um aumento nas reclamações e uma queda na satisfação dos consumidores. Diante desse contexto desafiador, o CEO convocou uma reunião para discutir a situação, buscando insights de profissionais envolvidos diretamente no atendimento ao público, incluindo você. Após compartilhar suas percepções durante a reunião, o CEO solicitou que você elaborasse um documento com seus insights, estruturados para melhorar a satisfação do cliente e reduzir o tempo de resposta nas interações.

Para alcançar esses objetivos, é possível aplicar as quatro funções administrativas, use-as para atender a demanda do CEO.

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