

- 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

A respeito do cenário econômico brasileiro e de suas implicações sobre as pequenas e as microempresas no Brasil, julgue os itens subseqüentes.

- 1 A expressiva redução do índice de confiança dos consumidores brasileiros em novembro de 2008, que caiu para o seu menor nível, desde o início da série, em 2005, reduz a demanda agregada da economia brasileira, porém, contribui para elevar os preços e, como consequência, elevar a taxa de inflação.
- 2 A depreciação recente do real frente ao dólar eleva a competitividade da economia brasileira e favorece as exportações das empresas brasileiras, incluindo-se aquelas referentes às pequenas e médias empresas.
- 3 No período de 2003 a 2008, o crescimento da massa salarial no Brasil deveu-se unicamente ao aumento do emprego, visto que o rendimento real médio dos trabalhadores não se alterou durante esse período.
- 4 Os impactos da recente crise financeira mundial sobre a economia brasileira, sumariados por contração do crédito, redução dos preços de *commodities* e tendência de depreciação do real, comprometem a expansão da produção e do emprego no Brasil.
- 5 A partir de 2004, o ritmo de crescimento da economia brasileira foi ditado principalmente pela evolução da demanda externa, visto que, nesse período, a demanda doméstica permaneceu estagnada.

As pequenas e as microempresas confrontam-se com problemas específicos que merecem ser tratados de forma apropriada para não comprometer o sucesso desses pequenos negócios. Acerca desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 6 Se for confirmada, a medida que permitirá às microempresas que fornecem produtos ao governo utilizarem seus recebíveis para obter crédito no sistema financeiro, contribuirá para expandir a oferta dessas empresas.
- 7 A expansão das microempresas no Brasil deve-se, em parte, ao fato de que as grandes empresas, seguindo a tendência mundial, vêm recorrendo cada vez mais à terceirização em áreas que não são consideradas essenciais para o seu negócio.
- 8 O fato de muitos empresários apontarem como principal motivo da mortalidade das pequenas e das microempresas a falta de capital de giro colide com a existência de desequilíbrios do fluxo de caixa dessas empresas, decorrente de falhas gerenciais na condução dessas empresas.

- 9 A partir de 1999, observou-se um aumento substancial da participação das pequenas e médias empresas no total das exportações brasileiras, expressando, assim, uma inserção crescente dessas empresas no comércio internacional.
- 10 Os baixos níveis de desempenho dos pequenos negócios informais, no período de 1997 a 2003, atestado pela queda do faturamento, refletem não somente a crescente concorrência internamente ao setor, mas, também, os efeitos do baixo crescimento da economia brasileira no período analisado.

O Brasil pode chegar a 2015 com uma empresa para cada 24 habitantes. Isso representa um universo de quase 9 milhões de pequenos negócios em 2015, para uma população em torno de 210 milhões de pessoas. [...] A projeção é que, em 2015, o universo de micro e pequenas empresas (MPE) passe dos atuais 5 milhões para 8,8 milhões, e que mais da metade desses negócios (4,8 milhões) esteja concentrada no setor de comércio (55%) — em todo o país —, seguido pelo de serviços (34%) e pela indústria (11%) — cenário para as micro e pequenas empresas (MPE) do estado de São Paulo.

Tomando por base o texto acima, julgue os itens seguintes quanto ao cenário das micro e pequenas empresas.

- 11 Há uma relação direta entre o percentual de mortalidade das micro e pequenas empresas e o seu nível de importância no cenário econômico nacional.
- 12 Geralmente as pequenas empresas atuam como fornecedoras e subcontratantes para as grandes empresas, seja por meio de arranjos produtivos, seja como alianças estratégicas ou parcerias.
- 13 A gestão deficiente decorrente da falta de formação do empresário e de seus funcionários, o uso de tecnologias deficientes e o desconhecimento do mercado são algumas das principais dificuldades enfrentadas pelas MPE.
- 14 Há uma tendência de mudança significativa no perfil empreendedor das MPE, nos próximos anos, decorrente da elevação do tempo de estudo destes empreendedores e do fato de que as fontes de informação a serem utilizadas serão ampliadas do contador para a Internet e de outras pessoas e empresários para os sistemas de informações.
- 15 A atual crise econômica iniciada nos Estados Unidos da América tem impactado muito discretamente a economia brasileira. O SEBRAE orienta que as MPE, em face da abundância de oferta de créditos específicos, façam uso desses empréstimos para aquisição de matéria-prima e produtos de revenda, haja vista a demanda do mercado pelo consumo.

