



Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

**Código: AN02 – Cargo: Analista Técnico I
(Administração de Empresas ou Comunicação Social)**

PROCESSO SELETIVO



**2.ª Fase (Etapa 1)
Avaliação de Conhecimentos Específicos**

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais e se os dados identificadores do cargo para o qual você concorre, transcritos acima, coincidem com o que está registrado em sua folha de respostas. Confira também o seu nome em cada página numerada deste caderno.** Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, e uma proposta para a prova discursiva (estudo de caso), acompanhada de espaço para rascunho. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da sua folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:**

Conforme previsto no comunicado de abertura do processo seletivo, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do processo seletivo.

- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.**
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto da prova discursiva para a folha de texto definitivo.**
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a sua folha de texto definitivo e deixe o local de provas.**
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em comunicados, no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo poderá implicar a anulação das suas provas.**

OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o comunicado de abertura do processo seletivo.
- 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 a seguir 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**. 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. 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 DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca de planejamento estratégico de comunicação institucional, julgue os itens a seguir.

- 1 O porta-voz deve preparar-se para oferecer garantias, discutir especulações sobre cenários levantados pela mídia e, principalmente, não deixar de tranquilizar a sociedade por meio dos contatos com jornalistas.
- 2 Um plano de comunicação deve centrar-se na mensagem que se quer passar, deixando aos veículos de diferentes naturezas — eletrônicos, impressos — a busca pelos elementos constitutivos de suas linguagens.
- 3 A primeira dificuldade geralmente encontrada no planejamento da comunicação em uma instituição consiste no mapeamento dos sentidos que o conceito de comunicação assume no âmbito organizacional.
- 4 Um plano de comunicação tem três funções relevantes: avaliar atividades de comunicação na teia midiática nos seus aspectos técnico, mercadológico, organizacional, financeiro e jurídico; programar as ações comunicacionais a serem desenvolvidas pela organização; verificar a evolução das atividades ao longo de sua implantação, com possibilidades de correções.
- 5 A eficácia do processo de comunicação, de caráter essencialmente subjetivo, visto que decorre do carisma do comunicador, depende do entrosamento entre fonte e receptor.
- 6 De acordo com a teoria da comunicação aplicada ao planejamento estratégico, a notícia centrada em um aspecto principal constitui estratégia de formulação da mensagem com vistas a diminuir a decodificação oposicionista do sentido.
- 7 A gestão bem-sucedida de comunicação envolve uma visão clara das implicações, no âmbito da empresa, da questão programática proposta por Lasswell: quem diz o quê, a quem, por meio de que canal, com quais efeitos.
- 8 Um dos passos da comunicação eficaz em situações de crise institucional consiste no levantamento interno da capacidade que a instituição tem de se relacionar com a mídia, o que precisa ser feito rápida e eficientemente no momento em que a emergência ocorre.
- 9 É importante que todos os ocupantes de postos-chave da instituição em crise estejam aptos a dar informações aos meios de comunicação, pois a escolha de um porta-voz soa como cerceamento das informações e tende a aumentar a desconfiança da imprensa quanto à disposição da instituição para o esclarecimento público.

Com relação ao planejamento estratégico de propaganda e publicidade, julgue os itens subsequentes.

- 10 Uma das áreas da teoria da comunicação que tentam explicar a eficácia da publicidade é a de estudos dos efeitos, segundo a qual os meios de comunicação atuam dentro de um complexo de fatores coadjuvantes, sendo eles próprios apenas um desses fatores.
- 11 O conceito de massa — grupo homogêneo de pessoas, dotadas de poder de compra e nível intelectual semelhantes e que agem conjuntamente de maneira previsível — é fundamental para o entendimento da concepção de publicidade e propaganda.
- 12 Em termos conceituais, propaganda se aproxima da ideia de incutir valores, doutrinar, fomentar uma crença, ao passo que publicidade refere-se a dar visibilidade, tornar pública uma informação, sugerir.
- 13 Do ponto de vista estratégico, a publicidade induz o consumidor a percorrer os seguintes estágios até o ato do consumo propriamente dito: desconhecimento, conhecimento, compreensão, convicção e ação.
- 14 Além da publicidade, as forças que motivam o consumo na economia moderna incluem produto, distribuição, embalagem, promoção de vendas e precificação, e, sem um estudo cauteloso de cada um desses aspectos, o compromisso final da venda pode ficar comprometido.
- 15 A dissonância cognitiva constitui obstáculo ao consumo que a mensagem publicitária não é capaz de minimizar.
- 16 O *briefing* consiste no conjunto de informações que a agência de publicidade fornece ao potencial cliente para colocá-lo a par da situação concorrencial do mercado em sua área de atuação.
- 17 O texto publicitário, de caráter essencialmente apelativo, desperta a emoção do receptor da mensagem, sendo, entretanto, a abordagem racional fundamental para elencar, por exemplo, as vantagens e qualidades de um produto.
- 18 Resumem-se a quatro os passos da ação psicológica que caracterizam um anúncio de qualidade: atrair a atenção, despertar o interesse, criar convicção e levar à ação.
- 19 O *marketing* consiste em estratégia que envolve pesquisas de mercado que antecedem a criação do produto, ocupa-se do produto em si em seus vários aspectos e, depois, além da venda do produto, cuida da satisfação do consumidor, com vistas a torná-lo fiel.
- 20 A publicidade subliminar é aquela que usa mensagens imperceptíveis aos sentidos.

