

Processo Seletivo SEBRAE/GO – nº 02/2025 para formação de cadastro de reserva para o espaço ocupacional de Analista Técnico I - Atendimento

ANALISTA TÉCNICO I - ATENDIMENTO

CADERNO DE QUESTÕES

21/09/2025

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 do seu CARTÃO-RESPOSTA, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Pequenas partículas de poeira pairavam no ar.

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 04 (quatro) alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta. A prova discursiva é composta por 01 (uma) questão com base em tema dado, ligado aos requisitos exigidos para o cargo e deverá ser respondida em, no máximo, 30 (trinta) linhas.
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 fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. O(A) candidato(a) que marcar o cartão-resposta com rasura ou fizer mais de uma marcação por questão, ainda que legível, ou não preencher o campo de marcação corretamente ou não marcar a questão no cartão-resposta, terá pontuação 0,0 (zero) na questão.

PROCESSO SELETIVO

QUESTÃO 01

O SEBRAE Nacional é responsável pelo direcionamento estratégico do sistema, definindo diretrizes e prioridades de atuação. As unidades estaduais desenvolvem ações de acordo com

- (A) a realidade regional e as diretrizes nacionais.
- (B) a realidade nacional e as diretrizes regionais.
- (C) a realidade e as diretrizes nacionais.
- (D) a realidade e as diretrizes regionais.

QUESTÃO 02

De acordo com o art. 8º do estatuto do SEBRAE/GO, os Associados-Instituidores são compostos por instituições do poder público, entidades do setor empresarial, associações e empresas do setor financeiro público. São exemplos de associados:

- (A) Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE, Secretaria de Estado da Administração - SEAD e Universidade Federal de Goiás - UFG.
- (B) Banco do Brasil S/A - BB, Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI e Serviço Social do Comércio - SESC.
- (C) Caixa Econômica Federal - CEF, Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI.
- (D) Agência de Fomento de Goiás S/A - Goiás Fomento, Universidade Federal de Goiás - UFG e Secretaria de Estado de Cultura de Goiás - SECULT.

QUESTÃO 03

Leia o texto a seguir.

Cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social, o Regimento Interno do CDE, o Regimento Interno do SEBRAE/GO, o Código de Ética do Sistema Sebrae, o Plano Plurianual, as regras estabelecidas nas Diretrizes para Elaboração do Plano Plurianual e do Orçamento Anual do Sistema SEBRAE, bem como as políticas, diretrizes e prioridades aprovadas regionalmente pelo CDE/GO, assim como as resoluções do CDN e da Diretoria Executiva do SEBRAE, estas últimas no que sejam aplicáveis ao SEBRAE/GO.

Disponível em: <<https://api-lai.sebrae.com.br/ArquivosPortalLai/GO/Institucional/RESOLU%C3%87%C3%83O%20CDE.GO.%20N%20281.2022%20e%20Regimento%20Interno%20do%20SEBRAE-GO%20-%202026-05-2022.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2025.

O texto apresenta competências e atribuições da

- (A) Diretoria Técnica.
- (B) Diretoria Executiva.
- (C) Superintendência.
- (D) Diretoria de Administração e Finanças.

QUESTÃO 04

A Diretoria Executiva do SEBRAE/GO é o órgão colegiado de natureza executiva, responsável pela gestão administrativa e técnica. É uma das características dessa diretoria

- (A) o estabelecimento das diretrizes para as ações de marketing, comunicação e de divulgação institucional para o SEBRAE/GO.
- (B) a elaboração da proposta de Regimento Interno do SEBRAE/GO e submetê-la à aprovação do CDE/GO.
- (C) a execução de ações visando garantir a segurança da informação no âmbito do SEBRAE/GO.
- (D) o acompanhamento e análise de assuntos relativos à legislação, jurisprudência, controle interno e compliance do SEBRAE/GO.

QUESTÃO 05

O Diretor-Superintendente compõe a Diretoria Executiva do SEBRAE/GO. Nos termos do art. 10 do Estatuto Social do SEBRAE/GO compete a ele

- (A) articular parcerias que potencializem as ações do SEBRAE/GO para o atendimento.
- (B) fomentar o desenvolvimento, nos municípios, a melhoria do ambiente de negócios e o desenvolvimento regional.
- (C) estabelecer a padronização do modelo de atendimento e relacionamento do SEBRAE/GO nos diversos canais.
- (D) identificar e apoiar a implementação de ações na área de cooperação nacional e internacional.

