

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 16**

Com base no Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema SEBRAE, assinale a opção que corresponde à modalidade de licitação para a venda de bens, precedida de avaliação, a quem oferecer maior lance.

- A** pregão
- B** leilão
- C** concurso
- D** concorrência

Questão 17

Segundo o Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema SEBRAE, a matriz de riscos é cláusula contratual obrigatória no caso de

- A** obras e serviços de engenharia de valores iguais ou superiores ao dobro do valor da concorrência de obras.
- B** contratação por tarefa.
- C** adoção do regime de contratação semi-integrada.
- D** existência de risco tecnológico na contratação, somente.

Questão 18

Conforme o Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema SEBRAE, a licitação pode ser dispensada na hipótese de

- A** contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais de notória especialização.
- B** contratação de empresa de notória especialização para restauração de obras de arte e objetos históricos de autenticidade certificada, desde que compatíveis ou inerentes às atividades finalísticas.
- C** aquisição de materiais ou equipamentos que só possam ser fornecidos por empresa ou representante comercial exclusivos.
- D** emergência ou calamidade pública, desde que obedecidos os requisitos legais.

Questão 19

Suponha que, no atendimento aos usuários de serviço público, o atendente demonstre capacidade de antecipar as necessidades ou problemas dos usuários do serviço, agindo de forma preventiva antes mesmo que lhe seja solicitado algo. Nesse tipo de atendimento, a qualidade preponderante é a

- A** proatividade.
- B** cortesia.
- C** comunicabilidade.
- D** resiliência.

Questão 20

Garantir que sistemas tecnológicos internos sejam acessíveis a servidores com deficiência e evitar o uso de termos técnicos excessivos entre departamentos para agilizar a compreensão são boas práticas organizacionais relacionadas, respectivamente, a

- A** urbanidade e uso de linguagem simples.
- B** cultura de autoatendimento e capacitação contínua.
- C** acessibilidade digital e capacitação contínua.
- D** acessibilidade digital e uso de linguagem simples.

Questão 21

Considere que, no atendimento a um usuário de serviço público, o atendente finalize com a seguinte expressão: “Então ficou assim: o senhor traz o documento X na segunda-feira, ok?”. Nessa situação, o atendente utiliza a técnica de

- A** sigilo e discrição.
- B** gestão de conflitos.
- C** *feedback* de confirmação.
- D** empatia social.

Questão 22

Para que haja clareza na comunicação oral, é necessário

- A** propor várias associações com temas semelhantes ao da conversa.
- B** usar frases longas e com muitos conectivos.
- C** praticar a escuta ativa.
- D** falar tudo o que pensar.

Questão 23

Assinale a opção que mostra um exemplo de expressão marcada pela clareza e objetividade na comunicação.

- A** Por favor, finalize o relatório o mais rápido possível.
- B** Aquela pessoa não está produzindo bem.
- C** João não entregou o relatório de vendas semanal.
- D** Precisamos realizar um *deep dive* no *pipeline* para otimizar o *ROI* do *lead*.

Questão 24

Cada uma das seguintes opções apresenta uma frase acerca de um acontecimento em uma organização. Considerando as frases apresentadas, assinale a opção cuja frase demonstra melhor clareza e objetividade na comunicação.

- A** Os gestores reestruturaram o departamento.
- B** A reestruturação do departamento foi implementada, tendo sido os gestores que a fizeram.
- C** Foi realizada a implementação da reestruturação do departamento pelos gestores.
- D** Os gestores realizaram a implementação da reestruturação do departamento.

Questão 25

Assinale a opção que indica o comportamento que se define pelo hábito de protelar tarefas importantes e substituí-las por atividades mais fáceis ou prazerosas, mesmo se sabendo das consequências negativas futuras, como estresse, culpa ou perda de oportunidades.

