



SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)

PROCESSO SELETIVO

NÍVEL MÉDIO

Avaliação de Conhecimentos Específicos (2.^a Fase)

Aplicação: 14/12/2008

Cargo **1**
ASSISTENTE

Código:

AS001

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, verifique se ele contém **SETENTA** itens, correspondentes à prova objetiva, corretamente ordenados de 1 a 70, e uma proposta para estudo de caso, acompanhada de espaço para rascunho, de uso opcional.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:
Aos homens capazes tudo corre favoravelmente.
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- 4 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 6 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 7 Nos itens da prova objetiva, recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 8 A duração da avaliação é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da avaliação —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo do estudo de caso para a folha de texto definitivo.
- 9 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início da avaliação e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da avaliação.
- 10 Ao terminar a avaliação, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e sua folha de texto definitivo do estudo de caso e deixe o local da avaliação.
- 11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo do estudo de caso poderá implicar a anulação da sua avaliação.

AGENDA (datas prováveis)

- I **16/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **17 e 18/12/2008** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/1/2009** – Resultados final da prova objetiva e provisório do estudo de caso: Internet.
- IV **15 e 16/1/2009** – Recursos (estudo de caso): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- V **3/2/2009** – Resultados finais do estudo de caso, da 2.^a fase e do processo seletivo: Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Comunicado n.º 1, de 12/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 70 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código C, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código E, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.
- Nos itens que avaliam **Conhecimentos de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

PROVA OBJETIVA

Acerca da gestão de processos na empresa, julgue os itens a seguir.

- 1 Processo é a ordenação específica de atividades de trabalho no tempo e no espaço; portanto, deve ter começo, fim, insumos e resultados claramente identificados.
- 2 Neste milênio, as organizações tendem a ser administradas como um conjunto de processos interligados, e não como conjuntos de departamentos independentes.
- 3 Na administração por processos, a empresa deve concentrar suas análises nos processos, além de focalizar a administração na simplificação dos processos pelos quais os produtos são criados e na eliminação das tarefas que não agreguem valor ao produto.
- 4 A visão de processo na organização focaliza a especialização por tarefa, sustentada por uma forte estrutura hierárquica verticalizada.

Quanto a fluxograma, julgue os itens seguintes.

- 5 Fluxograma é a representação gráfica que apresenta a seqüência de um trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, as unidades organizacionais e os responsáveis envolvidos no processo.
- 6 O fluxograma procura mostrar a maneira pela qual o chefe gostaria que os empregados realizassem as tarefas e não a forma pela qual essas tarefas são realizadas de fato.
- 7 O fluxograma deve ser aplicado apenas em processos mais simples e específicos, uma vez que em processos complexos e abrangentes essa ferramenta não apresenta resultados fidedignos.
- 8 A adoção de fluxograma pelas empresas visa à racionalização de recursos humanos e materiais.
- 9 O fluxograma funciona perfeitamente na representação dos processos administrativos, mas não é recomendado para o desenho dos processos produtivos da empresa.
- 10 As características da ferramenta fluxograma impossibilitam a sua utilização para identificar a tramitação de papéis e formulários entre as diversas unidades organizacionais envolvidas em determinado processo.

Quanto a funções administrativas e estrutura organizacional, julgue os próximos itens.

- 11 O processo administrativo é cíclico, dinâmico e composto pelas funções administrativas de finanças, de contabilidade, de operações e de administração de recursos humanos e materiais.
- 12 A estrutura organizacional é a maneira pela qual as atividades da organização são divididas, organizadas e coordenadas e costuma ser de natureza estática.
- 13 A estrutura organizacional é eficiente na medida em que facilita o alcance dos objetivos pelas pessoas e eficaz quando faz isso com os mínimos recursos ou custos.
- 14 Devido à tecnologia da informação, têm surgido novos tipos de organizações, virtuais ou não-físicas, que dispensam escritórios convencionais.

Acerca da função administrativa de direção, julgue os itens que se seguem.

- 15 Essa função está relacionada à maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados por meio da atividade das pessoas e da aplicação dos recursos que compõem a organização.
- 16 A direção é impessoal, razão pela qual constitui uma das funções mais simples para o administrador.
- 17 O sistema de direção participativa tem-se mostrado o meio mais complexo de impulsionar as pessoas em direção aos objetivos organizacionais.

Em relação à função de controle, julgue os itens a seguir.

