

CADERNO PARA REVISÃO

Olá

Candidato(a)

Esta é a Etapa de Prova PS 7916 - Analista I - Gerência de Atendimento - SEBRAE/RJ.

Data: 14/03/2024 (quinta-feira)

Horário: A prova estará disponível para realização a partir das 9h (Horário de Brasília), com finalização prevista para às 12h (Horário de Brasília).

Seguem **orientações importantes para a realização desta etapa:**

- **Não recomendamos o uso de dispositivos da Apple, sendo sistema operacional que pode bloquear o acesso à prova, por isso, não recomendamos o uso para essa aplicação de prova.**
- O candidato deverá acessar o link de prova com antecedência mínima de **30 minutos** ao horário de início da realização da aplicação. Após o horário de início, haverá tolerância de 15 minutos não será permitida a entrada de candidato.
- O candidato deverá acessar o link indicado para realização da prova, anexar seu RG FRENTE E VERSO.
- Só será permitida a realização da prova na forma, data e horário descritos nesta convocação.
- Informações de dados pessoais constantes em seu cadastro no site da GD9 (<https://qd9sebrae.selecty.com.br>) devem estar preenchidas corretamente e atualizadas, principalmente **Nome Completo, CPF e E-mail.**
- **Haverá monitoramento em tempo real do candidato**, tanto por vídeo, como por áudio. Ao realizar a prova, o candidato atesta ciência e concede o monitoramento durante a aplicação da prova, por isso é necessário um equipamento que possua ferramentas de captação de áudio e vídeo, como câmeras/webcams e microfones, que deverão estar habilitados/ligados durante todo o período de aplicação da prova.
- A prova terá duração total de 3 (três) horas, já incluído o tempo para resposta da questão discursiva (redação).
- **NÃO É PERMITIDO** realizar a prova por meios eletrônicos como tablets e celulares, dando preferência para Notebooks e Desktops;
- Orientamos que você escolha um local calmo, que lhe permita fazer a prova sem interrupções e distração e com boa conexão de internet. Não nos responsabilizamos por eventual instabilidade de acesso devido a alguma falha de conexão do candidato com a internet;
- Não é permitido sair do ambiente da prova após o início desta. Portanto, quando você iniciar sua prova deverá concluí-la em um único acesso;
- Logo que responder a uma questão certifique-se que tem certeza da resposta, pois, após prosseguir com a prova e passar para a próxima questão, você não poderá retornar a ela novamente. Recomendamos, portanto, que responda e revise-a antes de avançar;
- **ATENÇÃO:** O sistema de provas conta com recurso de monitoramento do usuário. Sendo assim, **não é permitida a saída da aba do navegador que estiver usando para realizar a avaliação.** Caso seja detectada a saída da aba de navegação do sistema de provas por 3 vezes ou por mais de 30 segundos, o candidato será automaticamente desclassificado.
- **A saída da aba do navegador abrange:** minimização de janelas, abertura de janelas informativas (antivírus, por exemplo), pop-ups e abertura de programas durante a prova;
- Para realizar a prova com mais segurança, **mantenha seu navegador com apenas uma aba e desabilite a proteção de tela e demais programas que podem ser acionados durante sua prova;**

- Inicie a prova em tempo hábil para responder a todas as questões, não nos responsabilizamos por questões não respondidas até o término da aplicação da prova;
- **Mantenha o celular desligado durante a aplicação da prova.**
- É importante que o candidato **esteja com sua documentação de identificação em mãos para se/quando for solicitado.**
- **O candidato que apresentar comportamentos suspeitos pode ter sua prova anulada através do monitoramento em tempo real da captação de imagem e áudio. Comportamentos suspeitos envolvem: se ausentar da frente do computador, não permitir a captação da imagem total do rosto do candidato pela câmera, longos desvios de olhares da tela do computador, não utilizar equipamentos adequados que permitam a captação do áudio e do vídeo, longo período de inatividade na tela do computador.**
Os candidatos terão suporte durante toda a aplicação da avaliação que estará disponível num chat aberto ao clicar num botão azul no canto inferior direito da tela.

