

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.

## INOVAÇÃO

### QUESTÃO 1

Após participar de cursos no SEBRAE, um empresário da indústria de confecções saiu motivado e disposto a inovar, reconhecendo que esse é o caminho para ampliar a competitividade da sua empresa no mercado. Conversou com os gerentes da empresa e, juntos, elaboraram um Plano de Ações com foco na inovação, decidindo inicialmente adquirir e implantar um novo *software* para o equipamento de modelagem. Como resultado dessa intervenção, a etapa de modelagem de novos produtos ganhou agilidade, havendo, assim, redução nos custos de produção e no aumento da produtividade da empresa.

Com base no que foi exposto, qual o tipo de “inovação” que foi implantado na empresa?

- A Inovação organizacional.
- B Inovação de *marketing*.
- C Inovação de processo.
- D Inovação de produto.

### QUESTÃO 2

Uma empresa de pequeno porte, do setor de fruticultura, tem sua atuação consolidada de forma competitiva no mercado nacional, e visa inserir suas frutas no mercado internacional. Com esse objetivo, reuniu em um *workshop* suas equipes de produção e de mercado para analisar as estratégias de inovação a serem utilizadas pela empresa para alcançar de forma competitiva o mercado externo. Identificaram pontos a serem trabalhados como fatores externos, que dizem respeito a medidas que envolvem governo e órgãos de controle, e, como fatores internos, aqueles que dizem respeito ao processo produtivo da empresa. A equipe chegou à conclusão de que, por meio de um plano de inovação, pode implantar ações que contribuam para mitigar os riscos advindos da exportação de seus produtos.

Os fatores identificados como impactantes para a competitividade da empresa no mercado internacional e que não podem ser superados pelo plano de inovação dessa empresa foram:

- I. a legislação e a variação da taxa de câmbio em relação aos países de destino das exportações;
- II. a qualidade e a garantia da conformidade das frutas exportadas a padrões previamente definidos;
- III. a infraestrutura logística e o impacto da tributação sobre as exportações;
- IV. as novas embalagens específicas para transporte aéreo e a obtenção de selos e certificações de qualidade e origem das frutas.

São considerados como externos os fatores apresentados em

- A I e II.
- B I e III.
- C II e IV.
- D III e IV.

### QUESTÃO 3

Igor é proprietário de uma empresa de pequeno porte do estado do Rio de Janeiro e atua no ramo de roupas esportivas. Há mais de cinco anos no mercado, notou que sua empresa estava estagnada e precisava inovar para aumentar seu faturamento e lucratividade. Após conversar com sua família e com alguns amigos torcedores do Fluminense, teve a ideia de procurar o SEBRAE para obter apoio técnico.

Logo de início, foi feito um levantamento das condições de produção da empresa de Igor, a partir do qual, o consultor do SEBRAE avaliou que havia oportunidade de reduzir custos da empresa por meio da implantação de ações de eficiência hídrica, como, por exemplo, um sistema de reutilização de água do processo produtivo. Como já tinha um atendimento coletivo agendado para tratar dessa questão tecnológica específica, comum a um grupo de empresas pertencentes ao segmento de confecções, o consultor indicou ao empresário a sua participação nesse grupo.

Após essa participação, Igor percebeu que ainda precisava de uma consultoria individual para adequar seu processo produtivo à reutilização de água, no que foi prontamente atendido pelo SEBRAE.

Quais os tipos de serviços do SEBRAETEC que foram utilizados por Igor?

- A Prospecção tecnológica, desenvolvimento tecnológico e aperfeiçoamento tecnológico.
- B Desenvolvimento tecnológico, prospecção tecnológica e diagnóstico tecnológico.
- C Aperfeiçoamento tecnológico, diagnóstico tecnológico e clínica tecnológica.
- D Oficina tecnológica, clínica tecnológica e diagnóstico tecnológico.

