



## PROCESSO SELETIVO PARA CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR

### COMUNICADO 012/2017

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo - SEBRAE-SP, CNPJ nº 43.728.245/0001-42, Inscrição Estadual isenta, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, São Paulo-SP, por meio da Unidade Gestão de Pessoas, torna público a abertura de processo seletivo de pessoal, destinado ao provimento de vaga existente, bem como para formação de cadastro.

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo - SEBRAE-SP é uma entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sobre forma de serviço social autônomo, desvinculada da administração pública, nos termos do inciso XVIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988, criada pela Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto nº 99.570, de 9 de outubro de 1990 e, posteriormente, alterada pela Lei nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990. Neste sentido, apesar de realizar o presente processo seletivo simplificado para tornar mais transparente seu processo de contratação, registra que não tem o dever de realizar concurso público nos termos previstos pelo art. 37, inciso II, da Constituição Federal de 1988, para o ingresso em seu quadro de pessoal, ato diferenciado do ora executado, não acarretando, portanto, qualquer tipo de estabilidade ou necessidade de motivação de seus atos de admissão.

#### **1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1. O processo seletivo será executado pelo SEBRAE-SP.
- 1.2. O SEBRAE-SP oferece, além do salário, os seguintes benefícios, mediante a observância de suas normas internas:
  - Seguro saúde (extensivo a dependentes)
  - Previdência privada complementar
  - Seguro de vida em grupo
  - Auxílio-alimentação e/ou refeição
  - Auxílio-creche
  - Vale-transporte

1.3. A vaga disponível apresenta as características e requisitos conforme abaixo:

|   |  |
|---|--|
| <b>Vaga</b>                               | Analista de Planejamento e MIS   |
| <b>Missão do Profissional</b>             | <p>Este profissional será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLANEJAMENTO: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Executar análises de histórico de demandas e realizar previsões para futuro, a fim de embasar o planejamento de capacidade;</li> <li>○ Realizar estudos periódicos ou sob demanda sobre o dimensionamento das operações frente as demandas esperadas;</li> </ul> </li> <li>• MIS <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar construção de base de dados histórica dos atendimentos Ativos e Receptivos da unidade;</li> <li>○ Definir indicadores de desempenho;</li> <li>○ Implantar relatórios de acompanhamento de performance;</li> <li>○ Construir e implantar dashboard com visão operacional, estratégica e financeira da unidade;</li> <li>○ Realizar análises estatísticas, projeções e estudos analíticos dos indicadores;</li> <li>○ Controlar processo de mailing, tratamento, higienização enriquecimento e geração de bases para operação ativa;</li> <li>○ Fazer o monitoramento dos indicadores de desempenho das operações de atendimento, identificando causas de desvios e agindo para sua correção;</li> <li>○ Automatizar todo o processo de geração e atualização de relatórios da unidade.</li> </ul> </li> </ul> <p>Sempre alinhado as diretrizes e prioridades estratégicas da Organização.</p> |
| <b>Missão do SEBRAE-SP</b>                | "Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia nacional."   |
| <b>Espaço Ocupacional (Registro CTPS)</b> | Analista III   |
| <b>Quantidade de Vagas</b>                | 01   |
| <b>Salário</b>                            | R\$ 6.061,00 (Seis mil e sessenta e um reais)  |
| <b>Local de Lotação</b>                   | Unidade Atendimento Remoto – Sede – São Paulo/SP   |
| <b>Condições de trabalho</b>              | - 40 Horas semanais de jornada de trabalho;  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Requisitos Exigidos</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ensino Superior completo (Graduação);</li> <li>2. Experiência comprovada na realização das atividades de planejamento e MIS de operações de atendimento receptivo e ativo;</li> <li>3. Experiência comprovada na construção e automatização de relatórios, dashboards, tratamento de bases e estudos analíticos e no monitoramento de indicadores de desempenho de operações de atendimento receptivo e ativo.</li> </ol> <p><b>ATENÇÃO:</b> Para a comprovação de experiência, será necessário que todos os candidatos apresentem declarações de acordo com as especificações descritas no item 5.7 deste comunicado detalhando as atividades exigidas.</p> |
|----------------------------|--|

| <b>DATAS PREVISTAS</b>             | <b>RESUMO - FASES DO PROCESSO SELETIVO</b>   |
|------------------------------------|--|
| <b>24/05/2017 a<br/>31/05/2017</b> | <b>1ª FASE – INSCRIÇÃO</b>   |
| <b>24/05/2017 a<br/>01/06/2017</b> | <b>2ª FASE - COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL<br/>PARA POSTAGEM DOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA<br/>COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS EXIGIDOS.</b> |
| <b>20/06/2017</b>                  | <b>3ª FASE - AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E PROVA DE<br/>REDAÇÃO</b>   |
| <b>27/06/2017</b>                  | <b>4ª FASE - AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES E<br/>BANCA EXAMINADORA</b>   |