LÍNGUA PORTUGUESA

DISCIPLINA Língua Portuguesa

1. As palavras "ilegalmente eextremamente" pertencem a que classe de palavras:

- A) adjetivo e advérbio.
- B) apostos e adjetivo.
- C) advérbios.
- D) adjuntos.

2. Das palavras abaixo, a que é considerada uma palavra polissêmica, é

- A) elenco.
- B) raças.
- C) língua.
- D) evolução.

3. É importante que as crianças _____ tempo _____ brincar, _____ é uma necessidade psicológica do ser humano.

A alternativa que preenche as lacunas, correta e respectivamente, conforme a norma-padrão da língua portuguesa é:

- A) tenha ... em ... portanto

CADERNO PARA REVISÃO

- B) tenham ... para ... porque
- C) tenham ... com ... então
- D) tenham ... de ... porém

4. Justifica-se plenamente o emprego de **ambos** os sinais de crase em:

- A) Ela pode voltar à qualquer momento, fiquemos atentos à sua chegada.
- B) Postei-me à entrada do cinema, mas ela faltou também à esse compromisso.
- C) Àquela altura da velhice já não assistia à filmes trágicos, apenas aos de humor.
- D) Não confie à priminha os documentos que obtive à revelia do nosso advogado.

DISCIPLINA Língua Portuguesa > FONÉTICA/FONOLOGIA > Acentuação Gráfica > Acento Grave (Crase)

5. Observe o uso da crase nas frases a seguir.

- I. Ficamos cara à cara com todos os nossos inimigos.
- II. As revistas especializadas não se referiram àqueles fatos.
- III. Estamos à discutir quaisquer problemas acadêmicos.

O acento grave foi usado **INADEQUADAMENTE** em:

- A) I e II apenas
- B) II e III apenas
- C) I e III apenas
- D) I, II e III

6. Leia a charge.



(entempo.com.br, 06.04.2015)

Em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa, a lacuna na fala da personagem deve ser preenchida com:

- A) a quatro meses
- B) há quatro meses
- C) à quatro meses
- D) tem quatro meses

7. Os monossílabos em Língua Portuguesa são classificados em *átonos* e *tônicos*. Assinale a alternativa em que o elemento sublinhado é considerado um monossílabo átono.

- A) Quem dá o que tem, a pedir vem.
- B) Nem tudo que reluz é ouro.
- C) Mais vale um cachorro amigo que um amigo cachorro.
- D) Casa de ferreiro, espeto de pau.

8. A palavra **a**, na língua portuguesa, pode ser grafada de três formas distintas entre si, sem que a pronúncia se altere: a, à, há. No entanto, significado e classe gramatical dessas palavras variam.

A frase abaixo deverá sofrer algumas alterações nas palavras em destaque para adequar-se à norma-padrão.

A muito tempo não vejo **a** parte da minha família **a** qual foi deixada de herança **a** fazenda **a** que todos devotavam grande afeto.

De acordo com a norma-padrão, a correção implicaria, respectivamente, esta sequência de palavras:

- A) À -à -a -a -a
- B) Há -a -à -a -a
- C) Há -à -à -a -a
- D) Há -a -a -à -à

9. Assinale a opção que completa as lacunas do trecho abaixo, respeitando os princípios de coerência, correção gramatical e adequação vocabular.

O servidor envolvido na prática de (1) disciplinares, objeto de processo administrativo, (2) a respeito dos depoimentos das testemunhas, (3) o inquérito jungir-se ao princípio do contraditório.

(<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/RevistaCGU>, acesso em 11/1/2008)

- A) transgressões | tem de contrariar-se | em caráter de

CADERNO PARA REVISÃO

B) inflações | deve tomar conhecimento | em virtude de

C) infrações | há de ser notificado | em consequência de

D) violações | tem de prevenir | em decorrência de

10. No Estatuto Social de uma determinada Cooperativa, figura o seguinte artigo:

Artigo XX. *O mandato da Diretoria será de 4 (quatro) anos, contados da data da Assembléia que os elegeu.*

Análise o segmento sublinhado e marque com **V** para assertiva verdadeira e com **F** para falsa. Assinale, a seguir, a seqüência correta.