- 18 O processo de controle caracteriza-se pelo seu aspecto cíclico e repetitivo.
- 19 O controle de qualidade verifica materiais, produtos e serviços, assegurando a sua excelência.
- 20 O controle que se caracteriza por ser feito no nível intermediário e referir-se a cada uma das unidades organizacionais é o estratégico.

A respeito da função administrativa de planejamento, julgue os itens que se seguem.

- 21 Planejamento é a função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos e tarefas necessários para alcançá-los de forma adequada.
- 22 O primeiro passo para o processo de planejamento é desenvolver premissas quanto às condições futuras do mercado, para só então definir os objetivos da empresa.
- 23 Para se obter um planejamento bem-sucedido, é necessário conhecer o microambiente da organização, sua missão e seus objetivos.
- 24 Melhorias no controle e na administração do tempo podem ser apontadas como benefícios conseguidos com o planejamento.

A respeito dos tipos de planejamento, julgue os itens seguintes.

- 25 São três os tipos de planejamento: estratégico, tático e operacional, sendo este realizado a curto prazo.
- 26 O planejamento estratégico assenta-se sobre três parâmetros: visão de futuro, fatores ambientais externos e fatores organizacionais internos.
- 27 O planejamento estratégico é desenvolvido pelo nível intermediário e o planejamento tático é desenvolvido pelo nível institucional.
- 28 Os planos específicos das áreas de *marketing* e de pessoal desenvolvidos pelo nível intermediário da empresa são exemplos de planejamento estratégico.
- 29 O regulamento interno que as organizações estabelecem quanto ao comportamento dos seus empregados, os regulamentos de segurança que proíbem o fumo em determinados locais de alta periculosidade e os regulamentos de prevenção de acidentes são exemplos de planos operacionais.
- 30 As políticas adotadas pela empresa constituem exemplos de planos táticos que funcionam como guias gerais de ação, definindo limites ou fronteiras dentro dos quais as pessoas podem tomar suas decisões.

A respeito do orçamento empresarial, julgue os itens a seguir.

- 31 O orçamento não pode ser considerado uma ferramenta de controle de todo o processo operacional da empresa porque envolve apenas alguns setores da organização.
- 32 O orçamento possibilita que sejam conhecidos, por parte dos gestores, as exigências e os resultados esperados deles, permitindo a compreensão e participação de cada um nos objetivos empresariais.
- 33 Em virtude da complexidade das informações a serem trabalhadas, o processo de elaboração do orçamento exige a criação de um departamento específico, razão pela qual seu campo de aplicação deve restringir-se às grandes empresas.
- 34 O *feedback* proporcionado pelos orçamentos empresariais permite a melhoria, revisão ou, até mesmo, reformulação total dos aspectos estratégicos do planejamento empresarial.
- 35 O principal benefício do orçamento empresarial é a maior segurança na tomada de decisão, pois ele antecede as ações a serem executadas dentro de cenários e condições preestabelecidos, estima os recursos a serem utilizados e atribui as responsabilidades para atingir os objetivos fixados.

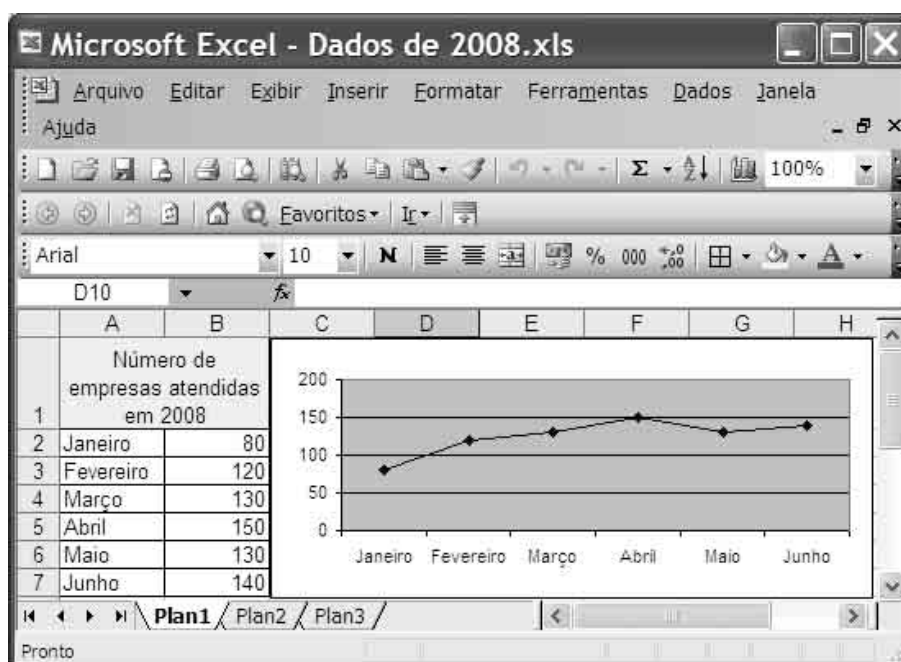
Quanto às técnicas de atendimento aos clientes, julgue os itens subsequentes.