#### **REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO**

- a. Ter sido aprovado em todas as fases do processo seletivo.
- b. Ter nacionalidade brasileira ou portuguesa. Em caso de nacionalidade portuguesa, estar amparado pelo estatuto de igualdade entre brasileiros e portugueses, na forma da lei. No caso dos estrangeiros serão admitidos os que preenchem os requisitos estabelecidos na forma da lei.
- c. Comprovar idade mínima de 18 (dezoito) anos.

- d. Estar em dia com as obrigações eleitorais.
- e. Apresentar certificado de reservista ou de dispensa de incorporação, em caso de candidato do sexo masculino.
- f. Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do espaço ocupacional.
- g. Encontrar-se no pleno exercício de seus direitos civis e políticos.
- h. Comprovar os Requisitos Exigidos, conforme especificado na Tabela I, do item 1.3, deste Comunicado.
- i. Apresentar toda a documentação quando da sua convocação para contratação.
- j. Fica vedada a participação de candidato às vagas subordinadas, direta ou indiretamente, ao seu cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau.
- k. Se ex-funcionário do SEBRAE-SP, ter sido desligado no mínimo a 06 meses da data do desligamento até o momento da inscrição.

## 2. FASES DA SELEÇÃO

- a. O processo seletivo constará das seguintes fases, na ordem apresentada:

1ª Fase: Inscrição – A inscrição deverá ser realizada no prazo estipulado neste comunicado. Todos os inscritos estarão aptos a seguirem para a 2ª fase.

2ª Fase: Comprovação Documental - De caráter eliminatório;

3ª Fase: Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação - De caráter eliminatório e classificatório;

4ª Fase: Avaliação de Habilidades e Atitudes e Banca Examinadora - de caráter eliminatório e classificatório.

## 3. INSCRIÇÕES – 1ª FASE

4.1 O candidato interessado em participar do processo seletivo deverá acessar o endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26> e seguir os itens abaixo:

- i. Realizar o cadastro no sistema disponibilizado;
- ii. Vincular o cadastro na (s) vaga (s) de interesse;

**IMPORTANTE:** Após a realização do cadastro no sistema, o candidato receberá um e-mail automático de confirmação de cadastro. O cadastro não significa que o candidato está inscrito na vaga. Após a vinculação do cadastro na (s) vaga (s) de interesse, o candidato receberá um e-mail automático efetivando sua inscrição na vaga. O candidato deverá realizar a inscrição na vaga cujos requisitos são os compatíveis com sua formação acadêmica e experiência profissional;

4.2. As inscrições iniciarão dia **24/05/2017** e encerrarão dia **31/05/2017**, podendo ser prorrogadas a critério do SEBRAE-SP.

4.3. Todos os candidatos inscritos na vaga estão aptos a seguirem para a 2ª fase e deverão enviar os documentos exigidos que atendam aos requisitos exigidos da vaga, conforme item 5.

4.4. A data prevista para divulgação da relação de candidatos inscritos é **01/06/2017 até às 19h00**, através do endereço eletrônico do SEBRAE-SP, <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.

4.4.1. Em caso de prorrogação, será realizada uma nova divulgação no endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.

4.5. Não haverá, por parte do SEBRAE-SP, conferência/validação das informações fornecidas pelos candidatos no ato da inscrição, sendo de inteira responsabilidade de cada candidato o correto preenchimento das informações solicitadas, bem como a veracidade e fidedignidade do seu CURRÍCULO.

4.6. O SEBRAE-SP não se responsabiliza por inscrições não realizadas por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