() As normas gramaticais de concordância do padrão culto da língua portuguesa permitem que se empregue o pronome pessoal no feminino singular.

() A concordância do pronome pessoal, no caso, é dita ideológica, isto é, faz-se com a idéia de "diretoria" e não com a forma da palavra, que está no singular.

() Ficam mantidas as mesmas relações de referência do texto original se o pronome pessoal for flexionado no masculino singular.

A) V, F, V

B) V, V, F

C) F, V, F

D) V, V, V

11. Mesóclise é a colocação do pronome oblíquo átono no meio do verbo conjugado no Futuro do Indicativo, obedecendo às regras da Língua Portuguesa. Observe os seguintes exemplos:

I. Disseram que não realizar-se-iam as provas no horário vespertino.

II. Caso ainda precisassem de dinheiro, procurar-me-iam.

III. A verdade é que eu sempre contar-lhe-ei meus mais ocultos desejos.

IV. Planejar-se-ão imediatamente todos os gastos com o cerimonial da formatura.

Segundo a norma culta, está correto o uso da mesóclise em:

A) Apenas I e III.

B) Apenas I, II e III.

C) Apenas II e IV.

D) I, II, III e IV.

12. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e em relação à regência nominal, assinale a alternativa **incorreta**.

A) Nem todos têm capacidade para esquiar.

B) O candidato é natural do Rio de Janeiro.

C) Bia está propensa com tomar essa decisão.

D) Seu gênio é incompatível com o dela.



Lendo a tirinha "Armandinho", constatamos que a palavra "clima" apresentou uma multiplicidade de sentidos. Como denominamos esse efeito?

A) Sinonímia.

B) Polissemia.

C) Hiponímia.

D) Hipérbole.



(Disponível em:

<https://www.facebook.com/bichinhosdejardim/photos/a.188133754559326.37987.186838131355555/197436093629092/?type=3&theater>.)

Na Língua Portuguesa, descrita em sua norma gramatical, há dez classes de palavras. A tirinha acima pode ser um exemplo de uso de algumas delas. Todas as palavras abaixo estão classificadas corretamente, **EXCETO** em:

A) "sobre" - advérbio de lugar

B) "orçamento" - substantivo

C) "mas" - conjunção adversativa

D) "ridículo" - adjetivo

15. O professor, ao selecionar o texto a ser trabalhado em sala de aula, deve atentar para as características predominantes do material escolhido, destacando aspectos especificamente de compreensão e interpretação e também relacionando questões gramaticais à leitura. Se considerarmos que as respostas dos alunos já são uma produção de texto, o trio está completo, mas é importante que algumas atividades sejam de produção de um texto específico. O que deve ser feito, em qualquer aula, em

CADERNO PARA REVISÃO

qualquer atividade, é considerar que, independentemente do gênero textual, o material produzido e lido pelos alunos faz parte de uma situação de interação, pressupõe um interlocutor e tem uma finalidade. Assim, o texto deixa de ser algo abstrato, cujo único objetivo é servir de avaliação do professor, e passa a manifestar idéias, emoções, desejos e descobertas dos alunos.

Leonor W. dos Santos. Práticas de linguagem e PCN: o ensino de língua portuguesa. In: Maria Aparecida Pauliukonis e Leonor W. dos Santos. Estratégias de leitura - texto e ensino. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006, p. 67.

Do texto acima é correto inferir

A) o texto deve ser usado, no ensino de língua portuguesa, como pretexto para o ensino de gramática e literatura.

B) a avaliação do professor deve privilegiar a produção oral do aluno, que é medida por suas respostas a questões gramaticais propostas na sala de aula.

C) o professor deve trabalhar com a prática de leitura, de produção e de análise lingüística, ao assumir o uso de textos como unidade de ensino.

D) o professor de língua portuguesa, ao selecionar um texto, deve eleger o gênero textual que favoreça a produção oral do aluno.

