

ANEXO IV – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DAS PROVAS.

CONTEÚDOS GERAIS

Cargos de Analista Técnico I e Assistente I

Língua Portuguesa - Compreensão e interpretação de textos. Redação. Linguagem figurada. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras. Ortografia oficial. Acentuação gráfica. Pontuação. Classes de palavras: flexão de gênero, número e grau. Conjugação verbal e vozes verbais. Concordância verbal e nominal. Emprego de pronomes pessoais, possessivos, demonstrativos, indefinidos e relativos. Preposições e conjunções: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. Crase. Regência.

MPE - Micro e Pequenas Empresas no Brasil (incluindo Lei Geral e EI - Empreendedor Individual) - Noções Básicas da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei Geral da MPE) e suas alterações e da Legislação pertinente ao Empreendedor Individual.

Raciocínio lógico: Conceitos básicos de raciocínio lógico: proposições; valores lógicos das proposições; sentenças abertas; número de linhas da tabela verdade; conectivos; proposições simples; proposições compostas. Tautologia. Operação com conjuntos.

Conhecimentos em informática – como usuário – pacote office e internet; e Conhecimento básico em ferramentas informatizadas de análise e extração de dados. Noções básicas sobre hardware e software. Correio Eletrônico (mensagens, anexação de arquivos, cópias). Microsoft Word 97/2000/2003/XP/2007/2010 em português: edição e formatação de textos (operações do menu Formatar, Inserir, Tabelas, Exibir - cabeçalho e rodapé, Arquivo - configurar página e impressão, Ferramentas - ortografia e gramática). Microsoft Excel 97/2000/2003/XP/2007/2010 em português: criação de pastas, planilhas, uso de formulas, funções e macros, configurar página, impressão, operações do menu Formatar, operações do menu Inserir, obtenção de dados externos, classificar. Microsoft Power Point 97/2000/2003/XP/2007/2010 em português.

Redação: Tema da atualidade. Serão avaliados - conhecimento sobre o tema; estruturação lógica do texto; coerência entre a fundamentação e a conclusão (aprofundamento do tema, argumentação, criticidade, uso de exemplos, dados, citações); clareza e objetividade da exposição e gramática oficial (recurso de linguagem, adequação do vocabulário/linguagem, construção dos períodos, ortografia, grafia, pontuação, concordância).

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

Cargo: Assistente I – CCE – TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, ACESSO A MERCADO E EDUCAÇÃO

Conhecimentos específicos: Redação de textos técnicos de acordo com a língua culta; Conceitos da teoria da comunicação e da informação; Organização de arquivos técnicos e administrativos; Tratamento e recuperação da informação; Representação temática de documentos, indexação, linguagens de indexação, sistemas de classificação bibliográfica; Recuperação da informação: recursos, estratégias, avaliação e recuperação da informação na internet; Conceitos básicos de planejamento e gestão de projetos; conceitos básicos de inovação e gestão de mercado, Noções de Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CAF - LOGISTICA

Conhecimentos específicos: Gestão de processos administrativos (análise de aquisições); Gestão de logística (transporte, gestão de documentos, administração predial, gestão patrimonial), Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CAF – CONVÊNIOS E CONTRATOS

Conhecimentos específicos: Gestão de convênios e contratos; Conhecimento básico de direito administrativo, com ênfase em contratos e convênios; Conhecimento básico de legislação comercial, tributária, trabalhista, previdenciária e societária brasileira; Conhecimento básico dos princípios e normas técnicas de Contabilidade, Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CTI – INFRAESTRUTURA E SUPORTE

Conhecimentos específicos: Infraestrutura e suporte; Administração de recursos de infraestrutura e redes; Implementação e gerenciamento da segurança computacional; Administração de usuários, computadores e domínio com Active Directory 2003 e 2008; Administração de recursos e serviços (Firewall e Proxy) em servidores Linux. Planejamento e administração de base de dados corporativa, Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CDC – ORÇAMENTO

Conhecimentos específicos: Planejamento, acompanhamento e Controle Orçamentário; Elaboração e monitoramento do orçamento; contabilidade básica; contabilidade orçamentaria; elaboração, análise e execução de relatórios financeiros; e levantamentos de informações orçamentárias, Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CDC – CONTROLE

Conhecimentos específicos: Análise de processos e prestação de contas; Análise dos procedimentos de compras e de contratação de serviços, através das modalidades de licitação, de dispensa e compra direta; Processo de Compras; Formação de Documentos de Regularidade Fiscal de Empresas;

Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE; Legislação Federal sobre Licitações e Contratos, Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CPUTA – PRÉ - ATENDIMENTO EMPRESARIAL – CALL CENTER

Conhecimentos específicos: Pré - Atendimento empresarial à distância; Técnicas de Negociação; Conceito de Telemarketing; Principais Vantagens do telemarketing; Comunicação como Processo; Obstáculos no Processo de Comunicação; Comportamento ao Telefone; Atendimento a Clientes; Cuidados com a Voz; Cuidados com o Vocabulário; Técnicas de Vendas; Técnicas de Venda por Telefone; Telemarketing Ativo e Receptivo; O Call Center; roteiro – Script; Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CPUTA – ATENDIMENTO EMPRESARIAL

Conhecimentos específicos: Atendimento empresarial presencial; Gestão Empresarial; Gestão Estratégica Orientada para Resultados (planejamento, monitoramento, definição de indicadores, elaboração de relatórios gerenciais); Técnicas de Negociação; Técnicas de Venda; Plano de Negócios; Diagnóstico de empresas; Gestão de empresas; Análise de mercados; Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CCE – TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, ACESSO A MERCADO E EDUCAÇÃO

Conhecimentos específicos: Inovação e Tecnologia; Acesso a Mercado; Gestão e elaboração de projetos; Planejamento estratégico; Empreendedorismo.

Cargo: Analista Técnico I – CPE – PROJETOS ESTRATÉGICOS

Conhecimentos específicos: Relações Internacionais; Turismo; Gestão e elaboração de projetos; Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CPAGRO – PROJETOS DE AGRONEGÓCIOS

Conhecimentos específicos: Planejamento e gestão em negócios rurais; Execução e desenvolvimento de projetos em agronegócios; Projetos em agricultura familiar e agronegócios; Planejamento de ações e articulação de parcerias; Comercialização de produtos rurais; Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – CGE – PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO

Conhecimentos específicos: Planejamento estratégico (planejamento, monitoramento, indicadores organizacionais, elaboração de relatórios gerenciais); Empreendedorismo e Sustentabilidade.

Cargo: Analista Técnico I – ASCOM - COMUNICAÇÃO

Conhecimentos específicos: Assessoria de imprensa, publicidade e propaganda, As relações entre as organizações, mídia e sociedade, Consultoria de mídia. Produção de releases e press-kit. Mailing list. Clipping. Treinamentos em mídia. Análise de mídia. Relatórios de avaliação. Coletivas de imprensa. A relação do assessor com o cliente, com a mídia e com a sociedade. Meios de comunicação, Empreendedorismo e Sustentabilidade.