### QUESTÃO 4

Um grupo de empresários de diversos segmentos econômicos, após concluir uma capacitação sobre Gestão da Inovação no SEBRAE/PA, entendeu que a implementação dos conceitos apresentados nos quatro primeiros encontros dependia diretamente de ações voltadas para dentro das suas empresas, enquanto que, o fomento à inovação, apresentado no último encontro, dependia de ações externas ao dia a dia dos seus negócios. Então resolveram formar um grupo de estudos com o objetivo de buscar mais conhecimento, visando facilitar a aproximação com as instituições que dispõem de instrumentos de apoio à inovação. Eles entenderam que seria mais fácil identificar os instrumentos técnicos, gerenciais e humanos disponibilizados, e que cada um buscaria aqueles que melhor atendessem seus respectivos setores. Porém, quanto aos instrumentos financeiros, eles necessitariam de uma orientação para acessá-los, e, para isso, procuraram mais uma vez o atendimento do SEBRAE.

O analista do SEBRAE explicou aos empresários que, como instrumentos financeiros de fomento à inovação, enquadram-se

- A os incentivos fiscais.
- B as agências de inovação.
- C os centros de Pesquisa e Desenvolvimento.
- D os Programas de apoio tecnológico à exportação.

**QUESTÃO 5**

Após três semanas do término de uma turma do curso Gestão da inovação, realizado no Escritório Regional de Campina Grande, na Paraíba, um empresário do ramo imobiliário, sensibilizado quanto à importância da inovação para a competitividade do seu negócio, reuniu seu grupo de 27 colaboradores para traçarem um plano de inovação a ser implantado na empresa. Ao final, após sensibilização e nivelamento dos conceitos junto à equipe, foram escolhidos líderes para coordenar as cinco etapas do processo, de acordo com o prescrito no curso Gestão da inovação – inovar para competir, do SEBRAE: levantamento, seleção, definição de recursos, implementação e aprendizagem.

Apesar de considerar a importância de cada uma das etapas, o empresário entende que uma delas é a mais importante para o sucesso da iniciativa na empresa, por isso assumiu a responsabilidade referente ao seguinte conjunto de atividades:

- definir o escopo do projeto da inovação a ser introduzida e/ou implementada;
- alinhar as atividades de introdução da inovação com todos os funcionários;
- estabelecer datas e formas de acompanhamento (prazo, custos e qualidade);
- preparar o lançamento da inovação.

REIS, Dácio Roberto dos; CARVALHO, Hélio Gomes de; CAVALCANTE, Márcia Beatriz. **Gestão da inovação: inovar para competir / consultoria educacional - Guia do educador**. Brasília: SEBRAE, 2012.

A qual etapa do programa pertencem as atividades assumidas pelo empresário?

- A** À definição de recursos.
- B** À implementação.
- C** À aprendizagem.
- D** À seleção.

**QUESTÃO 6**

Identificado como um fator inibidor da competitividade das empresas, a falta de estruturas de apoio à inovação vem sendo repensada pelas instituições federais e estaduais de planejamento, regulamentação e fomento à inovação. Na recente alteração do marco legal da ciência, tecnologia e inovação, a Lei Federal n. 13.243/2016 criou incentivos para que as empresas possam inovar, em especial, as de micro e pequeno porte. Como uma agência promotora do desenvolvimento dos pequenos negócios, o SEBRAE tem trabalhado na criação de ambientes favoráveis à inovação, que oferecem condições adequadas e prestam orientação e serviços de suporte ao esforço inovador das empresas.

No que se refere ao estímulo à criação de ambientes especializados e colaborativos de inovação, analise quais medidas o marco legal federal vigente prevê, entre as seguintes afirmações:

- I. constituição de alianças e projetos de cooperação de pesquisa e desenvolvimento envolvendo empresas, instituições de ciência e tecnologia e entidades sem fins lucrativos;
- II. manutenção de programas específicos para as microempresas e empresas de pequeno porte;
- III. instalação de laboratórios específicos nas empresas para desenvolver projetos e inovações;
- IV. criação, implantação e consolidação de parques, polos tecnológicos e incubadoras de empresas;
- V. criação de instâncias de discussão para propor soluções inovadoras para as empresas.