GABARITO DA SEÇÃO

1 C 2 C 3 B 4 D 5 C

6 B 7 C 8 B 9 C 10 B

11 C 12 C 13 B 14 A 15 C

CONHECIMENTOS (MPE)

QUESTÕES SOBRE SEBRAE NACIONAL

16. Selecione a opção que descreve todos os VALORES ÉTICOS DO SISTEMA SEBRAE:

A) Harmonia, honestidade, empatia, respeito e generosidade

B) Coragem, temperança, liberdade, magnanimidade, mansidão, franqueza e justiça

C) Responsabilidade, honra respeito, honestidade, justiça e amor

D) Empatia com o cliente, respeito, diálogo, integridade, sustentabilidade, inovação, imagem, consciência social, coerência

17. SEBRAE significa Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas. Assinale a opção que descreve exatamente o objetivo principal do SEBRAE;

A) Fomentar o empreendedorismo no Brasil auxiliando as pequenas empresas e micro empreendedores individuais.

B) Dar suporte a empresas brasileiras de todos os portes

C) Auxiliar o micro empreendedor a constituir sua empresa no começo de suas operações.

D) Estimular as pequenas empresas brasileiras a crescer de forma saudável.

18. Desde que ano o SEBRAE existe como instituição?

A) 1954

B) 1993

C) 1972

D) 1985

19. Assinale a alternativa que descreve o PROPÓSITO do SEBRAE.

A) Manter ou aumentar a lucratividade do negócio, obter maior produtividade, oferecer um excelente serviço ao cliente, atrair e reter capital humano.

B) Transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil.

C) Para além do objetivo de gerar lucro, o SEBRAE têm como meta contribuir para melhorar a vida das pessoas.

D) Contribuir para a comunidade, promover a educação e o conhecimento, fomentar a sustentabilidade ambiental, cultivar saúde e bem-estar

20. Assinale a opção que descreve a VISÃO DE FUTURO do SEBRAE.

A) Ser referência na promoção do empreendedorismo e na geração de valores para os pequenos negócios.

B) Ser a número um do seu mercado e ter sedes em todas as capitais do país;

CADERNO PARA REVISÃO

C) ser reconhecida nacionalmente como uma empresa pioneira em seu setor e estar sempre à frente.

D) Ser uma empresa reconhecida por sua excelência no suporte a pequenas empresas.

21. Assinale a opção que **NÃO** descreve nenhum OBJETIVO ESTRATÉGICO que os processos internos precisam ter para construirmos o SEBRAE que o Brasil precisa:

A) Ampliar a cobertura e efetividade do atendimento, e integrar soluções, próprias e de mercado, de forma efetiva e customizada.

B) Não compartilhar e integrar recursos visando a eficiência operacional.

C) Ampliar e fortalecer as parcerias que potencializam as transformações no ecossistema e elevar a maturidade digital.

D) Desenvolver a gestão com base em inovação, informação e conhecimento.

22. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre o SEBRAE:

A) O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro pequenas empresas- aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões.

B) As soluções desenvolvidas pelo Sebrae atendem desde o empreendedor que pretende abrir seu primeiro negócio até pequenas empresas que já estão consolidadas e buscam um novo posicionamento no mercado.

C) O Sebrae é agente de capacitação, de promoção do desenvolvimento, e é uma instituição financeira, por isso também empresta dinheiro.

D) As soluções desenvolvidas pelo Sebrae atendem o empreendedor que pretende abrir seu primeiro negócio, até as pequenas empresas que já estão consolidadas e buscam um novo posicionamento no mercado e o indivíduo que busca construir seu projeto de vida desenvolvendo suas competências empreendedoras desde a sua infância

23. Qual das seguintes opções melhor descreve o Sebrae Delas?

A) É um programa que incentiva, valoriza e acelera a jornada de mulheres empreendedoras ou que desejam empreender.

B) É um setor dentro do Sebrae composto apenas por mulheres.

C) É um workshop idealizado e proposto pelo Sebrae para o público feminino discutir sobre seus projetos e empreendimentos.

D) É um projeto que visa propor ideias de empreendimentos para mulheres.