Acerca dos temas encadeamento produtivo e arranjo produtivo local, julgue os itens a seguir.

- 16** Os *clusters* são agrupamentos de micro e pequenas empresas em uma região cujo desempenho, em determinado setor da atividade econômica, é comprovadamente extraordinário.
- 17** O arranjo produtivo local (APL) caracteriza-se, entre outros aspectos, pela interdependência, pela articulação e pelos vínculos que resultam em interação entre os agentes locais. Nesse sentido, a cooperação é uma das características que diferencia o APL dos *clusters*, que têm como alicerce a concorrência entre seus integrantes.
- 18** Os arranjos produtivos locais são considerados estágios menos avançados que um sistema de produção local. Assim, um sistema de produção local caracteriza-se por ser um aglomerado de agentes econômicos políticos e sociais localizados em um mesmo território, com vínculos consistentes de articulação, interação, cooperação e aprendizagem.
- 19** O êxito de um APL está intimamente ligado a uma articulação político-institucional. Isso significa que o APL deve articular-se tanto com instituições públicas e privadas responsáveis pelas políticas públicas, quanto com as organizações privadas de apoio às pequenas empresas. Tal capacidade está vinculada ao capital social do arranjo.
- 20** As pequenas empresas têm contribuído com as grandes empresas, desempenhando funções nas quais elas devem ser eficientes e eficazes. Assim, a forma de encadeamento mais comum entre pequenas e grandes empresas é aquela em que, por exemplo, as pequenas assumem, em uma indústria, o processo, produtivo, enquanto a grande empresa coordena as demais atividades correlatas.

Em uma determinada comunidade carente do Distrito Federal cerca de dez mulheres se reúnem diariamente para produzir roupas, acessórios e mantas de “fuxico”. Essas mulheres criaram o Clube do Fuxico como forma de obter uma fonte de renda para a família.

O Clube conseguiu financiamento para as necessidades de produção e remuneração das participantes, vínculo do grupo a pequenas lojas e barracas nas feiras, com o objetivo de comercialização dos produtos, e a agregação de produtores de serviços e bens correlatos.

Com base no caso hipotético apresentado, julgue os itens a seguir.

- 21** É possível afirmar que tal estrutura possui características próprias de um arranjo produtivo local de ênfase associativa comunitária (APL.com).
- 22** Se o Clube do Fuxico absorve como fornecedora de retalhos de tecido, que é sua principal matéria-prima, a Associação de Costureiras do local, é correto afirmar que ocorreu um encadeamento produtivo vertical à montante.

23 Se o Clube do Fuxico consegue terceirizar os serviços de moto-taxi, nos horários de pouca demanda, para que a matéria-prima da fornecedora seja recolhida e levada até a unidade de produção, então é correto afirmar que se trata de um encadeamento produtivo vertical, pois este serviço consolida a relação fornecedor-produtor.

24 A produção do Clube do Fuxico não possui uma seqüência de etapas o que resulta em uma ampla variedade de produtos, haja vista a busca por atender à diversidade das demandas de mercado. Como cada costureira faz os produtos que mais aprecia produzir, fica patente a inexistência de conexão entre os seus centros produtivos. As máquinas de costura, por exemplo, são usadas a qualquer momento, e para a produção de qualquer produto. Neste contexto, é correto afirmar que o modelo adotado pelo Clube do Fuxico é o de processo em lotes.

O projeto é uma atividade específica, limitada a ser realizada. Sua importância reside na visão de unidade. Com relação a este assunto, julgue os itens que se seguem.

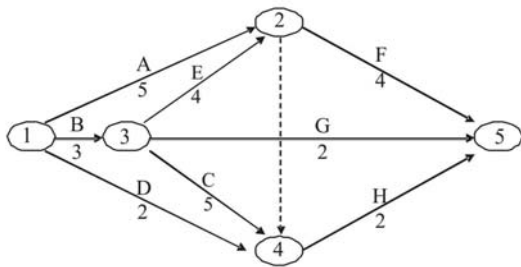
25 O processo de desenvolvimento de um plano de projeto varia de organização para organização, mas qualquer que seja, ele tende a conter os seguintes elementos: visão geral, objetivos, cronograma, métodos de avaliação, entre outros. Assim, o cronograma é o registro esquemático dos tempos gastos nas diversas atividades inerentes ao projeto.

26 O eficaz desempenho de um projeto possui como papel crucial a integração dos seus sistemas, também reconhecida pelo termo gerenciamento de integração. O foco do gerenciamento de integração está na capacidade de integrar o projeto idealizado ao sistema do cliente. Assim o seu objetivo de desempenho será alcançado na medida em que as qualidades de *design* pelo sistema contemplem o nível de exigência e aceitabilidade dos seus clientes.