- 4.7. A inscrição do candidato implicará no conhecimento e a tácita concordância das normas e condições estabelecidas neste Comunicado, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 4.8. À pessoa com deficiência é assegurado o direito de se inscrever neste processo seletivo, desde que as atribuições do Espaço Ocupacional pretendido sejam compatíveis com a deficiência de que é portador, conforme estabelecido no Decreto Federal nº 3.298, de 20/12/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 5.296, de 02/12/2004.
- 4.8.1. Os candidatos com deficiência poderão, nos termos do presente comunicado, concorrer ao espaço ocupacional divulgado em igualdade com os demais candidatos.
- 4.8.2. As pessoas que se declararem com deficiência, classificadas e aprovadas no processo seletivo, deverão submeter-se à perícia médica promovida pelo SEBRAE-SP, que verificará sobre a sua qualificação como deficiente ou não, bem como sobre a compatibilidade entre as atribuições do espaço ocupacional e a deficiência apresentada, quando da sua convocação para contratação.
- 4.8.3. A pessoa com deficiência reprovada na perícia médica, em virtude de incompatibilidade da deficiência com as atribuições do espaço ocupacional, será eliminada do processo seletivo.
- 4.8.4. O candidato que necessitar de atendimento especial para a realização das Avaliações deverá indicar, na solicitação de inscrição, os recursos especiais necessários e ainda, enviar até o dia **01 de junho de 2017** impreterivelmente, via SEDEX ou carta registrada com aviso de recebimento, para **Unidade Gestão de Pessoas – Recrutamento e Seleção do SEBRAE-SP, Rua Vergueiro, 1.117 - 15º andar – Paraíso – São Paulo – SP – CEP 01504-001**, cópia simples do CPF e laudo médico atualizado (original ou cópia autenticada) que justifique o atendimento especial solicitado.
- 4.8.5. Após esse período, a solicitação não será aceita.
- 4.8.6. A solicitação de condições especiais será atendida segundo os critérios de viabilidade e da razoabilidade.
- 4.8.7. A relação dos candidatos que tiveram o seu atendimento especial deferido será divulgada pela Internet, no endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, por ocasião da divulgação do Comunicado de locais e horários de realização da 1ª Fase.
- 4.9. Será de responsabilidade do candidato, buscar as informações referentes a cada etapa da seleção, não tendo o SEBRAE-SP obrigação de realizar a convocação e não cabendo ao candidato alegar desconhecimento das datas, locais e demais informações contidas neste documento.
- 4.10. Os locais de realização das fases de seleção serão definidos pelo SEBRAE-SP de acordo com o volume de candidatos aprovados na fase anterior e disponibilidade de espaços para realização das mesmas.

## 5. COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL – 2ª. FASE

- 5.1 A entrega dos documentos prevista neste comunicado deverá ser realizada **SOMENTE** via SEDEX ou AR desde o primeiro dia de inscrição até o dia **01/06/2017**.
- 5.2 O candidato inscrito deverá enviar os documentos que comprovem os Requisitos Exigidos, conforme item 1.3, através de **CÓPIAS SIMPLES E LEGÍVEIS**. Documentos ilegíveis serão recusados.
- 5.3 As cópias enviadas não serão devolvidas.
- 5.4 Para fins de comprovação, não serão aceitas experiências profissionais adquiridas por meio de estágios.**
- 5.5 O envelope com os documentos deverá ser identificado conforme abaixo:

SEBRAE – SP  
Aos cuidados Recrutamento e Seleção  
**COMUNICADO 012/2017**  
Rua Vergueiro, 1.117 - 15º andar – Paraíso – São Paulo – SP

- 5.6 A análise da documentação será efetuada com base nos critérios de entrega, autenticidade e validade dos documentos e seguindo o item 1.3 - Requisitos Exigidos.
- 5.7 A comprovação dos requisitos exigidos (escolaridade e experiência) far-se-á mediante:

| REQUISITOS EXIGIDOS   | DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA COMPROVAÇÃO  |
|---|--|
| <p><b>1. Ensino Superior completo (Graduação);</b></p>  | <p>Cópia simples, frente e verso, de diplomas ou declarações ou certificados de conclusão ou atestados de colação de grau, reconhecidos pelo MEC.</p>  |
| <p><b>2. Experiência comprovada na realização das atividades de planejamento e MIS de operações de atendimento receptivo e ativo;</b></p> | <p>a. <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa/instituição privada:</u> Cópia simples de declaração do empregador em papel timbrado, com CNPJ, nome, telefone e assinatura do responsável que informe o período e a espécie do serviço realizado, com descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> de cópia simples da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo a parte de identificação do candidato e do registro do empregador (com início e fim, se for o caso), para comprovar o vínculo.</p> <p>b. <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa pública, sociedade de economia mista e órgãos públicos:</u> Cópia simples de Declaração ou certidão de tempo de serviço que informe o período e a espécie do serviço realizado com a descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> de cópia simples da nomeação no Diário Oficial da União, ou do Estado ou do Município.</p> <p>c. <u>Para o candidato que atua ou atuou como proprietário ou sócio de empresa/instituição privada/serviço prestado como autônomo enviar um dos itens abaixo:</u></p> <p>1. Cópia simples do contrato social de empresa em que tenha participação societária (com as devidas assinaturas) <b>ACRESCIDO</b> de cópia simples do contrato de prestação de serviços, ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA ou Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura.</p> <p><b>OU</b></p> <p>2. Cópia simples da Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura <b>ACRESCIDO</b> de cópia simples do contrato de prestação de serviços, ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA.</p> <p><b>OU</b></p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>3. Cópia simples da Ficha Cadastral Simplificada ou Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral da empresa registrada em seu nome <b>ACRESCIDO</b> de cópia simples do contrato de prestação de serviços ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA ou Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Os documentos acima serão validados desde que fique clara a atuação exigida.</p>  |
| <p><b>3. Experiência comprovada na construção e automatização de relatórios, dashboards, tratamento de bases e estudos analíticos e no monitoramento de indicadores de desempenho de operações de atendimento receptivo e ativo.</b></p> | <p>a) <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa/instituição privada:</u> Cópia simples de declaração do empregador em papel timbrado, com CNPJ, nome, telefone e assinatura do responsável que informe o período e a espécie do serviço realizado, com descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> de cópia simples da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo a parte de identificação do candidato e do registro do empregador (com início e fim, se for o caso), para comprovar o vínculo.</p> <p>b) <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa pública, sociedade de economia mista e órgãos públicos:</u> Cópia simples de Declaração ou certidão de tempo de serviço que informe o período e a espécie do serviço realizado com a descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> de cópia simples nomeação no Diário Oficial da União, ou do Estado ou do Município.</p> <p>c) <u>Para o candidato que atua ou atuou como proprietário ou sócio de empresa/instituição privada/serviço prestado como autônomo enviar um dos itens abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cópia simples do contrato social de empresa em que tenha participação societária (com as devidas assinaturas) <b>ACRESCIDO</b> de cópia simples do contrato de prestação de serviços, ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA ou Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura.</li> </ol> <p><b>OU</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cópia simples da Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura <b>ACRESCIDO</b> de cópia simples do contrato de prestação de serviços, ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA.</li> </ol> <p><b>OU</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Cópia simples da Ficha Cadastral Simplificada ou Comprovante de Inscrição e</li> </ol> |

de Situação Cadastral da empresa registrada em seu nome **ACRESCIDO** de cópia simples do contrato de prestação de serviços ou Nota Fiscal discriminando o serviço ou recibo de pagamento autônomo – RPA ou Declaração do contratante discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com CNPJ, endereço e assinatura.

**ATENÇÃO:** Os documentos acima serão validados desde que fique clara a atuação exigida.

- 5.8 A previsão da divulgação da relação de **Candidatos Habilitados** (Candidatos que enviaram todos os documentos exigidos) e **Candidatos Pendentes** (Candidatos cujo os documentos enviados não atenderam todos os requisitos exigidos) na fase de Comprovação Documental, é **dia 07/06/2017 até às 19h00.**
- 5.9 Os candidatos com status de "Pendentes" poderão enviar os documentos faltantes, por **SEDEX** no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a divulgação acima (item 5.8), atendendo o item 5.7.
- 5.10 O envelope com os documentos deverá ser identificado conforme abaixo:  
SEBRAE – SP  
Aos cuidados Recrutamento e Seleção  
**COMUNICADO 012/2017 – DOCUMENTOS PENDENTES**  
Rua Vergueiro, 1.117 - 15º andar – Paraíso – São Paulo – SP  
CEP 01504-001
- 5.11 É facultado ao SEBRAE-SP ou à empresa especializada por ele designada, a qualquer momento, promover diligência destinada a esclarecer ou comprovar as informações constantes na(s) declaração(ões) e, portanto, poderá ser reprovado o candidato se constatada alguma irregularidade quanto à fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.
- 5.12 O candidato que não enviar nenhum documento constantes nos requisitos exigidos, conforme item 1.3, dentro do prazo estabelecido, será desclassificado e, portanto, eliminado do processo seletivo.
- 5.13 O resultado final da Comprovação Documental será divulgado no endereço eletrônico do SEBRAE-SP <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26> na data provável de **14/06/2017.**
- 5.14 O SEBRAE-SP não se responsabiliza por correspondências não recebidas no prazo determinado no comunicado ou extraviadas.
- 5.15 Documentos complementares poderão ser solicitados ao longo de todo o processo seletivo.
- 6. AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E PROVA DE REDAÇÃO – 3ª FASE**
- 6.1. Os candidatos habilitados na fase de Comprovação Documental serão submetidos à Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação.
- 6.2. A Avaliação de Conhecimentos constará de 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas e apenas 1 (uma) resposta correta;
- 7.2.1. Os assuntos versarão sobre os itens contidos no Anexo I deste Comunicado - Conteúdo Programático.
- 6.3. A Avaliação de Conhecimentos constará dos seguintes conteúdos e respectivo número de questões:
- 10 (dez) questões de Português;
  - 15 (quinze) questões de Conhecimentos Gerais (Atualidades, Lógica e Inglês quando exigido para o espaço ocupacional);
  - 25 (vinte e cinco) questões de Conhecimentos Específicos.



