

Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.

SISTEMA SEBRAE

QUESTÃO 1

Os documentos e fontes de informação que fundamentam a estratégia de atuação do Sistema SEBRAE incluem os resultados obtidos com a aplicação da estratégia anterior; o plano plurianual anterior; o direcionamento estratégico do Sistema SEBRAE; as prioridades estratégicas do SEBRAE;

- Ⓐ a opinião de técnicos especialistas em setores de interesse; os planos de desenvolvimento de parceiros relevantes; os cenários econômicos locais, regionais e nacionais.
- Ⓑ o relatório de necessidades de treinamento da área financeira do Sistema SEBRAE; os planos de desenvolvimento de parceiros relevantes; as avaliações de desempenho individuais de um setor do Sistema SEBRAE.
- Ⓒ a descrição de competências organizacionais; os planos de desenvolvimento de parceiros relevantes; o índice de desenvolvimento humano do país.
- Ⓓ a opinião de técnicos especialistas em setores de interesse; os planos de desenvolvimento de parceiros relevantes; os cenários culturais locais, regionais e nacionais.

QUESTÃO 2

Os donos das empresas A, B e C buscaram atendimento no SEBRAE. Sabe-se que os níveis de faturamento anual, com base no ano anterior, dessas empresas foram iguais, respectivamente a, R\$ 1.235.000,00, R\$ 313.000,00 e R\$ 44.000,00.

Nessa situação, considerando-se que as áreas de atendimento ao cliente do Sistema SEBRAE são segmentadas por perfil, os donos das empresas A, B e C deveriam ter sido encaminhados, respectivamente, para as áreas de atendimento

- Ⓐ ao potencial empresário, ao microempreendedor individual e à microempresa.
- Ⓑ ao potencial empresário, ao potencial empreendedor e à microempresa.
- Ⓒ ao potencial empresário, à microempresa e ao microempreendedor individual.
- Ⓓ à empresa de pequeno porte, à microempresa e ao microempreendedor individual.

QUESTÃO 3

A história de criação do SEBRAE se deu em um intenso cenário político, social e econômico. Nesse cenário, o dispositivo legal que autorizou a desvinculação do SEBRAE (à época, CEBRAE) do poder público, transformando-o em serviço social autônomo, foi a Lei n.º

- Ⓐ 8.029/1990.
- Ⓑ 8.112/1990.
- Ⓒ 4.516/1964.
- Ⓓ 8.080/1990.

QUESTÃO 4

A estrutura organizacional básica do SEBRAE é constituída por Conselho Deliberativo,

- Ⓐ Conselho Fiscal e Unidade de Projetos.
- Ⓑ Diretoria Colegiada e Diretoria de Exportação.
- Ⓒ Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.
- Ⓓ Conselho Fiscal e Diretoria de Produção.

QUESTÃO 5

O processo de planejamento estratégico do SEBRAE é contínuo e sistematizado, e se inicia com a definição de diretrizes pelo Conselho Deliberativo Nacional (CDN). Nesse processo, os três elementos que embasam a definição de diretrizes pelo CDN são os cenários externos/recursos,

- Ⓐ os projetos internacionais e a análise do desempenho do Sistema SEBRAE.
- Ⓑ as eleições presidenciais e a Copa do Mundo.
- Ⓒ os estudos e pesquisas e as eleições estaduais.
- Ⓓ os estudos e pesquisas e a análise do desempenho do Sistema SEBRAE.

QUESTÃO 6

A taxa de micro e pequenas empresas (MPEs) atendidas pelo SEBRAE, em termos de resultados institucionais, é definida como

- A a cobertura dos atendimentos do SEBRAE com relação ao universo de MPEs.
- B o percentual de MPEs registradas no ano de referência, em que ao menos um dos sócios tenha declarado ter recebido atendimento prévio do SEBRAE.
- C a nota atribuída ao SEBRAE pelas MPEs e por brasileiros.
- D a nota atribuída ao SEBRAE pela população em geral.

QUESTÃO 7

As prioridades nacionais do SEBRAE estão vinculadas aos objetivos de seu mapa estratégico. São escolhas estratégicas que indicam o foco de ação da instituição e servem para a revisão, a construção e a gestão de programas, projetos e ações do plano plurianual e do orçamento. Nesse sentido, é correto inferir que uma das prioridades nacionais do SEBRAE é

- A aumentar o índice de desenvolvimento humano nas regiões do Brasil.
- B consolidar as melhorias no ambiente legal em favor dos clientes.
- C financiar com recursos próprios negócios de pequenos empreendedores.
- D permitir à microempresa e à pequena empresa o acesso a crédito.

QUESTÃO 8

O SEBRAE implantou a gestão estratégica orientada para resultados (GEOR), cujo objetivo é dispor de uma metodologia norteada por quatro eixos de ação, a saber:

- A foco no cliente, lucratividade, formalização e simplicidade.
- B foco no produto, transparência, flexibilidade e simplicidade.
- C foco no cliente, transparência, flexibilidade e simplicidade.
- D foco no produto, transparência, lucratividade e simplicidade.

QUESTÃO 9

No SEBRAE, programa é um conjunto de projetos relacionados entre si, com vistas à potencialização do alcance de resultados que não seriam obtidos caso esses projetos fossem executados de forma isolada. Um dos elementos mais importantes dos programas é o resultado, que representa o desdobramento do objetivo geral e dos desafios do programa em termos mensuráveis, devendo ser descrito em frases autoexplicativas. Nesse sentido, a ordem correta da estrutura de descrição dos resultados é composta por: transformação (verbo no infinitivo) +

- A critério + objeto + prazo.
- B objeto + critério + prazo.
- C contexto + meta + prazo.
- D indicador + meta + prazo.