BRASIL. Lei n. 13.243/2016.

Está correto o que se afirma em

- A** I, II e IV.
- B** I, II e V.
- C** I, III e IV.
- D** II, III e V.

**QUESTÃO 7**

Graduada em Engenharia da Produção, a jovem Thais, capacitada e aprovada como Agente Local de Inovação (ALI) no estado de Minas Gerais, foi selecionada para atuar na região do Escritório Regional do Triângulo Mineiro, na cidade de Uberaba. A agente passou a atender o segmento das agroindústrias ligadas à cadeia produtiva do leite.

Após apresentação do ALI em uma palestra de sensibilização para empresários agroindustriais da região, onde ficou claro o objetivo dessa iniciativa, ou seja, “promover a prática continuada de ações de inovação nas Empresas de Pequeno Porte, por meio de uma orientação proativa, gratuita e personalizada”, Thais agendou uma primeira visita ao Sr. Edgar, proprietário da empresa Queijos Berlandia. Durante essa primeira visita, ele se mostrou bastante interessado na possibilidade de sua empresa participar do ALI. Formalizou de imediato sua adesão e agendou outra visita para aplicação do diagnóstico empresarial e do radar da inovação. Estas etapas foram concluídas com a participação integral do empresário.

Após a segunda visita, Thais realizou um conjunto de ações para atender o Sr. Edgar, como a elaboração do plano de ação, a realização da devolutiva dos diagnósticos e o monitoramento das ações.

ALI; CNPq; SEBRAE. **Guia rápido: ALI 2015**.

Qual a sequência correta do ciclo de atendimento do ALI, que deveria ter sido observada por Thais na empresa do Sr. Edgar?

- A** Sensibilização/adesão; diagnóstico empresarial; radar da inovação; devolutiva; plano de ação; monitoramento do plano de ação.
- B** Diagnóstico empresarial; sensibilização/adesão; radar da inovação; devolutiva; plano de ação; monitoramento do plano de ação.
- C** Sensibilização/adesão; plano de ação; diagnóstico empresarial; radar da inovação; consultoria; monitoramento do plano de ação.
- D** Sensibilização/adesão; plano de ação; diagnóstico empresarial; radar da inovação; monitoramento do plano de ação; devolutiva.

**QUESTÃO 8**

Pensando em abrir uma pequena indústria de cosméticos, a bioquímica Carolina foi até o SEBRAE para conhecer os passos a serem seguidos para abrir uma empresa com características que a diferenciasses de seus concorrentes no mercado. A futura empresária ficou surpresa quando ouviu do colaborador do SEBRAE que as práticas de inovação devem ser desenvolvidas e implementadas continuamente, e que ela própria também deveria buscar conhecimento para realizar uma gestão inovadora na empresa. Com o propósito de implementar sistematicamente práticas que estimulem a inovação na empresa, Carolina considerou uma das características da inovação como a orientadora de sua gestão no empreendimento.

Qual característica da inovação deve estar presente na empresa de Carolina para que ela alcance seu propósito?

- A** A inovação precisa estar alinhada a um desenvolvimento tecnológico.
- B** A inovação deve estar alinhada à estratégia do negócio.
- C** A inovação é garantia de sucesso da empresa.
- D** O processo de inovação é caro e complicado.

**QUESTÃO 9**

Pedro tem uma empresa de pequeno porte que produz insumos para a indústria farmacêutica, no estado do Amazonas. Ele precisa desenvolver novos produtos para acompanhar a evolução dos medicamentos lançados pelo setor, para isso, necessita do apoio de um professor-pesquisador com dedicação exclusiva na Universidade Federal do Amazonas e também utilizar o laboratório da instituição. Pedro marcou uma reunião com o professor-pesquisador e fez a proposta do trabalho.

