

### 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](http://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.*

Analisar o segmento sublinhado e marcar 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**