



Sebrae

Perfil 2 - Analista Técnico II – Universidade Corporativa Sebrae

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	4
Domínio da ortografia oficial.....	22
Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	31
Emprego de tempos e modos verbais.....	35
Domínio da estrutura morfosintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	37
Emprego das classes de palavras.....	45
Emprego dos sinais de pontuação	57
Concordância verbal e nominal	61
Regência verbal e nominal	63
Emprego do sinal indicativo de crase.....	65
Colocação dos pronomes átonos	67
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto; Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade	69
Significação das palavras.....	71
Questões	72
Gabarito.....	87

CONHECIMENTOS DO SEBRAE

Sistema Sebrae; Características e escopo de atuação do sistema Sebrae	1
História do Sebrae: da criação aos dias atuais	7
Público-alvo do Sebrae	13
Produtos e serviços do Sebrae	19
Conceitos e práticas de ESG	27
Resolução CDN nº 493/2024 — Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema Sebrae.....	34
Noções da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).....	57
Questões	80
Gabarito.....	85

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Gestão de processos. Teoria e Prática de Gestão de Processos: Identificação e melhoria de processos (ciclo PDCA, Lean, Six Sigma) e mapeamento de processos e fluxogramas. Aplicações Práticas: Gestão do processo de atendimento (identificação de pontos de melhoria e evolução de ferramentas) e qualidade e efetividade do atendimento (análise de métricas e indicadores).....	1
Gestão de projetos. Fundamentos de Gestão de Projetos: Ciclo de vida de projetos e ferramentas de planejamento e acompanhamento (Gantt, WBS, cronogramas). Aplicações Práticas: Desenvolvimento e manutenção de dashboards e relatórios executivos e definição de governanças e processos para gestão de dados	6
Metodologias ágeis. Princípios e Ferramentas Ágeis: Frameworks como Scrum, Kanban, e OKRs e aplicação de técnicas ágeis na gestão de atendimento e projetos. Aplicações Práticas: Propor estratégias de melhoria contínua baseadas na análise de dados e Monitoramento e ajustes rápidos em processos de atendimento	11
Relacionamento com o cliente. Práticas e Ferramentas de Relacionamento: Técnicas de atendimento ao cliente e CRM e gestão da qualidade no atendimento e satisfação do cliente. Aplicações Práticas: Monitoramento da qualidade do atendimento e manutenção da base de conhecimento com respostas padrão	21
Experiência do usuário (UX). Fundamento de UX: Jornada do cliente e mapeamento de experiências e design centrado no usuário. Aplicações Práticas: Ajustes no sistema de gestão educacional para melhor experiência do usuário e análise de feedbacks para evolução dos processos.....	23
Questões	27
Gabarito.....	32

SUMÁRIO



Língua Portuguesa

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



Conhecimentos do SEBRAE

O empreendedorismo é um dos principais motores da economia brasileira, responsável por gerar empregos, impulsionar a inovação e fortalecer o mercado. No Brasil, um dos principais agentes de apoio ao empreendedorismo é o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), uma instituição que atua diretamente na capacitação e no suporte a pequenos negócios. Desde sua criação, o Sebrae desempenha um papel fundamental no crescimento e na formalização de empreendimentos, oferecendo consultorias, treinamentos e acesso a recursos estratégicos para empresários.

A relevância do Sebrae vai além do suporte técnico. Ele contribui para a geração de renda e para a sustentabilidade dos negócios, auxiliando empreendedores a superar desafios como burocracia, falta de qualificação e dificuldades de acesso a crédito.

Além disso, a instituição se adapta constantemente às mudanças do mercado, buscando soluções inovadoras para impulsionar o desenvolvimento econômico.

O QUE É O SISTEMA SEBRAE?

► Definição e Origem

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma instituição privada, sem fins lucrativos, que tem como principal missão fomentar o empreendedorismo e apoiar o desenvolvimento de micro e pequenas empresas no Brasil. Criado em 1972, o Sebrae surgiu como uma iniciativa do governo federal para estimular a formalização e o crescimento dos pequenos negócios, reconhecendo seu impacto direto na economia e na geração de empregos.