QUESTÃO 10

O fato de um gestor do SEBRAE, ao liderar um projeto, coletar e interpretar sistematicamente diversas informações a respeito da execução e do andamento do projeto e, além disso, comparar o que foi realizado e o que foi programado, buscando identificar e mitigar quaisquer restrições que porventura venham a ocorrer, caracteriza o

- A monitoramento do projeto.
- B gerenciamento do projeto.
- C estruturação do projeto.
- D avaliação do projeto.

QUESTÃO 11

Em conformidade com o modelo de GEOR do SEBRAE, criou-se, em 2002, um núcleo de *design* no polo moveleiro de Ubá, o que permitiu a constituição de uma identidade própria para os produtos da região. Esse exemplo pode ser aplicado para se entender a construção do modelo de GEOR do SEBRAE. Nesse sentido, sempre que uma unidade do SEBRAE passa a atuar conforme o modelo da GEOR, ocorre uma disseminação desse modelo de gestão

- A do nível tático para o nível estratégico.
- B do nível estratégico para os níveis tático e operacional.
- C do nível tático para o nível operacional.
- D do nível estratégico para o nível tático.

QUESTÃO 12

No âmbito dos serviços de consultoria do SEBRAE que auxiliam os empreendedores na gestão e planejamento de seus negócios, os projetos de atendimento setorial são voltados ao atendimento de um conjunto de

- A pequenas empresas de uma mesma cadeia de valor para facilitar a realização de negócios entre elas, melhorando a competitividade de toda a cadeia produtiva.
- B empresas e instituições interdependentes e complementares, articuladas em um modelo de governança.
- C empresas e clientes em um determinado território com características próprias, com foco na aplicação de instrumentos de atendimento coletivo e(ou) individuais.
- D empresas de um mesmo setor em um determinado território, refletindo uma clara definição estratégica para o atendimento a determinado setor.

QUESTÃO 13

A implantação da GEOR implicou o desenvolvimento de novas competências no âmbito do sistema SEBRAE, evidenciando equipes de perfis complementares que levam a resultados sustentáveis ao longo do tempo. Nesse sentido, e tendo em vista que a integração e a sinergia entre as equipes são alcançadas pela combinação entre funções básicas, organização do trabalho e perfil predominante das equipes, assinale a opção correta.

- A** A atuação finalística é organizada por projetos e requer perfil empreendedor.
- B** A função de conhecimento e tecnologia é organizada por tema e tem perfil provedor de serviços.
- C** A articulação institucional é organizada por funções e tem perfil articulador.
- D** A gestão interna é organizada por funções e tem perfil especialista e formulador de competências.

QUESTÃO 14

Na GEOR, a motivação geral e a síntese do que se deseja produzir no público-alvo ou junto a ele, em relação ao tempo destinado ao projeto, representam

- A** os focos estratégicos.
- B** os objetivos.
- C** os resultados finalísticos.
- D** as premissas.

QUESTÃO 15

Um APL de móveis estabeleceu os seguintes resultados esperados: elevar em 12% o volume físico de vendas de dezembro de 2013 até dezembro de 2014; elevar em 3% o número de pessoas empregadas na cadeia produtiva do APL até dezembro de 2014; elevar em 4% a produtividade da mão de obra de dezembro de 2013 até dezembro de 2014; e reduzir em 5% o custo médio de insumos até dezembro de 2014.

Nessa situação, os resultados esperados são classificados, respectivamente, conforme a GEOR, em

- A** finalístico, intermediário, intermediário e intermediário.
- B** intermediário, intermediário, finalístico e finalístico.
- C** finalístico, finalístico, intermediário e intermediário.
- D** finalístico, finalístico, intermediário e finalístico.

QUESTÃO 16

As formas de atendimento do SEBRAE que apresentam maior potencial de desenvolvimento de competências empreendedoras, gerenciais e organizacionais de seus clientes são

- A** a informação técnica, os serviços financeiros e a promoção e acesso a mercados.
- B** a consultoria, a promoção e acesso a mercados.
- C** a capacitação, a informação técnica e os serviços financeiros.
- D** a capacitação e a consultoria.

QUESTÃO 17

A dinamização de um território conta com tipos de capital a serem desenvolvidos de modo a contribuir para o alcance de resultados sustentáveis. Assim, nesse território, o conhecimento disponível tanto de forma coletiva quanto individual é chamado de

- A** capital humano.
- B** capital intelectual.
- C** capital cultural.
- D** capital social.

QUESTÃO 18

As soluções do SEBRAE são divididas em três grandes grupos: gestão, processos e mercado. Os agentes locais de inovação, a central de negócios e o SEBRAETEC estão, respectivamente, inseridos nos grupos de

- A** gestão, processos e mercado, gestão e processos.
- B** processos, mercado, gestão e mercado.
- C** gestão e processos, gestão e mercado, processos e mercado.
- D** gestão e mercado, gestão e processos, processos e mercado.

QUESTÃO 19

A necessidade de melhorar a qualidade das empresas e a premência de levá-las a competirem menos por preço e mais pela diferenciação de seus produtos e serviços motivaram o SEBRAE a desenvolver uma solução que pudesse promover as MPes, denominada

- A** bolsa de negócios.
- B** bússola SEBRAE.
- C** agentes locais de inovação.
- D** central de negócios.

QUESTÃO 20

Os encontros empresariais, ferramenta do programa do SEBRAE Mais, ocorrem de três a seis vezes por ano, com até duas horas e meia de duração por encontro. Esses encontros objetivam

- A** desenvolver o comportamento empreendedor.
- B** promover a interação de empresários de um mesmo ou de vários setores.
- C** auxiliar as empresas na tomada de decisões estratégicas.
- D** promover a implantação de um modelo de gestão baseado em indicadores e metas.