- 6.4. A Prova de Redação constará de um texto dissertativo a respeito de tema específico apresentado e versará sobre o programa de Conhecimentos Específicos contido no Anexo I deste Comunicado.
- 6.5. Para a correção da Avaliação de Conhecimentos serão adotados os critérios estabelecidos no item 8 deste Comunicado.
- 6.6. A Prova de Redação será corrigida conforme estabelecido no item 9 deste Comunicado.

## **7. REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E REDAÇÃO**

- 7.1. A realização da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação está prevista para o dia **20/06/2017**.
- 7.2. As confirmações sobre data, horário e local estarão disponíveis no endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26> a partir do dia **14/06/2017 até às 19h00**, através do Comunicado de Convocação.
- 7.3. Ao candidato só será permitida a participação na respectiva data, horário e local a serem divulgados de acordo com as informações constantes no subitem 7.2.
- 7.4. O candidato deverá comparecer ao local designado para a prova com antecedência de 1 (uma) hora, munido de:
  - a) carteira de identidade ou outro documento oficial que contenha foto;
  - b) caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
- 7.4.1. Os documentos apresentados deverão estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato com clareza.
- 7.5. As Avaliações de Conhecimentos e Prova de Redação terão início no horário e local estipulado no endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, não sendo permitida a entrada de candidatos após o horário indicado, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso. Não haverá segunda chamada em nenhuma hipótese no caso de ausência do candidato.
- 7.6. Não será permitido ao candidato, durante a realização da Avaliação de Conhecimentos e Redação, utilizar qualquer material de consulta, como: calculadora, agenda eletrônica, bip, gravador, telefone celular, máquina fotográfica, palmtop, tablet, Ipad, Ipod, entre outros. O descumprimento desta instrução implicará na eliminação do candidato do processo seletivo, constituindo tentativa de fraude.
- 7.7. A Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação terá a duração de **4 (quatro) horas**.
  - 7.7.1. Iniciada a Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação, nenhum candidato poderá retirar-se do local ou sala antes de decorrido o período de **1 (uma) hora** a contar do horário de início.
- 7.8. Para a realização da Avaliação de Conhecimentos, o candidato lerá as questões no Caderno de Questões e marcará suas respostas na Folha de Respostas. A Folha de Respostas é o único documento válido para correção.
  - 7.8.1. Não serão computadas questões não respondidas, nem questões que contenham mais de uma resposta (mesmo que uma delas esteja correta), emendas ou rasuras, ainda que legíveis.
  - 7.8.2. Ao terminar a Avaliação de Conhecimentos, o candidato entregará ao fiscal a Folha de Respostas e o caderno de questões.
- 7.9. O gabarito das questões da Avaliação de Conhecimentos será divulgado no endereço eletrônico do SEBRAE-SP <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26> no primeiro dia útil seguinte à realização da Avaliação de Conhecimentos e Redação.
- 7.10. Para a realização da Prova de Redação, o candidato receberá caderno específico, no qual redigirá o texto, de próprio punho, com caneta de tinta azul ou preta e letra legível.
  - 7.10.1. O texto definitivo será o único documento válido para a correção da Prova de Redação. As folhas para rascunho são de preenchimento facultativo, e não valem para a finalidade de correção.