O professor disse a ele que:

I. A Lei de Inovação se constitui em um importante instrumento de apoio à inovação, ao estabelecer medidas de incentivo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, inclusive para microempresas e empresas de pequeno porte.

**PORQUE**

II. A Lei de Inovação possui instrumentos que permitem à universidade pública compartilhar seus laboratórios, por prazo determinado, com empresas em ações voltadas à inovação tecnológica, desde que tal permissão não interfira diretamente em sua atividade-fim nem com ela conflite, entre outros instrumentos previstos na lei.

Lei n. 10.973/2004 – Art. 1º.

A respeito dessas afirmativas, assinale a opção correta.

- A** As afirmativas I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- B** As afirmativas I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- C** A afirmativa I é verdadeira, e a II é uma afirmativa falsa.
- D** A afirmativa I é falsa, e a II é uma afirmativa verdadeira.

**QUESTÃO 10**

Quando decidiu abrir sua sorveteria há dois anos, Fernando buscou apoio do SEBRAE para obter informações sobre como abrir uma empresa, mais especificamente sobre a elaboração do Plano de Negócios. Decidiu pela abertura de uma empresa para comercializar sorvetes produzidos numa cidade vizinha. Com o tempo, o empresário percebeu que poderia começar a sua própria produção de sorvetes, desenvolvendo novos sabores, diferentes daqueles oferecidos pelo mercado local, e outras formas de comercialização do produto. Novamente, Fernando buscou o SEBRAE, solicitando apoio para inovar e trazer tecnologias diferenciadas para a sua área de produção.

De acordo com as estratégias de atuação do Sistema SEBRAE em Inovação e Tecnologia quanto aos eixos disponíveis, verifique as afirmações relativas às possibilidades para atendimento das necessidades da empresa de Fernando.

- I. Disseminação da Cultura de Inovação e Sustentabilidade: um agente local de Inovação irá acompanhar, por um período, a empresa de Fernando.
- II. Estímulo a ambientes de Inovação: acesso ao Sistema Brasileiro de Respostas Técnicas.
- III. Viabilização do acesso à tecnologia: acesso a consultorias e serviços tecnológicos por meio do SEBRAETEC.
- IV. Promoção da Inovação e Sustentabilidade: participação da empresa de Fernando no edital CERNE.

SEBRAE. DRF: estratégia UAIT. 2016.

Está correto o que se afirma em

- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** II e IV.

**QUESTÃO 11**

A gestora do projeto de atendimento do setor da beleza de uma cidade polo, do interior de Goiás, realizou um *workshop* tecnológico para micro e pequenas empresas do segmento de Salões de Beleza, tendo como foco “os benefícios do *design* para melhoria dos seus produtos e serviços”. O evento foi dividido em dois blocos. No primeiro, um consultor com *expertise* na temática nivelou conceitos, apresentou os aspectos importantes do *design*; a relação entre o *design* e a sustentabilidade; as ferramentas de gestão do *design* e as formas de inovação através do *design*. Ele fechou o bloco com a apresentação dos benefícios do *design* de produto: “O *design* de produto utiliza criatividade e tecnologia no desenvolvimento de projetos de produtos com o objetivo de determinar sua forma, função e uso, para que o produto possa ser bem aceito pelo consumidor”.

Ele apresentou também os benefícios do *design* de serviços: “O *Design* de serviços é uma especialidade técnica emergente interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundas de diversas disciplinas. Ele auxilia a criação de novos serviços ou o aperfeiçoamento dos já existentes para torná-los ainda mais úteis, práticos e atrativos para os clientes, e mais eficientes e eficazes para as empresas de serviços”.

No segundo bloco, quatro empresárias, atendidas pelo projeto e envolvidas com a temática, deram depoimentos quanto à utilização do *design* de produtos e serviços nas suas empresas, mostrando vários aspectos que foram impactados pelo *design* no seu dia a dia, conforme quadro a seguir.