Embora seja uma entidade privada, o Sebrae faz parte do chamado Sistema S, um conjunto de organizações voltadas para o desenvolvimento profissional e empresarial, como o Senai, Senac e Sesc. Seu financiamento provém de contribuições parafiscais recolhidas das empresas, além de parcerias com órgãos públicos e privados.

Desde sua fundação, o Sebrae tem evoluído para atender às necessidades dos empreendedores, acompanhando as mudanças tecnológicas, as demandas do mercado e os desafios enfrentados pelos pequenos negócios no Brasil.

► Estrutura Organizacional

O Sistema Sebrae é formado por uma estrutura descentralizada, composta por uma unidade nacional, localizada em Brasília, e por 27 unidades regionais, uma em cada estado e no Distrito Federal. Essa estrutura permite que o Sebrae tenha um alcance amplo, adaptando seus serviços às realidades e necessidades de cada região do país.

As unidades estaduais do Sebrae atuam de forma independente, mas seguem diretrizes definidas pelo Sebrae Nacional, garantindo uniformidade e qualidade nos serviços prestados. Além disso, a instituição trabalha em conjunto com parceiros estratégicos, como prefeituras, governos estaduais, instituições financeiras e universidades, fortalecendo sua capacidade de atuação.

► Princípios e Valores

O Sebrae orienta sua atuação com base em um conjunto de valores e princípios institucionais, que garantem sua relevância e compromisso com o desenvolvimento dos pequenos negócios. Entre os principais valores, destacam-se:

- **Fomento ao empreendedorismo:** Estimular a criação, o fortalecimento e a formalização de negócios.
- **Inovação e competitividade:** Promover práticas inovadoras que aumentem a competitividade das micro e pequenas empresas.



GESTÃO DE PROCESSOS: TEORIA E PRÁTICA

A gestão de processos é uma disciplina fundamental para garantir a eficiência e a competitividade das organizações. Ela envolve a identificação, análise e melhoria contínua dos processos internos, visando aumentar a produtividade, reduzir desperdícios e melhorar a qualidade dos produtos e serviços.

No ambiente corporativo moderno, metodologias como Ciclo PDCA, Lean e Six Sigma são amplamente utilizadas para otimizar processos e garantir resultados mais eficazes. Além disso, ferramentas como mapeamento de processos e fluxogramas auxiliam na visualização e padronização das atividades, facilitando a tomada de decisão e a identificação de pontos críticos.

► Teoria e Prática de Gestão de Processos

Identificação e Melhoria de Processos:

A melhoria de processos consiste na identificação de falhas, eliminação de desperdícios e implementação de mudanças que tornem as atividades organizacionais mais eficientes. Para isso, diversas metodologias são empregadas, sendo as mais comuns:

Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act):

O Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo de Deming, é uma metodologia estruturada de melhoria contínua baseada em quatro etapas:

- **Plan (Planejar):** Identificação do problema, definição dos objetivos e planejamento das ações para melhoria.
- **Do (Executar):** Implementação das ações planejadas em uma escala piloto.
- **Check (Verificar):** Monitoramento dos resultados obtidos e comparação com os objetivos estabelecidos.
- **Act (Agir):** Padronização das melhorias eficazes e ajuste de estratégias para correção de falhas.

O PDCA é amplamente utilizado em processos de gestão da qualidade e melhoria contínua, garantindo ciclos de aperfeiçoamento constante dentro das organizações.

Lean Manufacturing:

O Lean é uma abordagem focada na eliminação de desperdícios e na maximização do valor entregue ao cliente. A metodologia se baseia nos seguintes princípios:

- **Identificação de valor:** Compreender o que realmente agrega valor ao cliente.
- **Mapeamento do fluxo de valor:** Identificar etapas que não agregam valor e eliminá-las.
- **Fluxo contínuo:** Criar processos que minimizem desperdícios e maximizem a eficiência.
- **Produção puxada:** Produzir conforme a demanda real do cliente.
- **Melhoria contínua (Kaizen):** Buscar aperfeiçoamento constante nos processos.

A aplicação do Lean resulta em processos mais enxutos, redução de custos operacionais e maior agilidade na entrega de produtos e serviços.