7.10.2. O candidato deverá redigir texto de no mínimo de 20 (vinte) e, no máximo, 40 (quarenta) linhas.

7.10.3. Ao terminar a Prova de Redação, o candidato entregará ao fiscal o caderno onde foi redigido o texto.

## **8. CORREÇÃO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS**

- 8.1. A Avaliação de Conhecimentos será corrigida utilizando-se a escala de 0 (zero) a 50 (cinquenta) pontos.
- 8.2. A nota, em cada questão da Avaliação de Conhecimentos, será igual a 1 (um) ponto, caso a resposta do candidato esteja em concordância com o gabarito oficial definitivo da prova.
- 8.3. Serão considerados habilitados na Avaliação de Conhecimentos os candidatos que atingirem o mínimo de 60% (sessenta por cento) de acertos em cada conteúdo, ou seja, mínimo de 06 acertos no conteúdo de Português, mínimo de 09 acertos no conteúdo de Conhecimentos Gerais e mínimo de 15 acertos no conteúdo de Conhecimentos Específicos.
- 8.4. Serão classificados os 10 (dez) primeiros candidatos com a maior pontuação na somatória dos pontos obtidos na Avaliação de Conhecimentos, respeitando o item 8.3. Em casos de mais de 01 (uma) vaga para a mesma função, conforme Tabela I deste comunicado, respeitar-se-á o critério de classificação e número de vagas.
- 8.5. Será publicada a relação dos candidatos habilitados, suas respectivas notas na Avaliação de Conhecimentos e a nota de corte.
- 8.6. Os candidatos aprovados na forma do subitem 8.3. serão ordenados em ordem decrescente das notas obtidas na Avaliação de Conhecimentos.
- 8.7. No caso de ocorrer empate na classificação, serão considerados como critérios para desempate as melhores notas pela seguinte ordem:
  - 1º) Maior nota no conteúdo de Conhecimentos Específicos
  - 2º) Maior nota na redação
  - 3º) Maior nota no conteúdo de Português
  - 4º) Maior nota no conteúdo de Conhecimentos Gerais
- 8.7.1. Se ainda assim houver empate, todos serão classificados.
- 8.8. O candidato não habilitado na Avaliação de Conhecimentos será eliminado do processo seletivo.
- 8.9. Respeitando os critérios acima, a divulgação dos habilitados para a próxima fase atenderá o critério de ordem alfabética.

## **9. CORREÇÃO DA PROVA DE REDAÇÃO**

- 9.1. As redações dos 10 (dez) primeiros candidatos habilitados na Avaliação de Conhecimentos, em conformidade com a ordenação estabelecida no subitem 8.3, 8.5 e 8.6, serão corrigidas para fins classificatórios.
- 9.2. A Prova de Redação terá como objetivo apurar a capacidade do candidato em produzir texto dissertativo, organizado de forma ordenada e coerente dentro da norma culta, com base em tema dado, ligado às atividades da rotina do Espaço Ocupacional designado no item 1.3 deste Comunicado.
- 9.3. A Prova de Redação será avaliada nos seguintes quesitos:
  - a) Recursos de Linguagem
  - b) Aspectos Argumentativos
  - c) Estrutura do Texto
  - d) Aspectos Gramaticais
  - e) Conhecimento técnico do tema
- 9.3.1. Cada um dos quesitos será avaliado nos seguintes itens:

| <b>Recursos de Linguagem</b>  | <b>Aspectos Argumentativos</b>  | <b>Estrutura do Texto</b>  | <b>Aspectos Gramaticais</b>   | <b>Conhecimento técnico do tema</b>  |
|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clareza</li> <li>- Adequação do vocabulário/ linguagem</li> <li>- Riqueza do vocabulário</li> <li>- Construção dos períodos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentação e criticidade</li> <li>- Uso de exemplos, dados, citações</li> <li>- Riqueza e consistência das ideias</li> <li>- Adequação à proposta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estruturação: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introdução</li> <li>- Desenvolvimento</li> <li>-Conclusão</li> </ul> </li> <li>- Seqüência de ideias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grafia</li> <li>- Pontuação</li> <li>- Concordância</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domínio do tema, tendo por referência o conteúdo programático de Conhecimentos Específicos contido no Anexo I deste Comunicado</li> </ul> |

9.3.2. Cada um dos quesitos será avaliado numa escala de 1 (um) a 4 (quatro) pontos:

- a) 1 – ruim
- b) 2 – regular
- c) 3 – bom
- d) 4 – excelente

9.4. Será atribuída nota **ZERO** à Prova de Redação nos seguintes casos:

- 9.4.1. Fuga em relação à proposta apresentada;
- 9.4.2. Apresentação de textos sob forma não articulada verbalmente (apenas com desenhos, números e palavras soltas ou forma em verso);
- 9.4.3. Escrita a lápis, em parte ou na sua totalidade;
- 9.4.4. Entrega da prova em branco;
- 9.4.5. Apresentação em letra ilegível;
- 9.4.6. Identificar-se na folha de redação.

9.5. A Prova de Redação será avaliada na escala de 0 (zero) a 20 (vinte) pontos.

9.6. Será considerado habilitado na Prova de Redação o candidato que não zerar na prova.

9.7. O candidato não habilitado na Prova de Redação será eliminado do processo seletivo.

## **10. CLASSIFICAÇÃO PARA 4ª. FASE**

10.1. Serão classificados para a 4ª (quarta) fase, os 10 (dez) primeiros candidatos, com a maior pontuação na somatória dos pontos obtidos na Avaliação de Conhecimentos, atendendo o critério de no mínimo 60% de acerto, conforme item 8.3 e atendendo o critério habilitação na Prova de Redação, conforme itens 9.6 e 9.7.