Relacione as características da segunda coluna de acordo com os aspectos constantes na primeira.

ASPECTOS	ASSOCIA O <i>DESIGN</i> A
1. Funcionalidade	( ) Reconhecimento e lembrança no mercado
2. Segurança	( ) Beleza e conforto na utilização
3. Praticidade	( ) Acidente e risco para o usuário
4. Identidade	( ) Economia de tempo

SEBRAE. Oficina SEI/Design: guia do educador. Brasília, 2015.

A sequência correta é

- A** 1, 2, 4, 3.
- B** 3, 2, 1, 4.
- C** 4, 1, 2, 3.
- D** 4, 1, 3, 2.

**QUESTÃO 12**

Anna é uma jovem empresária que mora em Taguatinga (DF). Ela possui uma indústria de confecções de pequeno porte no ramo de *fitness* com uma linha diversificada de produtos para atender o mercado, mas, no momento, o setor está passando por uma crise. Em conversas no Sindicato da Indústria, ouviu muito sobre inovação e sobre a necessidade de as empresas se diferenciarem no mercado em que atuam. Conversou com sua família e também com alguns empresários de outros setores que lhe recomendaram procurar o SEBRAE. Após ter agendado, pelo 0800, para ser atendida presencialmente no SEBRAE e, quando do atendimento, Anna participou de uma palestra, na qual lhe foi apresentado o conceito de inovação: “Uma **inovação** é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de *marketing*, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.”

Considerando ter entendido o conceito apresentado na palestra e, buscando inovar, Anna e seus funcionários implementaram um conjunto de produtos, serviços, métodos e processos na indústria de confecções.

OCDE/FINEP. *Manual de Oslo*. Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. 1997 (com adaptações).

Quais as iniciativas que caracterizam “inovação” na indústria de Anna?

- A** Abertura de canal direto de venda ao consumidor; e pesquisa de novos tipos de matérias-primas.
- B** Utilização de etiquetas de identificação da matéria-prima; e renegociação de dívida com bancos.
- C** Personalização de um conjunto de blusas sob encomenda; e aquisição de *software* de modelagem.
- D** Lançamento de produtos com tecido antitranspirante; e desenvolvimento e lançamento de embalagens sustentáveis.

**QUESTÃO 13**

Um gestor do SEBRAE, que orienta produtores e empresários da cadeia produtiva do Café, estava recebendo demandas desses clientes acerca das modalidades de Propriedade Industrial, as quais poderiam implementar nos seus empreendimentos. Para auxiliar os produtores, o gestor fez um curso na Universidade Corporativa sobre o assunto, sentindo-se, então, preparado para a reunião com a cooperativa dos produtores rurais e a associação empresarial.

Na reunião, explicou detalhadamente cada modalidade de propriedade industrial e ainda os benefícios advindos da implementação de cada uma delas.

Diante dessa situação, relacione os conceitos da segunda coluna com as modalidades da primeira.

MODALIDADES	CONCEITO
1. Patente	( ) Criação que abrange novos aspectos ornamentais ou estéticos de produtos, com resultado visual novo e original, passível de fabricação industrial.
2. Desenho Industrial	( ) Título de propriedade temporária concedido pelo Estado aos autores de invenção ou modelo de utilidade que atendam aos requisitos de novidade, atividade inventiva e aplicação industrial.
3. Marca	( ) Nome geográfico que designa produto ou serviço cujas qualidades ou características se devam exclusiva ou essencialmente ao meio geográfico.
4. Denominação de Origem	( ) Sinal distintivo, visualmente perceptível, que identifica e distingue um produtos ou serviços de outro idêntico, semelhante ou afim, de origem diversa.

Lei n. 9.279, de 14.05.1996.

A sequência correta é

- A** 1, 2, 3 e 4.
- B** 2, 1, 4 e 3.
- C** 2, 3, 4 e 1.
- D** 3, 4, 1 e 2.