Acerca de produção de eventos, julgue os itens a seguir.

- 21 Aos participantes de um seminário, antes do seu início, deve ser distribuído material técnico para consulta e um relatório resumido da exposição que será feita pelo palestrante.
- 22 Um evento do tipo seminário é adequado para reunir participantes de diversos níveis e categorias que atuem no mesmo ramo de atividade.
- 23 Convenção é um evento com características similares às de um congresso, mas de âmbito mais restrito.
- 24 Simpósio é o evento indicado para a discussão de temas diversificados de âmbito geral.

Um encontro constituído de dois eventos será organizado para um grupo selecionado e reduzido de pessoas, incluindo microempresários de determinada região. No primeiro evento, os participantes discutirão e farão uma análise informal acerca de problema vivenciado pelos referidos empresários. Em seguida, o segundo evento será coordenado por moderador e contará com a participação de diversos especialistas que sustentarão pontos de vista diferentes sobre um tema com a intenção de produzir um relatório conclusivo. Ao final do encontro, os participantes serão convidados para uma recepção gastronômica informal de breve duração para comemorar a conclusão dos trabalhos desenvolvidos.

A partir da situação acima apresentada, julgue os itens subsecutivos.

- 25 O segundo evento pode ser adequadamente realizado como mesa-redonda, tipo de evento adequado, inclusive, para tratar de temas controvertidos.
- 26 A recepção gastronômica que se pretende seja realizada, por seu caráter informal, não pode ser um coquetel.
- 27 Caso se pretenda realizar, paralelamente às atividades mencionadas, um evento aberto ao público em geral, sem a intenção de geração de negócios, é indicada a realização de um *workshop*.
- 28 O painel é adequado para o primeiro evento.

Julgue o item abaixo, referente à estruturação de eventos.

- 29 Na estruturação de um evento de negócios, a mão de obra temporária, como, por exemplo, a que exerce a função de recepcionista, um dos profissionais mais procurados para esse tipo de evento, deve receber atenção especial.

Uma organização parceira do sistema SEBRAE teve a iniciativa de desenvolver um projeto no valor de R\$ 1.400.000,00, o qual gerou um contrato de patrocínio que será desenvolvido somente se todas as partes envolvidas integralizarem os recursos em dinheiro.

A partir da situação hipotética descrita, julgue os itens a seguir.

- 30 Caso se deseje que o projeto seja encerrado antecipadamente, a DIREX do SEBRAE deverá ser consultada, cabendo-lhe o recebimento das justificativas do gestor do convênio.
- 31 A contrapartida do órgão executor do referido projeto deverá ser de, no mínimo, R\$ 700.000,00.
- 32 A participação da organização parceira ocorrerá por meio de contrapartidas econômicas que serão comprovadas via depósitos em dinheiro realizados em conta bancária ou entregues mediante recibo.
- 33 Para que o SEBRAE proceda à assinatura dos instrumentos, os partícipes do contrato de patrocínio deverão manter a sua regularidade fiscal.
- 34 Caso seja modificado o objeto do projeto de patrocínio, o termo aditivo poderá utilizar recursos do SEBRAE para aquisição de imóveis.

RASCUNHO

A respeito de contratos de patrocínio celebrados com o SEBRAE, julgue os itens subsequentes.