QUESTÃO 06

A orientação, mapeamento e automatização dos processos de negócio conforme estabelecido no planejamento estratégico do SEBRAE/GO, visando modernização necessária ao aprimoramento das atividades, é uma das competências e atribuições

- (A) dos Diretores.
- (B) da Diretoria Técnica.
- (C) da Diretoria de Administração e Finanças.
- (D) da Superintendência.

QUESTÃO 07

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade que tem como objetivo

- (A) financiar diretamente micro e pequenas empresas, apoiando seu crescimento e desenvolvimento.
- (B) promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas em todo o país.
- (C) atuar como banco estatal, oferecendo crédito a produtores rurais e apoiando suas atividades econômicas.
- (D) realizar investimentos em grandes empresas e corporações nacionais, fortalecendo o setor produtivo do país.

QUESTÃO 08

As reuniões do Conselho Deliberativo Estadual (CDE/GO) são realizadas com a presença de, no mínimo

- (A) 9 conselheiros.
- (B) 8 conselheiros.
- (C) 7 conselheiros.
- (D) 6 conselheiros.

RASCUNHO**QUESTÃO 09**

O Estatuto do SEBRAE/GO estabelece como estrutura básica da instituição, os órgãos

- (A) do Conselho Deliberativo Estadual, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.
- (B) do Conselho Deliberativo Estadual, Diretoria Executiva e Unidade de Auditoria Interna.
- (C) da Diretoria Executiva, Assembleia Geral e Conselho Municipal.
- (D) da Superintendência Estadual, Assembleia Geral e Conselho de Ética.

QUESTÃO 10

O Conselho Deliberativo Estadual (CDE) é composto por quatro Comitês Temáticos, sendo eles:

- (A) Comitê de Compliance e Auditoria, Comitê de Estratégias, Comitê de Governança e Sustentabilidade e Comitê de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional.
- (B) Comitê de Finanças, Comitê de Estratégias, Comitê de Marketing e Comitê de Pessoas.
- (C) Comitê de Inovação, Comitê de Estratégias, Comitê de Sustentabilidade e Comitê de Desenvolvimento Organizacional.
- (D) Comitê de Auditoria, Comitê de Planejamento, Comitê de Sustentabilidade e Comitê de Recursos Humanos.

QUESTÃO 11

Ao longo de sua história, o SEBRAE passou por transformações institucionais e enfrentou períodos de instabilidade, mas manteve o compromisso de apoiar micro e pequenas empresas no Brasil. Em 1990, o Cebrae foi transformado em SEBRAE, caracterizando-se como uma instituição

- (A) vinculada ao Ministério do Planejamento, com atuação restrita à região Sudeste.
- (B) integrada à administração pública federal, com recursos do orçamento da União.
- (C) privada e sem fins lucrativos, mantida por contribuições de grandes empresas.
- (D) subordinada ao Ministério da Indústria e Comércio, com foco em empresas exportadoras.

QUESTÃO 12

O SEBRAE estrutura sua atuação a partir de eixos estratégicos, buscando apoiar o empreendedorismo e criar condições favoráveis para os pequenos negócios no Brasil. Qual eixo estratégico do SEBRAE está diretamente relacionado à criação de um ambiente de negócios favorável por meio da ação do Estado?

- (A) Ampliação do empreendedorismo transformador.
- (B) Governança e Estado empreendedor por um ambiente de negócios atrativo.
- (C) Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios.
- (D) SEBRAE desenvolvido e apto para os desafios do futuro.

QUESTÃO 13

Segundo o Estatuto Social do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás, o SEBRAE/GO pode promover a venda de produtos e a prestação de serviços quando

- (A) houver autorização expressa do Governo Federal e publicação em Diário Oficial da União.
- (B) forem destinados a projetos de capacitação gerencial e aplicados em programas de desenvolvimento regional.
- (C) estiverem relacionados aos objetivos institucionais e tiverem resultados aplicados em suas atividades.
- (D) estiverem vinculados a programas de crédito rural e a atividades do setor agrícola.

QUESTÃO 14

De acordo com o Estatuto Social do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás – SEBRAE/GO, estão entre os seus objetivos:

- (A) organizar os serviços sociais adequados às empresas e estabelecer convênios com órgãos públicos.
- (B) participar de congressos técnicos relacionados com suas finalidades e disseminar o conhecimento sobre o empreendedorismo.
- (C) facilitar o acesso ao crédito e à capitalização e promover a educação e a cultura empreendedora.
- (D) promover estudos e pesquisas sobre empreendedorismo e conceder bolsas de estudo para formação e aperfeiçoamento.