**QUESTÃO 14**

Clara e Marcelo possuem uma pequena indústria de bolsas femininas. O negócio sempre caminhou muito bem, com clientes das classes A e B, pois Clara, além de *designer* de moda, já havia trabalhado em grandes redes de varejo. No último ano, porém, os empresários viram as vendas despencarem. Antigos clientes deixaram de comprar na empresa, e não estão aparecendo novos clientes para substituí-los. Os empresários decidiram procurar o SEBRAE e assim verificar como poderiam captar novos clientes e oferecer novos canais de comercialização, reduzir os custos de produção e aumentar a produtividade da empresa. Pretendem também desenvolver uma coleção de produtos masculinos e infantis, públicos com os quais Clara nunca trabalhou, e desconhece as suas preferências. Além disso, os empresários estão conscientes de que o processo produtivo acaba descartando muitas matérias-primas, por erros e ineficiência.

Kátia, colaboradora da Unidade de Atendimento Individual, ouviu os empresários com bastante atenção. Inicialmente, sugeriu alguns cursos de gestão e também de *marketing*, mas os empresários não se interessaram por estas soluções, alegando falta de tempo e disponibilidade para ficarem em sala de aula. Ela, então, explicou sobre as consultorias em inovação e tecnologia, despertando assim o interesse dos empresários.

Kátia observou no que consistem algumas áreas temáticas do SEBRAETEC que poderiam compor um plano de ação em consultorias e serviços para a empresa, verificadas a seguir.

- I. Processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa.
- II. Ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas, incluindo metodologias, técnicas ou procedimentos voltados aos aspectos de custos, tempo e flexibilidade nos processos de produção das empresas.
- III. Conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet e tecnologias móveis), para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado.
- IV. Gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

Na sequência, Kátia ofereceu um conjunto de 4 consultorias e serviços vinculados, respectivamente, às áreas temáticas descritas nas afirmativas de I a IV.

SEBRAE. SEBRAETEC: inovação e tecnologia. Brasília, 2015.

Quais os serviços que correspondem, respectivamente, às referidas áreas temáticas e atendem as necessidades da empresa de Carla e Marcelo?

- A *Design* de serviços; estudo de viabilidade técnica e econômica de projeto de inovação; sinalização de ambientes; e mapeamento da cadeia de resíduos.
- B Serviços *on-line*; gestão da sustentabilidade; ensaios de materiais e produtos; e automação do processo produtivo.
- C *Design* de produtos; mapeamento e melhoria de processos; *e-commerce*; e mapeamento da cadeia de resíduos.
- D Busca de marcas; certificação de produtos; calibração de métodos; e técnicas de produção.

**QUESTÃO 15**

Um consultor do SEBRAE analisou o perfil das empresas que costuma atender e, na sequência, procurou Paulo, dono de uma empresa de pequeno porte, para propor-lhe a participação da sua empresa em um novo projeto, cujo público-alvo é o grupo de empresas com potencial de alto impacto. Na conversa, o consultor do SEBRAE mostrou a ele o avanço que a sua empresa já obteve por participar do Programa Agente Local de Inovação (ALI) e também por ter recebido apoio do SEBRAETEC. Argumentou que esse novo projeto era inovador e que possibilitaria à sua empresa se posicionar em um mercado cada vez mais impactado pela introdução de novos modelos de negócios. Ressaltou que as empresas com potencial de alto impacto possuem características que as distinguem das demais.

Em relação às empresas com potencial de alto impacto, assinale V para as características distintivas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) Têm a inovação como elemento essencial de seus modelos de negócio.
- ( ) Atuam exclusivamente em setores mais intensivos em conhecimento ou tecnologia.
- ( ) Possuem capacidade de transformar uma realidade pré-estabelecida.
- ( ) São necessariamente *startups*.
- ( ) Apresentam taxa de crescimento constante e em patamar acima da média do mercado.
- ( ) Atuam sempre em mercados externos.