- 36 Na fase de sondagem da venda, é muito importante que o vendedor descubra qual será a destinação do que está sendo comprado, se para presente, para uso pessoal, para o dia-a-dia ou para uma ocasião especial, entre outros usos.
- 37 Ainda que, na fase de demonstração, o vendedor perceba que o produto é o que o cliente procura, ele deve evitar fechar o negócio imediatamente, prolongando a negociação a fim de vender produtos adicionais.
- 38 Quando, no processo de negociação, o comprador demonstrar objeção com relação às características do produto que lhe é oferecido, o vendedor deve oferecer outras opções de pagamento, como, por exemplo, o parcelamento e o financiamento da dívida.
- 39 A melhor venda baseia-se na negociação em que a empresa ganha, ainda que o comprador fique em desvantagem.
- 40 Se o vendedor conhece bem os produtos e serviços que vai oferecer, torna-se dispensável que se inteire também das promoções existentes, das formas de divulgação adotadas pela empresa e das opções de negociação.




No que concerne ao cenário para as micro e pequenas empresas (MPes) no Brasil, julgue os itens a seguir.

- 41 O prolongamento ou aprofundamento da crise norte-americana pode-se configurar como ameaça à expansão das MPes no Brasil.
- 42 A crise econômica mundial verificada nos últimos anos teve impacto direto na diminuição do número de MPes criadas no país. Prova disso é que, em 2000, eram 42 habitantes para cada 1 MPE, e a previsão para o ano de 2010 é de 29 habitantes para cada 1 MPE.

- 43 Pesquisas recentes acerca das tendências de mercado para MPes apontam os produtos voltados para a população com mais de 60 anos de idade como uma das oportunidades de negócio.
- 44 As projeções indicam que, em 2015, as MPes do setor industrial representarão mais da metade do total de MPes em funcionamento no Brasil, tornando-se o setor mais importante para empresas desse porte.
- 45 A exemplo do que tem ocorrido nos últimos anos, a perspectiva é de que as micro e pequenas empresas que comercializam produtos de informática ou que prestam serviços nessa área diminuam a sua participação no total de MPes do Brasil.



Com referência a conceitos de informática básica e à figura acima, que exibe uma janela do Excel com uma planilha a partir da qual foi gerado o gráfico mostrado, julgue os itens seguintes.

- 46 Para se salvar o arquivo da planilha com outro nome é suficiente clicar a ferramenta , digitar o novo nome e clicar OK.
- 47 Tanto a planilha como o gráfico poderiam ter sido criados no Word 2003, mas, nesse caso, não seria possível, no Excel, alterar os dados da planilha ou as cores do gráfico.
- 48 Na planilha, as células que contêm o título, na linha 1, podem ter sido mescladas usando-se a ferramenta .
- 49 A planilha poderia ser salva com a extensão .HTML, o que permitiria a sua publicação na Internet.
- 50 As bordas da planilha podem ser formatadas usando-se a ferramenta .

Resumir um texto é reproduzir, em poucas palavras, o que o autor expressou amplamente. Resumir textos é fazer um treinamento indispensável para quem deseja adquirir facilidade na comunicação verbal organizada e completa. Quem resume é levado a observar o que é essencial e o que se acrescenta como secundário (repetições, explicações, exemplificação etc). Quem resume aprende a relacionar as idéias principais e entender com clareza o assunto de que se trata e a mensagem ou solução que o autor busca transmitir. Quem resume aprende a distinguir o sentido próprio (lógico, denotativo, científico) das palavras, do significado figurado (psicológico, conotativo, artístico) que os vocábulos assumem no texto literário. E não apenas o estudante precisa fazer resumos; muitos profissionais, que têm na leitura as fontes principais de informação, devem ter adquirido facilidade para sintetizar o que se expõe em textos amplos.

Hildebrando A. de André. *Curso de redação*. São Paulo: Moderna, 1988, p. 105.

Levando em consideração o texto acima, julgue os itens que se seguem, relativos às técnicas de elaboração de resumos.