- A** procrastinação
- B** descontrole emocional
- C** assunção de muitas responsabilidades
- D** foco excessivo no problema

Questão 26

O conceito de produtividade está frequentemente associado a fazer mais em menos tempo. No entanto, no contexto de gestão organizacional, produtividade eficiente significa

- A** trabalhar, sem interrupções, por mais de 4 horas consecutivas, para manter o foco.
- B** fazer todas as tarefas demandadas, sem priorizar uma sobre a outra, independentemente da sua importância.
- C** priorizar tarefas importantes e urgentes, focando-se o que for gerar mais resultado.
- D** delegar todas as tarefas complexas para colegas de trabalho.

Questão 27

Durante a execução de um contrato de prestação de serviços de limpeza firmado pelo SEBRAE, a administração percebeu a necessidade de ampliar a área a ser limpa, o que impactará o valor final do contrato.

A partir dessa situação hipotética, assinale a opção correta, considerando as normas de controle de valores e alterações contratuais aplicáveis ao SEBRAE.

- Ⓐ É permitida a alteração do valor contratual para acréscimos ou supressões, por acordo entre as partes, desde que devidamente justificada e formalizada por meio do instrumento jurídico cabível.
- Ⓑ O SEBRAE deve abrir nova licitação para a contratação do serviço de limpeza da área adicional, pois, uma vez assinado o contrato, seu valor é imutável, sendo vedada qualquer alteração financeira.
- Ⓒ O contrato pode ser alterado livremente para aumento de seu valor, desde que haja acordo verbal entre o gestor e a empresa contratada, sem necessidade de formalização escrita.
- Ⓓ O gestor do contrato pode autorizar o pagamento de valores extras diretamente na nota fiscal, sem necessidade de termo aditivo ao instrumento contratual.

Questão 28

Um analista do SEBRAE está redigindo a minuta de um contrato para aquisição de insumos de escritório de fornecimento contínuo.

Considerando a situação apresentada, assinale a opção correta, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

- Ⓐ Nas contratações de fornecimentos com vigência superior a um ano, deve ser utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação do percentual de garantia.
- Ⓑ O contrato deve ter vigência inicial de 10 anos, para garantir a fidelidade do fornecedor.
- Ⓒ Contratos de serviços contínuos não podem ser prorrogados sob nenhuma hipótese.
- Ⓓ A vigência do contrato pode ser indeterminada, desde que o serviço seja considerado essencial.

Questão 29

Assinale a opção correta, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

- Ⓐ A repactuação é um instrumento para a recomposição econômico-financeira extraordinária do contrato, diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure risco econômico extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.
- Ⓑ O edital, o contrato ou equivalente poderá indicar a possibilidade de pagamento antecipado, desde que este seja condição imprescindível para a obtenção do objeto a ser contratado.
- Ⓒ As contratações de bens e serviços até o valor de R\$ 92.000 dispensam a licitação e podem ser realizadas diretamente em lojas físicas, exceto no caso de o pagamento ser realizado de forma imediata.
- Ⓓ Para a contratação que gere receita e para o contrato de eficiência, os prazos de vigência deverão ser de até 5 anos nos contratos sem investimento.

Questão 30

Considerando as diversas atividades executadas no setor de protocolo, assinale a opção que apresenta a atividade que consiste na leitura e análise de documento para identificação de seu assunto, da existência de antecedentes e do setor de destino para o qual deva ser encaminhado.

- Ⓐ registro
- Ⓑ autuação
- Ⓒ classificação
- Ⓓ expedição

Questão 31

Para evitar o acúmulo desnecessário de papel e organizar o fluxo documental, as instituições utilizam um instrumento aprovado por autoridade competente que define os prazos de guarda dos documentos nas fases corrente e intermediária, bem como a sua destinação final (eliminação ou guarda permanente). Esse instrumento é denominado

- Ⓐ inventário patrimonial.
- Ⓑ tabela de temporalidade.
- Ⓒ manual de redação oficial.
- Ⓓ plano de classificação.

Questão 32

No âmbito das técnicas de organização de documentos, o método de arquivamento consiste na sequência de operações que determina a disposição dos documentos em um arquivo. Se, no SEBRAE, os prontuários de funcionários e cadastros de fornecedores forem organizados utilizando-se, como eixo principal para busca, os respectivos nomes, seguindo-se regras específicas de sequência das letras iniciais do nome, estará sendo aplicado o método

- Ⓐ geográfico.
- Ⓑ Variadex.
- Ⓒ numérico simples.
- Ⓓ alfabético.