A sequência correta é

- A V, F, V, F, V, F.
- B F, V, F, V, F, V.
- C V, F, V, V, F, F.
- D V, V, F, F, V, V.

**QUESTÃO 16**

Carlos administra, há mais de 20 anos, uma panificadora tradicional no bairro Jardim Paulista, em São Paulo. Ultimamente, ele tem visto a sua antiga clientela migrar para empreendimentos mais modernos que estão aparecendo na vizinhança. O empresário sempre confiou na qualidade de seus produtos, mas não investiu em quaisquer melhorias nos últimos 10 anos. Preocupado, Carlos decidiu realizar algumas inovações em sua empresa. Foi até o SEBRAE, conversou longamente com um atendente sobre quais são as boas práticas que vêm sendo utilizadas em empreendimentos similares, e quais poderiam ser utilizadas em sua panificadora. Ouviu do colaborador do SEBRAE que as panificadoras de sucesso possuem ambientes atrativos, exposição de produtos em prateleiras, estufas novas e bem iluminadas, produtos diferenciados, processos produtivos mais eficientes, fornecedores com prazos de entrega atraentes, quadro societário com perfil investidor. Algumas dessas panificadoras até fazem entregas em domicílio na região.

Com relação às boas práticas apresentadas pelo SEBRAE a Carlos, quais são as consideradas como práticas de inovação?

- A Trocar seus fornecedores, tornar seu processo produtivo mais eficiente, fazer entregas na região.
- B Adquirir estufas mais modernas, buscar um novo sócio com perfil investidor, desenvolver novos produtos.
- C Tornar seu processo produtivo mais eficiente, adquirir estufas mais modernas, buscar novo sócio com perfil investidor.
- D Implantar um *layout* atrativo, desenvolver e lançar novos produtos, implementar novo procedimento no seu processo produtivo.

**QUESTÃO 17**

João Bosco é proprietário de uma pequena empresa que atua, há mais de 10 anos, no mercado da construção civil do Paraná. Ele participou, recentemente, de um grupo formado por empresários do setor, com o qual, conheceu experiências de sucesso da construção civil no Brasil e na União Europeia, em que se utilizam indicadores para avaliar a inovação nos seus negócios. Especializado em construções residenciais, ficou interessado em adotar práticas de inovação em sua empresa. Recordando o fato de que a empresa, primeiro, precisa saber como está, para assim traçar um plano de melhoria e incorporação de inovação na sua estratégia competitiva, iniciou pela contratação de uma consultoria especializada do SEBRAE para definir um plano de inovação e os indicadores para avaliar seus resultados.

Considerando os quatro tipos de indicadores de inovação, apresentados no curso Gestão da inovação: inovar para competir, do SEBRAE (esforço para a inovação, processo de gestão da inovação, estímulo à inovação e resultados de inovação), o consultor do SEBRAE foi assertivo ao indicar duas ações para o empresário: investir recursos financeiros na criação de novos produtos com a utilização de materiais recicláveis e sustentáveis; e avaliar o percentual de faturamento advindo desses novos produtos.

REIS, Dácio Roberto dos; CARVALHO, Hélio Gomes de; CAVALCANTE, Márcia Beatriz. **Gestão da inovação: inovar para competir / consultoria educacional - Guia do educador.** Brasília: SEBRAE, 2012.

Quais os tipos de indicadores que as duas ações, recomendadas pelo consultor do SEBRAE, exigem, respectivamente?

- A** Estímulo à inovação e resultado de inovação.
- B** Esforço para a inovação e resultado de inovação.
- C** Processo de gestão da inovação e estímulo à inovação.
- D** Esforço para a inovação e processo de gestão da inovação.