QUESTÃO 15

De acordo com o Estatuto Social do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás – SEBRAE/GO, podem participar do Conselho Deliberativo Estadual (CDE/GO)

- (A) representantes da Universidade Federal de Goiás.
- (B) representantes da Universidade Estadual de Goiás.
- (C) cônjuges de seus membros.
- (D) empregados do SEBRAE/GO.

QUESTÃO 16

De acordo com o seu Código de Ética, o Sistema Sebrae garante ao público desse documento o direito a

- (A) buscar capacitação continuamente (manter-se atualizado quanto às normas pertinentes à sua atividade/tecnologias).
- (B) contribuir para o contínuo aperfeiçoamento de uma cultura ética que atenda às expectativas do Sistema.
- (C) ser tratado com equidade nos sistemas de avaliação e reconhecimento de desempenho individual.
- (D) trabalhar em ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica.

QUESTÃO 17

O SEBRAE (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) começou sua trajetória como Cebrae, com “C” (Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa), nos anos 1970. Ao longo dessa década, foi consolidando sua atuação com programas que levaram aos empresários o atendimento de que necessitavam nas áreas de tecnologia, crédito e mercado. São exemplos desses programas

- (A) Promicro e Pronagro.
- (B) Pronatec e Pronag.
- (C) Pronacampo e PROIC.
- (D) Procampo e Propec.

QUESTÃO 18

Conforme o código de ética do Sistema Sebrae é direito dos seus empregados

- (A) possuir acesso privilegiado a ambientes, produtos, serviços, informações e oportunidades, dependendo de suas capacidades físicas, sensoriais ou cognitivas.
- (B) trabalhar em ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica e contribua para o equilíbrio entre a vida profissional e familiar.
- (C) buscar parceiros, credenciados e fornecedores que atendam aos preceitos do Código de Ética, com base em critérios técnicos, profissionais e reputacionais.
- (D) abster-se de tomar conhecimento de todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse do Sistema Sebrae.

QUESTÃO 19

De acordo com o código de ética do sistema SEBRAE configura-se conflito de interesse

- (A) utilizar para benefício próprio as oportunidades de negócio que poderiam ser direcionadas à organização.
- (B) comercializar diretamente ou indiretamente qualquer produto do Sistema Sebrae, mesmo com a autorização da Diretoria Executiva.
- (C) operar cargo ou função com a finalidade de obter benefícios para seu departamento.
- (D) usar informações confidenciais ou privilegiadas, mesmo que de forma autorizada.

QUESTÃO 20

O SEBRAE/GO, de acordo com seu estatuto, poderá constituir-se em instituição de ensino formal, desde que

- (A) articule com outros órgãos da administração pública e iniciativa privada que atuam na área de promoção e desenvolvimento das micro e pequenas empresas.
- (B) articule com outros órgãos da unidade nacional coordenadora e com unidades operacionais vinculadas a promoção e desenvolvimento das micro e pequenas empresas.
- (C) seja autorizado pelas autoridades competentes, sempre em consonância com as políticas nacionais de desenvolvimento com os programas, projetos resoluções e legislações do Conselho Deliberativo Nacional e SEBRAE.
- (D) seja autorizado pelas autoridades competentes, sempre em consonância com as políticas nacionais de desenvolvimento com os programas, projetos resoluções e legislações do Conselho Deliberativo Estadual e SEBRAE.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

Ampliação do crédito para os consumidores, surgimento de um novo segmento de mercado, ampliação do acesso à internet banda larga, queda da tributação sobre alguns produtos e serviços são exemplos de

- (A) ameaças.
- (B) fraquezas.
- (C) forças.
- (D) oportunidades.

QUESTÃO 22

L. é um jovem de 24 anos que quer aprender a tocar saxofone como hobby. Ele está interessado em música e em novas bandas e estilos musicais atuais. O principal motivo de sua procura por uma escola de música é para acalmar a agitação do dia a dia. Tal perfil refere-se a

- (A) cliente confuso.
- (B) persona.
- (C) público-alvo.
- (D) leads.

QUESTÃO 23

O EMPRETEC é um programa de formação de empreendedores que tem como foco principal

- (A) desenvolver habilidades técnicas de gestão financeira.
- (B) criar acesso a linhas de crédito para novos negócios.
- (C) formar características de comportamento empreendedor.
- (D) produzir conhecimentos sobre abertura de empresas e burocracia.