Questão 33

Para eliminar o alto índice de devoluções de pedidos de compra por preenchimento incorreto ou incompleto de documentação, uma medida eficaz de gestão de processos a ser implementada na fase de entrada (*input*) é

- Ⓐ instituir formulários eletrônicos com campos padronizados e de preenchimento obrigatório.
- Ⓑ restringir a competência de solicitação de compras aos níveis gerenciais.
- Ⓒ descentralizar as compras, transferindo-se a responsabilidade aos setores interessados.
- Ⓓ aumentar o efetivo do setor de compras para revisão manual dos pedidos.

Questão 34

Ao analisar um processo de pagamento de serviços terceirizados, o setor financeiro constatou a ausência do atesto do fiscal do contrato na nota fiscal apresentada.

Diante dessa irregularidade, a conduta administrativa correta é

- Ⓐ efetuar o pagamento imediato e solicitar a assinatura do fiscal posteriormente.
- Ⓑ devolver o processo ao fiscal para que ele formalize a liquidação da despesa.
- Ⓒ atestar o recebimento no lugar do fiscal, para garantir a celeridade.
- Ⓓ cancelar a nota fiscal e penalizar a empresa contratada.

Questão 35

Assinale a opção que corresponde ao planejamento que tem por objetivo otimizar determinada área de resultado, decompondo objetivos estratégicos em metas de médio prazo e projetando o uso eficiente de recursos departamentais.

- A planejamento tático
- B planejamento operacional
- C planejamento estratégico
- D planejamento contingencial

Questão 36

Quanto ao conteúdo, um plano que se destina a reger uma situação específica e que se extingue assim que o objetivo é alcançado (por exemplo, a construção de uma nova filial de uma empresa) classifica-se tecnicamente como

- A plano permanente.
- B plano padronizado.
- C plano de uso único ou projeto.
- D plano diretor.

Questão 37

A respeito do planejamento, assinale a opção correta.

- A A eficácia de um planejamento é medida pela fidelidade absoluta da execução em relação ao plano original, e qualquer desvio, mesmo que para se aproveitar uma nova oportunidade, deve ser considerado falha de gestão.
- B Em um ambiente externo, volátil e imprevisível, o planejamento detalhado é irrelevante.
- C Ao contrário dos planos operacionais, que podem sofrer ajustes, o planejamento estratégico, por definir os rumos de longo prazo, deve ser imutável durante o exercício, para garantir a estabilidade institucional.
- D Dado que o plano é uma hipótese de trabalho, o planejamento deve permear a execução e o controle, permitindo revisões constantes à medida que a realidade se imponha (*feedback*).

Questão 38

Assinale a opção que apresenta descrição correta de controle orçamentário.

- A etapa exclusivamente de elaboração e aprovação das leis orçamentárias antes do início do ano fiscal
- B avaliação de desempenho focada nos impactos sociais (efetividade) gerados após a conclusão dos programas de governo
- C análise realizada pelos tribunais de contas anos após o encerramento do exercício financeiro, para fins de julgamento da legalidade dos atos praticados no período
- D acompanhamento da execução orçamentária no exato momento em que ela ocorre, permitindo a correção de desvios e erros em tempo real

Questão 39

Em relação ao controle orçamentário, assinale a opção correta.

- A Os valores efetivamente gastos ou recebidos devem ser comparados com o que foi planejado no orçamento exclusivamente ao final do exercício fiscal.
- B Quando houver diferença entre o planejado e o realizado, deve ser feita uma análise detalhada para identificação dos motivos desses desvios.
- C Após a identificação das causas de desvios, deve-se focar exclusivamente o corte de gastos, sendo vedada a revisão de metas de vendas ou ajustes em investimentos, para não se descaracterizar o orçamento original aprovado.
- D As movimentações financeiras devem ser registradas em sistemas de controle com base em estimativas aproximadas.