27 O planejamento de um projeto não tem o condão de garantir um projeto sem problemas mas é um elemento do gerenciamento que possibilita a diminuição do risco de falha.

28 No sistema de monitoração de um projeto, a atividade essencial para a sua eficácia está na identificação dos fatores-chave, integrantes do plano de ação do projeto a ser monitorado. Os fatores escolhidos devem estar mais direcionados para o resultado das atividades do que com a atividade em si.

29 Monitoramento e controle são termos diferenciados para o mesmo conjunto de atividades de um projeto. Tais termos são focados nos alicerces de um projeto: desempenho, custo e tempo.



Considere uma rede completa de tempos e atividades de um projeto, apresentada pelo diagrama acima, e julgue os itens a seguir.

- 30** As tarefas 1 e 3 representam o início do projeto pois suas interconexões são essenciais para a continuidade deste.
- 31** É possível considerar que entre as tarefas 2 e 4 há uma atividade fantasma, cujo único propósito é indicar uma relação tecnológica.
- 32** O caminho DH é considerado crítico, pois é o que mais possibilita ao projeto inovações e mudanças visto ser visivelmente o fluxo que gasta menos tempo para execução.
- 33** É possível transformar o diagrama de rede acima em um diagrama de GANTT, o qual ilustra o progresso planejado e atualizado para determinado número de tarefas, dispostas em uma escala de tempo horizontal.

Julgue os itens seguintes quanto à gestão da produção e de processos produtivos.

- 34** O processo em linha caracteriza-se pela produção de peças que fluem de uma estação de trabalho para outra de modo conexo e preestabelecido. As estações de trabalho são arranjadas de modo a preservar a seqüência de etapas do processo de produção de produtos de alto volume e caracteristicamente de pouca variedade.
- 35** Qualquer operação produz bens, serviços ou uma composição dos dois. Tal resultado é decorrente de um processo de transformação que segue basicamente o modelo *input-transformação-output*.
- 36** Em um hospital, por exemplo, o seu modelo de transformação caracteriza-se por possuir como *inputs* os pacientes, médicos, enfermeiras, camas, equipamentos etc; como transformação, as ações feitas no hospital para transformar pacientes doentes em pacientes saudáveis; e como *output* encontram-se os pacientes tratados, resultados de exames, pesquisas médicas e procedimentos médicos.
- 37** A capacidade produtiva depende de duas medidas: a utilização e a eficiência. A eficiência de um processo produtivo refere-se à quantidade dessa capacidade produtiva. Assim, se um funcionário é contratado por oito horas ao dia para compor o quadro operacional de uma indústria de produção de componentes eletrônicos, mas efetivamente trabalha apenas seis horas, o seu nível de eficiência é de 75%.
- 38** A curva de aprendizagem demonstra que na medida em que o indivíduo repete as ações de uma etapa do processo produtivo ele acumula aprendizagem e minimiza o tempo de produção indefinidamente.

Para prevenir os vazamentos de óleo petrolífero, uma organização implantou em um oleoduto um conjunto de controles, principalmente nas regiões mais críticas, conforme figura abaixo.

C1 - 0,89	C2 - 0,96	C3 - 0,98
-----------	-----------	-----------

A partir do caso hipotético acima, julgue os itens a seguir.

- 39** O nível de confiabilidade desse sistema é considerado maior que 85%.
- 40** A melhor estratégia para aumentar a confiabilidade do sistema, para níveis acima do encontrado, é a aplicação da redundância de controles.

- ¹ Os aspectos positivos dos saldos apresentados por esta seção, no término deste exercício, configuram bem o acerto das inovações introduzidas por V. S.^a na dinâmica dos trabalhos sob sua superior orientação e coordenação, principalmente no que diz respeito à política de pessoal adotada, que veio aumentar, consideravelmente, as situações favoráveis à satisfação das necessidades de cada um e do grupo, no ambiente de trabalho. A validação do outro tornou-se mola propulsora para o desenvolvimento das potencialidades individuais e fator preponderante para a integração do grupo, sempre mais interessado nos elevados objetivos da administração deste órgão.

Trecho de relatório citado por João L. Ney. **Prontuário de redação oficial**. 8.ª ed., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1976, p. 171.

Entre as qualidades comumente atribuídas ao texto escrito, estão a coerência, a clareza, a concisão e a correção. De acordo com João L. Ney, em sua obra **Prontuário de Redação Oficial**, para se obter concisão, é preciso evitar: informações supérfluas para o objetivo que se quer alcançar, palavras e adjetivações inúteis, perífrases ou circunlóquios, redundâncias e repetições excessivas.