**QUESTÃO 18**

Um produtor de uva de mesa do município de Petrolina procurou o apoio do SEBRAE com uma demanda específica: melhorar a qualidade de seu produto, obter a certificação *Globalgap* e, dessa forma, atender os requisitos técnicos para exportar suas frutas para o mercado europeu. Para atender a demanda do produtor rural, o consultor do SEBRAE indicou o acesso aos serviços tecnológicos disponíveis nas subáreas que são os pilares da área qualidade no SEBRAETEC.

Considerando as subáreas disponíveis na área qualidade no SEBRAETEC e os serviços que podem atender à demanda específica do produtor rural, assinale V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) Metrologia: serviços laboratoriais para analisar resíduos de agroquímicos nas uvas.
- ( ) Propriedade industrial: consultoria para registro da marca da empresa na Europa.
- ( ) Avaliação da conformidade: auditorias na propriedade e avaliação do processo de produção de frutas com vistas à certificação.
- ( ) Normalização/regulamentação técnica: adequação das práticas de manejo no campo e no beneficiamento das frutas aos requisitos do *Globalgap*.
- ( ) *Design* de produto: projeto da embalagem das uvas com a inclusão do selo *Globalgap*.

SEBRAE. **SEBRAETEC: inovação e tecnologia.** Brasília, 2015.

A sequência correta é

- A** V, F, V, V, F.
- B** V, F, F, F, V.
- C** F, V, V, V, F.
- D** F, V, F, V, V.

**QUESTÃO 19**

Empreendedópolis é uma cidade pequena, no interior do Brasil, cujo ritmo de vida é marcado pela evasão de pessoas talentosas do município. Preocupados com essa situação, os empresários filiados à Associação Comercial procuraram a prefeitura para discutir o que seria possível fazer para melhorar o ambiente de negócios das empresas, em especial, das de pequenos negócios, uma vez que a quase totalidade das empresas são de micro e pequeno porte.

Durante a reunião, o prefeito informou que o SEBRAE poderia auxiliar na implementação da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa no município. Os empresários foram em caravana para o escritório regional do SEBRAE e conversaram com o gerente, que se prontificou a ajudar, marcando uma ida de sua equipe ao município. Previamente, a equipe do SEBRAE realizou um levantamento do número de empresas, perfil das empresas e constatou uma oportunidade de implementar o Capítulo X da Lei Geral, que trata do estímulo à inovação.

A oportunidade detectada foi apresentada e a prefeitura decidiu apoiar a implementação das seguintes ações de estímulo à inovação no município:

- I. criação de um Centro Vocacional Tecnológico;
- II. levantamento das demandas de gestão das empresas;
- III. asfaltamento do trecho entre o centro comercial da cidade e o centro vocacional tecnológico;
- IV. consultoria tecnológica para as micro e pequenas empresas.

Entre as ações implementadas, quais estão amparadas no Capítulo X da Lei Complementar n. 123/2006 e suas atualizações?

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e IV.
- D** III e IV.

**QUESTÃO 20**

Foi lançado recentemente pelo SEBRAE o Programa Inovação nos pequenos negócios com o objetivo de aumentar a competitividade e produtividade dos pequenos negócios com potencial de alto impacto, por meio do fomento a projetos empresariais de inovação – intensivos em tecnologias inovadoras ou capital intelectual – que agreguem valor diferenciado aos produtos, processos e ou modelo de negócio da empresa. Um empresário soube do programa por meio da mídia e procurou o SEBRAE para entender como poderia se beneficiar dessa iniciativa, já que sua empresa é de pequeno porte.

Na conversa com o empresário, o consultor do SEBRAE apresentou as possíveis modalidades de apoio previstas no programa. Para desenvolver o produto inovador, o empresário disse que existe uma parceria com uma grande empresa disposta a apoiar financeiramente parte desse desenvolvimento. Com base no relato do empresário e considerando a parceria com a grande empresa, o consultor sugeriu uma das modalidades do programa.

Qual modalidade de apoio o consultor recomendou ao empresário?

- A** Individual.
- B** Aglomeração produtiva.
- C** Encadeamento tecnológico.
- D** Desenvolvimento tecnológico.