Questão 40

No contexto do controle orçamentário de curto prazo (operacional), o principal instrumento utilizado para prever os momentos em que uma organização terá excesso ou escassez de fundos, permitindo o planejamento de empréstimos ou aplicações, é denominado

- A orçamento de caixa.
- B orçamento de capital.
- C demonstração de resultado do exercício (DRE).
- D balanço patrimonial.

Questão 41

No Microsoft Word, a opção Margens, na aba Layout da Página, permite configurar

- A o cabeçalho e o rodapé da página.
- B as margens superior, inferior, direita e esquerda da página.
- C a orientação da página: paisagem ou retrato.
- D as margens superior e inferior da página, somente.

Questão 42

Em uma célula da planilha A5 de um documento no Microsoft Excel, a execução da expressão =SOMA('A1:A4'!B2) resultará

- A na soma dos valores da célula B2 nas planilhas intituladas de A1, A2, A3 e A4.
- B em erro de sintaxe.
- C na soma dos valores contidos nas células A1, A2, A3 e A4 e na inserção do respectivo resultado na célula B2.
- D na soma dos valores contidos nas células A1, A2, A3, A4 e B2.

Questão 43

Assinale a opção que indica a ferramenta do Microsoft PowerPoint considerada ideal para manter a identidade visual de uma apresentação por permitir a personalização de um tema visual para todos os *slides*, controlando fontes, cores, planos de fundo e logotipos, de forma padronizada, e aplicando alterações automaticamente a todos os *slides* baseados nesse tema ao se sair da exibição mestre.

- A *slide* de citação
- B *slide* de chamada para ação
- C *slide* mestre
- D *slide* de texto

Questão 44

Um analista, utilizando o Microsoft Office Outlook, deve responder um *email* a um fornecedor, mas também pretende encaminhá-lo para seu superior imediato, sem que o fornecedor tenha conhecimento deste encaminhamento.

Assinale a opção que corresponde à caixa de endereço no Microsoft Office Outlook que deve ser usada para o fim pretendido pelo analista na situação hipotética apresentada.

- A De:
- B Para:
- C Cc:
- D Cco:

Questão 45

Assinale a opção que indica o recurso do Microsoft Teams que consiste em uma tela digital gratuita e infinita para colaboração visual em tempo real, permitindo que os usuários interajam simultaneamente em qualquer dispositivo para um trabalho em equipe remoto ou híbrido.

- A facilitador
- B canais
- C *whiteboard*
- D galeria

Questão 46

No Microsoft Copilot, um *prompt* é

- A uma ferramenta para aprimorar o Copilot, outros serviços e aplicativos do Microsoft 365.
- B um modelo capaz de gerar automaticamente conteúdo baseado em texto.
- C uma pergunta ou um comando em linguagem natural que o usuário fornece para orientar o Copilot na geração de uma resposta específica.
- D o ambiente textual onde se digitam comandos para gerenciar arquivos e executar programas.

Questão 47

Assinale a opção que representa o trecho do endereço de um *site* que indica que este tem certificado de segurança.

- A www
- B http
- C https
- D .com

Questão 48

Assinale a opção que corresponde ao comando que, ao ser utilizado no buscador da Google, permite a obtenção dos resultados que contenham o texto **SEBRAE processo seletivo**, com as palavras exatamente nesta ordem.

- A "SEBRAE processo seletivo"
- B sebrae processo and seletivo
- C sebrae "processo" seletivo
- D sebrae or processo seletivo

Questão 49

Um usuário do Google Chrome no Windows 10 fechou acidentalmente a janela de navegação não anônima e, conseqüentemente, todas as abas de navegação abertas também foram fechadas.

Assinale a opção que indica o comando que, nessa situação hipotética, permitirá ao usuário reabrir todas as abas fechadas.

- A  +  + 
- B  +  + 
- C  +  + 
- D  + 

Questão 50

Assinale a opção que apresenta o atalho que, ao ser utilizado no navegador Chrome, permite criar uma janela de navegador independente, separada de outras janelas existentes, possibilitando multitarefas ou a manutenção de sessões de navegação separadas.

- A  + 
- B  + 
- C  +  + 
- D  +  +  +  + 

Espaço livre