- 35 As entidades da administração federal que integram o SIAFI estão obrigadas a abrir conta-corrente específica para facilitar o acompanhamento dos recursos empregados na execução de convênio com o SEBRAE.
- 36 Se, durante um convênio, não houver previsão de utilização, por período igual ou superior a trinta dias, de recurso oriundo do SEBRAE, esse recurso deverá, obrigatoriamente, ser mantido em poupança ou aplicação financeira.
- 37 Para a contratação de serviços, o SEBRAE poderá realizar, no mercado, cotação que não priorize o menor preço.
- 38 O participante executor de um convênio não poderá transferir sem a autorização do SEBRAE suas obrigações a outra empresa de competência igual ou superior.
- 39 Os recursos de contrapartida poderão ser movimentados, excepcionalmente, fora de conta bancária do SEBRAE, quando, no convênio, a execução for descentralizada.
- 40 A movimentação dos recursos dos convênios celebrados pelo SEBRAE com órgãos estaduais deverá ser feita, obrigatoriamente, em bancos regionais, como, por exemplo, o Banco Regional de Brasília, no Distrito Federal, e o BANPARA, no estado do Pará.

Um projeto de convênio submetido ao SEBRAE foi orçado inicialmente em R\$ 300.000,00, dos quais R\$ 100.000,00 seriam oriundos de recursos do SEBRAE e R\$ 200.000,00 seriam a contrapartida do parceiro. Ao longo da análise técnica, verificou-se que, apesar de o projeto estar alinhado à missão a que ele se propunha, inexistia descrição clara de previsão de recursos orçamentários do plano plurianual (PPA). Além disso, projetos similares com a mesma finalidade estavam já aprovados.

A partir da situação hipotética acima apresentada, julgue os itens a seguir.

- 41 Mesmo que contemple a solicitação de recursos do fundo de reserva, o projeto em questão é inviável tecnicamente em virtude de não contemplar a previsão de recursos do PPA.
- 42 A existência de outros projetos em andamento com a mesma finalidade é aspecto que favorece o projeto de convênio em tela.
- 43 O parecer conclusivo sobre a análise técnica do projeto de convênio em questão deverá, fundamentadamente, recomendar ou não a aprovação total ou parcial do projeto.
- 44 O projeto de convênio citado deve contemplar um plano de aplicação que contenha orçamento com planilha de quantitativos e custos genéricos globais.
- 45 O cronograma físico e financeiro do referido projeto deverá ser representado graficamente em termos de etapas, prazos de execução e valor.
- 46 Para que o referido convênio fosse aprovado seria necessário que o projeto, além de estar alinhado com a missão a que se propõe, estivesse adequado às prioridades estratégicas do SEBRAE.

Em um projeto de convênio celebrado entre o SEBRAE e uma entidade da administração direta, que será o participante executor, a participação financeira do SEBRAE será de R\$ 100.000,00 e a contrapartida do parceiro, de R\$ 200.000,00. Estabeleceu-se que, enquanto não estiverem sendo utilizados, os recursos serão investidos. A data estipulada para a finalização da vigência do convênio é 31/12/2011.

Com base nessas informações, julgue os itens subsequentes.

- 47 Os recursos do projeto de convênio não poderão ser empregados em finalidades diversas, mesmo que essas atividades sejam relativas a projetos relevantes devidamente validados pela presidência do SEBRAE.
- 48 As receitas oriundas de aplicações financeiras serão contempladas como contrapartidas do participante executor.
- 49 O executor deverá prestar contas da totalidade dos recursos empregados no projeto de convênio até 30/1/2012.
- 50 Uma das condições para a liberação de recurso de nova parcela é que, no mínimo, R\$ 40.000,00 de recursos do SEBRAE já tenham sido executados.

RASCUNHO

Julgue os itens a seguir, referentes a orçamento e processo de gestão.

- 51 O sucesso do processo orçamentário, o qual é imposto pela cúpula administrativa, independe da sua aceitação pelos níveis de comando hierárquicos mais baixos.
- 52 O modelo orçamentário deve ser coerente com os princípios que norteiam a gestão empresarial e que decorrem da visão, da missão, dos valores e da cultura da empresa.
- 53 Por envolver toda a hierarquia de uma organização, desde a cúpula até o menor nível de comando hierárquico, o orçamento é considerado formal.
- 54 A elaboração do orçamento deve pautar-se, obrigatoriamente, na estrutura contábil de planos de contas, centros de custos, despesas e receitas.

Sabendo que, na elaboração do orçamento de uma empresa, apesar de não se dever estabelecer uma ampla faixa de possibilidades, deve-se assumir e adotar um cenário, para iniciar o plano orçamentário e embasar a mensuração das variáveis a serem incorporadas no orçamento, julgue os itens que se seguem.

