

Processo Seletivo SEBRAE/GO – nº 04/2025 para formação de cadastro de reserva para os espaços ocupacionais de Analista Técnico I - Administrativo, Analista Técnico I - Jurídico, Tecnologia da Informação - Suporte e Infraestrutura, Tecnologia da Informação - Desenvolvimento e Inovação Tecnológica

ANALISTA TÉCNICO I - ADMINISTRATIVO

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:

Na árvore seca, um broto insiste em nascer.

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

Dentro do planejamento organizacional, os planos que ficam sob responsabilidade dos gerentes e coordenadores departamentais (médio escalão), ou seja, aqueles que traduzem as diretrizes estratégicas em ações práticas, são chamados de planos

- (A) operacionais.
- (B) táticos.
- (C) diretivos.
- (D) estratégicos.

QUESTÃO 22

Existe um estilo de tomada de decisão característico de indivíduos que levam em conta uma ampla variedade de informações provenientes de diferentes fontes. Esse perfil costuma priorizar escolhas de longo prazo, adotar uma postura participativa e criativa, além de valorizar princípios éticos no processo decisório. Esse estilo é conhecido como

- (A) analítico.
- (B) conceitual.
- (C) diretivo.
- (D) comportamental.

QUESTÃO 23

Trata-se de uma ferramenta estratégica representada de forma gráfica, utilizada para analisar o portfólio de produtos de uma empresa, identificando seu posicionamento no mercado e suas características, de modo a orientar a tomada de decisões gerenciais. Assim, o texto se refere ao(à)

- (A) Matriz BCG.
- (B) Diagrama de Causa e Efeito.
- (C) 5W2H.
- (D) SWOT Análise.

QUESTÃO 24

A Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) é uma ferramenta de gestão. Ao considerar suas características, a principal vantagem de sua utilização é

- (A) acompanhar o avanço das diferentes etapas de um projeto.
- (B) atuar apenas em situações que envolvam financeiros.
- (C) orientar a prioridade de projetos ou ações.
- (D) avaliar as necessidades, uniformizadas, de pessoal e de treinamento.

QUESTÃO 25

Associadas às técnicas de comunicação, os ruídos que impedem que a comunicação se estabeleça ou que dificultam o estabelecimento dela podem ser técnicos, organizacionais, semânticos e de atitudes/comportamentos. O ruído que se dá a partir da imprecisão ou ambiguidade das expressões utilizadas é chamado de ruído

- (A) semântico.
- (B) organizacional.
- (C) técnico.
- (D) comportamental.

QUESTÃO 26

O controle representa um aspecto fundamental para todos os gerentes nas organizações, pois esses profissionais enfrentam o desafio de aprimorar o atendimento ao cliente, reduzir o tempo de reposição de mercadorias nas redes varejistas e, ao mesmo tempo, elevar a produtividade administrativa, eliminando gargalos e reduzindo o uso de papel. O processo de controle organizacional é

- (A) um sistema que utiliza informações básicas sobre o desempenho, mas não tem como foco a correção de desvios em relação aos padrões estabelecidos.
- (B) um sistema de regulação das atividades organizacionais, direcionando-as de maneira diferente das expectativas e estratégias estabelecidas, de forma mais inovadora.
- (C) uma ação que ajusta as operações a padrões a serem determinados, e a sua base é a informação nas mãos dos gerentes.
- (D) uma forma de sistematização para regular as atividades organizacionais, tornando-as mais consistentes com as expectativas estabelecidas nos planos, nas metas e nos padrões de desempenho.

QUESTÃO 27

As organizações de interesse público, como associações e fundações, devem obedecer às normas legais específicas para garantir transparência, legitimidade e cumprimento de sua finalidade social. Com base na legislação aplicável,

- (A) as organizações de interesse público estão dispensadas de prestar contas de seus recursos, por atuarem sem fins lucrativos.
- (B) as associações e fundações podem distribuir lucros entre seus associados, desde que haja previsão estatutária.
- (C) as fundações devem observar, obrigatoriamente, a finalidade definida em seu ato constitutivo, sendo fiscalizadas pelo Ministério Público.
- (D) as organizações de interesse público podem alterar livremente sua finalidade sem registro ou aprovação, desde que informem seus associados.

QUESTÃO 28

A gestão financeira e orçamentária é fundamental para que organizações públicas e privadas utilizem seus recursos de forma eficiente, garantindo a execução de projetos e o alcance de metas estratégicas. Um fundamento aplicado à gestão financeira e orçamentária estabelece que

- (A) a elaboração do orçamento deve considerar receitas, despesas e metas, permitindo o acompanhamento do desempenho financeiro e a tomada de decisões fundamentadas.
- (B) a previsão orçamentária é dispensável em organizações sem fins lucrativos, pois não lidam com lucro ou resultados econômicos.
- (C) o orçamento deve ser elaborado de forma completamente estática, sem possibilidade de ajustes mesmo diante de mudanças no contexto organizacional.
- (D) o planejamento financeiro deve focar exclusivamente em maximizar o lucro imediato, sem considerar sustentabilidade ou continuidade das operações.

QUESTÃO 29

As metodologias ágeis têm como objetivo aumentar a eficiência, a flexibilidade e a entrega de valor em projetos, sendo aplicadas em diferentes tipos de organizações. Possui a orientação por resultados, com foco na adaptação contínua e na satisfação do cliente. As metodologias ágeis

- (A) têm o cliente como participante somente no início do projeto, não havendo necessidade de interação durante o desenvolvimento e execução.
- (B) eliminam a necessidade de comunicação entre os membros da equipe, já que as tarefas são autoexplicativas.
- (C) valorizam entregas contínuas e incrementais, a colaboração entre equipes e a adaptação a mudanças ao longo do projeto.
- (D) se caracterizam pela realização de um único ciclo longo de desenvolvimento, sem revisões ou ajustes intermediários.

QUESTÃO 30

O atendimento ao cliente é um elemento estratégico para a fidelização e satisfação, devendo ser eficaz em diferentes canais, como presencial, telefônico e online. Uma prática correta para garantir qualidade e satisfação no atendimento ao cliente é

- (A) tratar o atendimento virtual como secundário, uma vez que os clientes não esperam qualidade nesse tipo de interação.
- (B) personalizar o atendimento conforme o canal e o perfil do cliente, garantindo clareza, rapidez e empatia em todas as interações.
- (C) utilizar o padronizado e roteiro de atendimento para todos os canais e clientes, independentemente do contexto ou necessidade específica.
- (D) evitar registrar informações do atendimento, pois isso não influencia na satisfação ou no acompanhamento futuro do cliente.

PROVA DISCURSIVA

____ Questão 01 _____

Com base na literatura existente sobre gestão de projetos, explique como se articulam as etapas de elaboração (ou planejamento), execução, acompanhamento e avaliação de projetos, destacando sua importância para garantir eficiência e sustentabilidade dos resultados organizacionais.

(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