- 51 De acordo com o texto, é possível que um resumo contenha opiniões e críticas do autor do resumo, as quais servem para enriquecer o pensamento do autor do texto a ser resumido.
- 52 Infere-se do texto que um resumo pode ter uma extensão maior que a do texto original, a ser resumido.
- 53 Por sua estrutura, o texto em questão pode ser considerado, ele próprio, um resumo das técnicas de elaboração de resumos.
- 54 O resumo deve apresentar, de maneira concisa e econômica, as idéias do autor, mantendo, na medida do possível, os traços de estilo do texto original, tais como o nível de linguagem, a ironia e o humor (quando houver).
- 55 De acordo com as técnicas de redação, os resumos se distinguem das paráfrases porque, nestas, é permitido ampliar as informações relativas ao texto original.

Acerca da organização de arquivo e técnicas e métodos de arquivamento, julgue os itens a seguir.

- 56 A operação que consiste na guarda de documentos nos seus devidos lugares, em equipamentos que lhes forem próprios e de acordo com um sistema previamente estabelecido, é denominada descrição de documentos de arquivo.
- 57 Arquivo formado por documentos que deixaram de ser consultados freqüentemente, mas que ainda podem ser solicitados pelos setores que os receberam ou os produziram pode ser identificado como arquivo intermediário.
- 58 Um arquivo de um setor ou de uma unidade organizacional no qual se encontram discos, fitas cassetes, eslaides, disquetes, CDs e fotografias pode ser identificado como um arquivo especializado.

- 59 A desclassificação de um documento sigiloso acontece quando sua consulta é liberada.
- 60 Ostensivo é um dos tipos de sigilo de documentos. Nesse caso, essa característica é dada somente pelo presidente ou diretor-geral da empresa.
- 61 O arquivamento de registros eletrônicos pode ser feito em diretório da estação de trabalho do funcionário ou em um diretório da rede interna da entidade ou organização.
- 62 Os diretórios e subdiretórios existentes em um computador têm o mesmo papel das gavetas e pastas de um arquivo vertical de aço.
- 63 A documentação escrita ou textual apresenta inúmeros gêneros documentais criados para produzir determinada ação específica, tais como: cartográficos, iconográficos, sonoros, informáticos ou eletrônicos.
- 64 Denomina-se trâmite documental toda e qualquer forma de comunicação escrita (ofício, memorando, carta, *e-mail*), produzida por pessoas jurídicas ou físicas, ou a elas destinada.
- 65 A organização de arquivos necessita do desenvolvimento de várias etapas de trabalho. Entre elas, destaca-se o levantamento de dados ou diagnóstico, que proporciona um conhecimento sobre a entidade que produz e recebe os documentos a serem organizados.
- 66 O arquivo corrente de uma unidade organizacional deverá ser formado somente por documentos cujo prazo de guarda não esteja ultrapassado. Esse prazo de guarda é definido na tabela de temporalidade de documentos de arquivo.

Acerca do protocolo, julgue os itens que se seguem.

- 67 O protocolo é um acervo documental que tem uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividade da entidade produtora, tipo, conteúdo, suporte ou data dos documentos.
- 68 O encerramento de um processo ocorre quando há o indeferimento da solicitação, o atendimento do pleito ou a expressa desistência do interessado.
- 69 O protocolo deverá receber todos os documentos que chegam à organização ou entidade, mas o registro, que é a reprodução dos dados do documento, destinada a controlar a movimentação e fornecer dados de suas características fundamentais, somente será feito dos processos.
- 70 Quando o destinatário do documento não é localizado, a unidade ou o setor deverá devolver o documento, carimbado e assinado, ao protocolo, justificando a devolução.

ESTUDO DE CASO

- Neste instrumento de avaliação, que vale **trinta** pontos, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DO ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

Visando um aumento nas vendas, Jorge, que é o administrador de uma pequena empresa de varejo calçadista entrou em contato com o SEBRAE, com o objetivo de obter informações sobre técnicas de atendimento ao cliente que possam ser repassadas aos seus vendedores por meio de treinamento. Com o intuito de auxiliar Jorge na montagem do referido treinamento, o SEBRAE deve informá-lo sobre os cuidados, o processo e as técnicas empregadas no atendimento aos clientes.

Considerando a situação hipotética descrita, na condição de funcionário do SEBRAE incumbido do atendimento a Jorge, discorra sobre o modelo de atendimento aos clientes que deve ser repassado aos vendedores da referida empresa, abordando, necessariamente, os seguintes tópicos.

- ▶ planejamento da venda — a pré-venda;
- ▶ regras gerais de atendimento ao cliente e técnicas de venda;
- ▶ pós-venda.

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	