QUESTÃO 24

De acordo a Lei Complementar nº 123/2006, que instituiu o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, o art. 11 se aplica a quais atos relacionados às empresas?

- (A) De registro, alteração ou baixa da empresa.
- (B) De abertura, alteração e fechamento de filiais.
- (C) De alteração, baixa e substituição tributária.
- (D) De registro, alteração ou mudança de regime fiscal.

QUESTÃO 25

No contexto da Análise SOAR, qual é o papel da etapa de 'Aspirações' (*Aspirations*) e como ela se conecta com as 'Forças' (*Strengths*) e 'Oportunidades' (*Opportunities*) da organização?

- (A) A etapa de aspirações tem como objetivo identificar deficiências e lacunas que impedem a organização de atingir seu potencial. Ela funciona como uma auditoria interna, destacando áreas de melhoria.
- (B) A etapa aspirações estabelece o objetivo estratégico que a organização almeja, e sua formulação é um processo criativo e colaborativo que traduz os pontos fortes e as oportunidades de mercado existentes em um conjunto de visões de futuro, inspirando a equipe a agir.
- (C) A etapa aspirações substitui diretamente a missão e a visão da empresa e, uma vez definidas, elimina a necessidade de uma declaração formal de missão ou visão na documentação de planejamento estratégico da organização.
- (D) A etapa aspirações é onde a equipe simplesmente cria uma lista de desejos idealizados e irrealistas para o futuro da empresa, sem nenhum dado que sustente os pontos fortes e as oportunidades, tornando-a a parte mais abstrata e menos útil da análise.

QUESTÃO 26

O desenvolvimento conjunto de uma estratégia de marketing e vendas é conhecido como "vendarketing" seu conceito está relacionado a

- (A) uma estratégia de vendas que utiliza exclusivamente canais digitais, como redes sociais e e-mail, para alcançar a audiência certa.
- (B) um modelo de vendas em que os representantes de vendas devem criar relatórios indicando pontos a serem trabalhados para otimizar os canais de marketing.
- (C) um processo de *inbound marketing*, que foca na produção de conteúdos de valor para o público-alvo a fim de atrair leads qualificados.
- (D) uma abordagem que integra os departamentos de marketing e vendas para que trabalhem de forma complementar e otimizem a estratégia como um todo.

QUESTÃO 27

É um processo de integração e monitoramento de um cliente, assim que ele conhece a marca e decide finalizar a venda, segmentado em etapas para que as empresas possam atender aos clientes com as informações e conteúdo que eles precisam no momento ideal. Tal conceito refere-se ao

- (A) método AIDA.
- (B) *inbound marketing*.
- (C) funil de vendas.
- (D) *spin selling*.

QUESTÃO 28

O objetivo central de um programa de *Customer Success* bem-sucedido em uma empresa está em

- (A) diminuir o tempo de desenvolvimento de novos produtos.
- (B) aumentar a retenção de clientes com expansão de receita.
- (C) reduzir o custo de marketing para novos clientes.
- (D) aumentar do engajamento dos funcionários na empresa.

QUESTÃO 29

O parecer é um texto classificado como redação oficial ou redação técnica em que um profissional especializado para um interlocutor que não possui a mesma experiência ou conhecimentos. A função de um parecer está em

- (A) servir como um texto de recomendação jurídica vinculante.
- (B) fornecer uma opinião subjetiva e informal sobre um tema.
- (C) substituir a necessidade de qualquer pesquisa ou estudo prévio.
- (D) expor uma análise para subsidiar a tomada de decisão.

QUESTÃO 30

Aspectos fundamentais da administração de um pequeno negócio, foca no planejamento, execução e controle das atividades financeiras para obter o melhor resultado e a maximização do lucro. A descrição apresentada se refere

- (A) à gestão financeira.
- (B) ao planejamento de processos.
- (C) à gestão de estoque.
- (D) ao atendimento ao cliente.

RASCUNHO

PROVA DISCURSIVA

____ Questão 01 _____

Considere que um empreendedor está planejando abrir uma pequena empresa no segmento de alimentação e você foi convidado para elaborar um plano de negócio simplificado, detalhando de forma concisa e interligada, cada um dos cinco passos essenciais de um plano de negócio. Sua resposta deve possibilitar a compreensão de cada etapa para a viabilidade do negócio.

(100 pontos)

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