Acerca das informações e o texto acima, que é parte de um relatório, bem como técnicas de redação, julgue os itens de **41** a **50**.

- 41** Relatórios são tipos de documento em que um funcionário dá a conhecer, ao seu superior imediato, de maneira informal e descontraída, a sua opinião pessoal sobre determinado fato.
- 42** A retirada das vírgulas que separam a expressão “no término deste exercício” (l.2) não comprometeria a correção gramatical do texto, nesse caso.
- 43** Os pronomes de tratamento, como Vossa Senhoria, abreviado V. S.^a no texto, levam os verbos para a segunda pessoa do singular. Uma outra forma de escrever o que está no texto seria, portanto: V. S.^a introduziste inovações na dinâmica dos trabalhos sob sua orientação.
- 44** A coerência é a qualidade do texto escrito pela qual se reconhece neste uma unidade, um conjunto harmônico de idéias que se complementam e que não se contradizem.
- 45** Ao escrever “término deste exercício” (l.2), o autor do texto emprega um termo freqüentemente utilizado na referência a um período de tempo determinado: exercício.
- 46** Os adjetivos encontrados em “superior orientação e coordenação” (l.4) e “elevados objetivos da administração” (l.11-12) prejudicam a concisão do texto, uma vez que não acrescentam informação relevante para o objetivo do relatório.

- 47 A expressão “política de pessoal” (l.5) estaria igualmente correta se substituída, no texto, por “política de recursos humanos”.
- 48 As técnicas de redação recomendam evitar períodos muito longos, que podem comprometer a clareza de um texto. Nesse sentido, o primeiro período do texto em questão poderia ser dividido em dois.
- 49 O trecho apresentado corresponde a um parágrafo. Cada parágrafo de um texto deve desenvolver um aspecto do tema, que é o mesmo em todo o texto.
- 50 Tópico frasal é o nome técnico atribuído ao período que encerra cada um dos parágrafos de um texto, e que traz as conclusões parciais do autor sobre o tema de que trata um dado texto.

When looking at the internationalization of business operations, size matters less and less: small and medium-sized enterprises (SMEs) equally take their share in the global market. Rather than critical mass and the necessary budgetary backing, smart business strategies, a high degree of flexibility and the ability to grasp new business opportunities drive success in worldwide markets.

The democratization of access conditions is probably one of the best side effects of a phenomenon described as globalization. Soros argues in his book on globalization that the revolution in information and telecommunication technology not only impacted the speed at which interaction takes place, but also brought the most remote corners of the world closer together. All this, at an incredibly low cost. Access to the global community at low entrance fees has opened doors for new players and provided new market opportunities for small and big companies alike.

Internet: <www.wipo.int/sme> (adapted).

Based on the text, judge the items below.

- 51 Small and medium-sized enterprises are about to have a greater participation in the global market.
- 52 International markets rather than critical mass now require the necessary budgeting.
- 53 Markets all over the world demand clever business strategies.
- 54 Globalization has brought about, as one of its best side effects, the democratization of access conditions.
- 55 Soros disagrees that there is now more and faster interaction between companies located in distant countries.

Al mismo tiempo que las autoridades estadounidenses ultiman un plan de rescate para los fabricantes de Detroit, los crecientes problemas que afronta la industria del automóvil europea están condicionando la agenda política de la UE. Tras la buena acogida de Bruselas a la adopción de posibles medidas a favor del sector, los ejecutivos de las principales compañías del Viejo Continente se muestran confiados en que los fondos para la reactivación del crédito les permitirán recibir una inyección de unos 40.000 millones de euros de parte del Banco Europeo de Inversiones (BEI), según informa hoy el diario británico **The Financial Times**.

Internet: <www.elpais.es> (con adaptaciones).


Juzgue los ítems siguientes a partir del texto de encima.

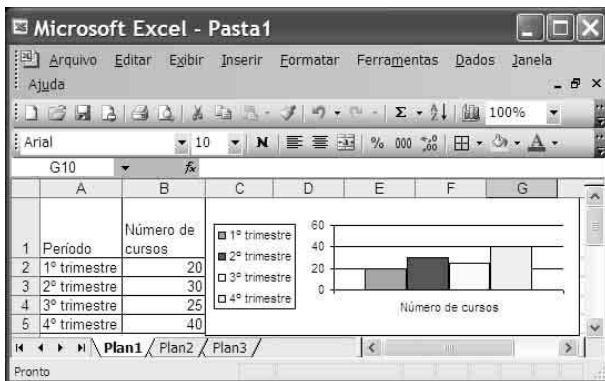
- 56 Los fabricantes de Detroit se han beneficiado de un plan de ayuda económica, implementado por el Gobierno de Estados Unidos da América.