24. Assinale a alternativa que não corresponde à um dos benefícios do SEBRAETEC:

A) Inovar em produtos, processos e design

B) Eliminar desperdícios e reduzir custos

C) Melhorar a produtividade e a qualidade da sua empresa

D) Gerar novos empregos em comunidades locais

25. O que é o Up Digital?

A) Uma micro empresa mentorada pelo Sebrae de marketing digital especializada em campanhas de mídia social.

B) c) Uma plataforma de ensino online com aulas gravadas sobre desenvolvimento de micro e pequenas empresas em parceria com o Sebrae.

C) É um programa de aceleração digital do Sebrae que te ajuda a transformar a maneira com que você utiliza o digital nos seus negócios.

D) Uma loja virtual de produtos digitais disponível no site do Sebrae.

26. Dentre as alternativas, qual não representa um dos papéis dos Agentes Locais de Inovação (ALI)?

A) Fomentar o sucesso dos pequenos negócios (urbanos e rurais).

B) Oferecer e realizar a venda de consultorias financeiras exclusivamente para micro e pequenos empreendedores da região;

C) Estimular a educação empreendedora.

D) Ajudar na inovação de arranjos locais, produtos e serviços.

CADERNO PARA REVISÃO

27. Para abrir uma micro e pequena empresa é preciso que o empreendedor saiba se seu negócio é viável. Para isso, deve coletar informações que darão subsídio à elaboração do plano de negócios. Dentre as opções abaixo, qual não é um dos tópicos a serem analisados na pesquisa de mercado?

- A) Finanças.
- B) História da concorrência.
- C) Marketing.
- D) Localização.

28. O projeto LIDER tem como principal entrega uma Agenda de Desenvolvimento Local construída pelos líderes participantes com a facilitação de consultores do Sebrae, com ênfase nas potencialidades e oportunidades do território onde vivem. Analise as afirmativas a seguir sobre as fases do projeto e assinale a alternativa correta das fases:

1. Fundação - Identificação do território e das lideranças;
 2. Construção - Construção coletiva da agenda de desenvolvimento do território
 3. Aplicação - Implementação da estratégia e institucionalização do grupo.
 4. Observação - Avaliação dos resultados após implementação da estratégia.
- A) A ordem correta das fases seria 1-2-3-4.
 - B) A ordem correta das fases seria 1-2-3 e a fase 4 não faz parte do projeto.
 - C) A ordem correta das fases seria 2-1-3 e a fase 4 não faz parte do projeto.
 - D) A ordem correta das fases seria 1-2-4 e a fase 3 não faz parte do projeto.

29. Qual é a definição mais precisa sobre o Simples Nacional?

- A) Um sistema de financiamento voltado para empresas de médio porte em setores específicos.
- B) Regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável aos MEI, às microempresas e empresas de pequeno porte.
- C) Um programa de incentivo fiscal para grandes empresas com faturamento anual acima de R\$ 10 milhões.

D) Um mecanismo de subsídio governamental para startups em estágio inicial.

30. O Sebrae Rio é dirigido por um Conselho Deliberativo que escolhe a Diretoria Executiva e elege o presidente. A cada quantos anos é feita a escolha para o próximo mandato?

- A) 3 anos.
- B) 6 anos.
- C) 5 anos.
- D) 4 anos.

GABARITO DA SEÇÃO

16 D 17 A 18 C 19 B 20 A
21 B 22 C 23 A 24 D 25 C
26 B 27 B 28 B 29 B 30 D

REDAÇÃO

31. Com o avanço da tecnologia e a crescente necessidade de adaptação às demandas do mercado, os serviços de atendimento remoto têm se destacado como uma ferramenta essencial para as micro e pequenas empresas (MPEs) enfrentarem os desafios contemporâneos.

Diante desse contexto, redija um texto dissertativo-argumentativo de no mínimo 20 e no máximo 30 linhas sobre como as MPEs podem otimizar sua utilização dos serviços de atendimento remoto para impulsionar seu crescimento e competitividade no mercado atual.

GABARITO DA SEÇÃO