O resultado será divulgado no endereço eletrônico do SEBRAE-SP <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26> na data provável de **23/06/2017 até às 19h00.**

## **11. REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES E DA BANCA EXAMINADORA – 4ª. FASE**

11.1. Para a realização da Avaliação de Habilidades e Atitudes e da Banca Examinadora serão convocados, para cada vaga, os **10 (dez)** candidatos habilitados na 3ª fase.

11.2. Os demais candidatos aprovados na Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação, e não convocados para a Avaliação de Habilidades e Atitudes e da Banca Examinadora ficarão em cadastro reserva para futuras convocações, conforme a necessidade do SEBRAE-SP, de acordo com o item 9.3 e item 10.1 (se necessário).

11.3. As informações sobre local e horário da Avaliação de Habilidades e Atitudes e da Banca Examinadora estarão disponíveis no endereço eletrônico

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, a partir da data prevista de **23/06/2017 até às 19h00**.

- 11.4. A Avaliação de Habilidades e Atitudes e Banca Examinadora terão duração de até 8 (oito) horas, com um intervalo entre a 1ª atividade (AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES) e a 2ª atividade (BANCA EXAMINADORA).
- 11.6. **AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES** - A Avaliação de Habilidades e Atitudes visa verificar a aplicação dos conhecimentos técnicos específicos do candidato, bem como as habilidades necessárias para o desempenho do espaço ocupacional ao qual concorre tendo, por referência:

| Habilidade / Atitude                      | Descrição  | Comportamentos observáveis  |
|---|--|---|
| Atuação Estratégica                       | Atuar em sintonia com os princípios e as estratégias traçadas para sua área e para o SEBRAE-SP, contribuindo para a consecução dos objetivos corporativos  | Planejamento<br>Organização<br>Críticidade  |
| Atuação Sistêmica/<br>Integrada           | Agir de forma integrada com outras Unidades, considerando o dinamismo das ações do SEBRAE-SP em seu contexto de negócio e o impacto do ambiente externo e interno  | Capacidade de Análise<br>Busca de informações<br>Orientação para resultado<br>Segurança                               |
| Flexibilidade                             | Adapta-se às novas situações de trabalho, demonstrando compreensão, bom senso e abertura para novas idéias. Demonstra "jogo de cintura" nas adversidades, assimilando rapidamente as mudanças, sejam elas providas do ambiente externo ou do ambiente interno da Organização | Capacidade de análise<br>Busca de informações<br>Análise e Interpretação da realidade<br>Críticidade<br>Flexibilidade |
| Planejamento e<br>Organização do Trabalho | Trabalhar com método, ordem e priorização das tarefas em relação às responsabilidades inerentes ao seu trabalho  | Planejamento<br>Método e ordem<br>Organização<br>Agilidade na compreensão de problemas                                |

- 11.7. Os candidatos serão avaliados e pontuados em cada uma das Habilidades/ Atitudes, considerando o nível de proficiência demonstrado durante a Avaliação de Habilidades e Atitudes, conforme critérios definidos a seguir:

| MENÇÃO               | CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO  | PONTUAÇÃO |
|----------------------|--|-----------|
| EXCELÊNCIA           | Há plena indicação de presença da competência pela significativa freqüência e/ou intensidade do comportamento. | 20        |
| APLICA               | Há indicação de presença da competência pela moderada freqüência e/ou intensidade do comportamento             | 15        |
| ABAIXO DO NECESSÁRIO | Há pouca indicação de presença da competência pela baixa   | 10        |

|            |  |   |
|------------|--|---|
|            | freqüência e/ou intensidade do comportamento.  |   |
| NÃO APLICA | A raridade ou ausência da evidência indica que muito dificilmente a competência está presente. | 5 |

11.8. A Avaliação de Habilidades e Atitudes será realizada na escala de 20 (zero) a 80 (oitenta) pontos.

11.9. Nesta fase haverá a aplicação de um teste prático de Excel/VBA Avançado e PowerPoint Avançado.

## 12. BANCA EXAMINADORA

12.1 Participarão da Banca Examinadora os 10 (dez) candidatos que realizaram a fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes.

12.2. Nesta fase será verificado:

- a) Experiência do candidato nas atividades específicas da vaga frente aos Requisitos Exigidos descritos no item 1.3.
- b) Experiência geral do candidato e respectiva relevância para a vaga divulgada neste Comunicado.
- c) Alinhamento do candidato com a Missão do Profissional, descrita no item 1.3, bem como com a missão do SEBRAE-SP.
- d) Domínio do conhecimento técnico, o emprego adequado da linguagem, a articulação do raciocínio, a capacidade de argumentação e a postura do candidato.