- 57 La Unión Europea ve con buenos ojos la adopción de medidas de ayuda para el sector automovilístico europeo.
- 58 En la primera línea del texto, el elemento “que” desempeña la función de objeto directo.
- 59 Se puede inferir del texto que la industria automovilística padece las consecuencias de la falta de crédito.
- 60 Las compañías europeas recibirán exactamente 40.000 millones de euros.




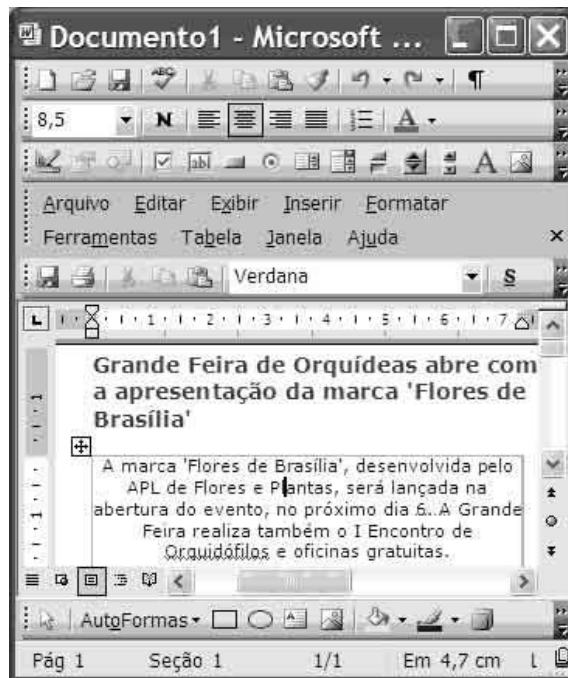
Considerando a figura acima, que exhibe a página web do SEBRAE/DF acessada via Internet Explorer, julgue os itens a seguir.

- 61 Ao se clicar a ferramenta , a página será configurada como página principal.
- 62 Ao se clicar, sucessivamente, **Arquivo** e Salvar como, é possível selecionar a opção para armazenar a página completa.
- 63 Com a criação da Internet, foi possível democratizar o acesso à informação, principalmente com a disseminação da tecnologia *cyberlink*, também chamada de rede sem fio.




Com referência à figura acima, que exibe uma janela do Excel 2003 com uma planilha a partir da qual foi gerado o gráfico mostrado, julgue os próximos itens.

- 64 Para se centralizar horizontal e verticalmente o conteúdo das células A1 e B1, é suficiente selecionar essas células, clicar a opção Células do menu **Formatar**, clicar a guia Alinhamento e, na opção Alinhamento de texto, selecionar Centro tanto para vertical como para horizontal e clicar OK.
- 65 O gráfico foi criado usando como base os dados das células de A1 até B5.
- 66 Para se alterar o tamanho do gráfico, é suficiente selecioná-lo, clicar a opção Tamanho do menu **Formatar**, definir o tamanho e clicar OK.
- 67 Ao se clicar a ferramenta , será apresentada a visualização de impressão da planilha e do gráfico.



Considerando a figura acima, que apresenta uma janela do Word 2003 com um texto em edição, julgue os itens subsequentes.

- 68 Tanto o primeiro quanto o segundo parágrafo estão alinhados à esquerda.
- 69 O segundo parágrafo está formatado com fonte Verdana.
- 70 A borda do segundo parágrafo pode ter sido criada usando-se o recurso .

ESTUDO DO 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.

Uma pequena empresa passa por dificuldades no que diz respeito aos seguintes fatores: problemas freqüentes de capital de giro, endividamento elevado e falta de mão-de-obra qualificada. Os pontos positivos desse pequeno negócio são o bom faturamento da empresa e as excelentes perspectivas do mercado para o seu produto. O proprietário da empresa solicitou ao SEBRAE orientações para o enfrentamento das referidas dificuldades.

Em face da situação hipotética acima descrita, na condição de consultor do SEBRAE responsável pelo atendimento ao proprietário da referida empresa, redija um texto dissertativo que apresente um breve diagnóstico da empresa e proponha, a partir desse diagnóstico, soluções factíveis para melhorar a situação da empresa. Seu texto deve contemplar, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ falhas gerenciais (soluções propostas);
- ▶ logística operacional (soluções propostas).

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	