- 55 O processo orçamentário é desenvolvido a partir de sistemas de informações que podem ser classificados em sistemas de controle e acompanhamento, de cálculo e elaboração e de apoio.
- 56 Na elaboração do orçamento mestre ou na sintetização do orçamento, procede-se à incorporação do orçamento de investimento ao plano de negócios da empresa, garantindo-se, assim, a essencialidade dos recursos financeiros para o atingimento de metas.
- 57 Uma empresa pode utilizar indicadores de liquidez, endividamento, rotação, valoração e rentabilidade para avaliar o desempenho do processo orçamentário e extrair informações úteis para a tomada de decisão.

Dispondo das premissas orçamentárias gerais, a controladoria e os gestores já podem iniciar o plano orçamentário de uma empresa. Para compreender como o processo de elaboração do plano orçamentário funciona, é preciso entender que esse plano pode ser dividido em quatro partes: orçamento operacional, orçamento de investimento, orçamento de financiamentos e projeção das demonstrações contábeis. Com relação a esse assunto, julgue os itens subsequentes.

- 58 No plano orçamentário, o caixa negativo gerado na projeção dos demonstrativos contábeis pode ser mantido como saldo de caixa negativo, gerando receita financeira negativa, ou pode ser transformado em um novo financiamento, sendo, nesse caso, incluído no orçamento de novos financiamentos.
- 59 Projeção das demonstrações contábeis consiste na demonstração de resultado líquida dos impostos sobre o lucro, o balanço patrimonial e o fluxo de caixa. Esse segmento do orçamento também é denominado orçamento de caixa.
- 60 O orçamento de financiamento corresponde aos novos investimentos a serem imobilizados.

Acerca do Microsoft PowerPoint 2007, julgue os itens seguintes.

- 61 Apresentações criadas no PowerPoint 2007 podem conter figuras e sons, não sendo, entretanto, possível incluir vídeos ou animações nos eslaides de uma apresentação.
- 62 No PowerPoint 2007, é possível atribuir teclas de atalho a comandos específicos, como, por exemplo, para o recurso Colar Especial.

Julgue os itens a seguir, relativos ao Microsoft Word 2007.

- 63 Em documentos em elaboração no Word 2007, é possível colar, na forma de objeto, dados advindos de planilhas do Microsoft Excel 2007.
- 64 No Word 2007, a inserção de referências cruzadas é realizada por meio de estilos aplicados ao documento.

A respeito do Microsoft Excel 2007, julgue os itens subsequentes.

- 65 Na fórmula =SOMA(A1;A3), o símbolo de ponto e vírgula (;) indica que o intervalo de abrangência da fórmula compreende as células de A1 a A3.
- 66 A inserção do símbolo \$ na identificação de uma célula, como, por exemplo, em \$A\$1, permite a proteção do conteúdo dessa célula contra alterações.

Com referência às ferramentas de análise e extração de dados para Internet, julgue os itens subsecutivos.

- 67 *Web services*, exemplo de arquiteturas orientadas a serviço, permitem extrair dados na Internet, por exemplo, de uma possível base de dados com informações acerca de pequenas empresas que se relacionem com o SEBRAE.
- 68 Alguns sítios disponíveis na Internet permitem extrair dados neles armazenados em formato XML.
- 69 Com o Office Web Components, da Microsoft, é possível desenvolver páginas *web* dinâmicas e, assim, analisar dados extraídos de banco de dados.
- 70 Todos os dados de um sítio *web* acessados por meio de protocolo http podem ser extraídos, independentemente do perfil de acesso do usuário.

PROVA DISCURSIVA (ESTUDO DE CASO)

- Faça o que se pede a seguir, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA (ESTUDO DE CASO)**, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
 - Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas 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.
-

Considerando que o SEBRAE pretenda realizar um evento para promover a publicidade da instituição e o relacionamento com seu público-alvo específico e que você, analista técnico da entidade, receba a incumbência de avaliar a realização do evento, desde o seu planejamento prévio até a sua finalização, de modo a garantir que os seus objetivos clássicos sejam plenamente atingidos, redija um texto dissertativo em que sejam abordados, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ fatores a serem considerados na avaliação do evento;
 - ▶ principais objetivos para a escolha do evento como estratégia;
 - ▶ etapas do planejamento e estruturação do evento.
-

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	