12.2.1. Cada um dos quesitos será avaliado numa escala de 0 (zero) a 20 (vinte) pontos:

- a) Atende plenamente ao quesito = 20
- b) Atende o quesito em quase toda sua totalidade = 15
- c) Atende o quesito apenas em parte = 10
- d) Não atende ao quesito = 5

12.3. A Banca Examinadora será avaliada na escala de 20 (vinte) a 80 (oitenta) pontos.

12.4. Será considerado habilitado, na Banca Examinadora, o candidato que obtiver total de pontos igual ou superior a 60 (sessenta) pontos.

12.5. Será publicada a relação de participantes na Banca Examinadora e sua respectiva pontuação nesta fase.

12.6. Caso nenhum dos participantes na fase da Banca Examinadora obtenha a pontuação mínima exigida e, na existência de candidatos aprovados na 3ª fase, o SEBRAE-SP poderá convocar uma nova turma para a fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes e, depois, nova etapa de Banca Examinadora.

12.7. O candidato não habilitado na Banca Examinadora será eliminado do processo seletivo.

12.8. A data prevista para divulgação do resultado da Banca Examinadora é **28/06/2017**, através do endereço eletrônico do SEBRAE-SP, <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.

## 13. RESULTADO DO PROCESSO SELETIVO

13.1. Os candidatos que chegarem até a última fase do processo seletivo serão classificados por ordem decrescente da pontuação da 4ª fase.

13.2. Será habilitado o candidato que obtiver a maior pontuação, comparativamente aos demais candidatos e o mesmo será convocado para a fase de contratação.

13.3. O resultado do processo seletivo estará disponível para consulta no endereço eletrônico do SEBRAE-SP, <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.

13.4. O candidato habilitado para a fase de contratação, deverá apresentar as vias originais dos documentos enviados durante a fase de comprovação documental e demais documentos que se fizerem necessários.

13.5 O candidato que não apresentar a documentação exigida, será desclassificado.

#### **14. SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO**

14.1. Serão admitidas Solicitações de Esclarecimento em todas as etapas do processo seletivo.

14.2. Após a divulgação do Gabarito o prazo para envio de Solicitação de Esclarecimento será de 1 (um) dia útil.

14.2.1 As Solicitações de Esclarecimento referente ao Gabarito enviadas fora do prazo de 1 (um) dia útil não serão aceitas.

14.3. Todas as solicitações devem ser devidamente fundamentadas e encaminhadas por e-mail para [esclarecimentos@sebraesp.com.br](mailto:esclarecimentos@sebraesp.com.br)

14.4. Não será aceita Solicitação de Esclarecimento enviada por correspondência (Sedex, AR, telegrama etc.) ou outro meio que não seja o estabelecido no subitem 14.3.

14.5. Em hipótese alguma será aceita a revisão de esclarecimento ou esclarecimento de gabarito final definitivo.

14.6. A Banca Examinadora constitui última instância para esclarecimentos, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão Solicitações de Esclarecimentos adicionais.

14.7. Se a Solicitação de Esclarecimento resultar em anulação ou alteração de item de questão objetiva integrante da Avaliação de Conhecimentos, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem solicitado esclarecimento ou não.

14.8. Todas as Solicitações de Esclarecimentos serão analisadas e as justificativas das alterações de gabarito da Avaliação de Conhecimentos serão divulgadas em até 2 (dois) dias úteis, no endereço eletrônico do SEBRAE-SP, <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, juntamente com o gabarito definitivo.

#### **15. CONTRATAÇÃO**

15.1. O candidato habilitado será submetido a exame médico admissional de caráter eliminatório.

15.2. O candidato a ser contratado submeter-se-á ao regime de trabalho da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

16.2.1. O candidato aprovado será contratado por prazo indeterminado, sendo que os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias são considerados período de experiência, podendo ser prorrogado por mais 45 (quarenta e cinco) dias, até o máximo de 90 (noventa) dias.

15.3. A critério do SEBRAE-SP, os remanescentes do processo seletivo, por ordem de classificação, comporão um cadastro reserva para ser utilizado nos casos de desistência e/ou desclassificação do(s) candidato(s) selecionado(s), conforme item 16.1., bem como na abertura de nova(s) vaga(s) para o mesmo espaço ocupacional e que atenda aos mesmos Requisitos Exigidos especificados na Tabela I do item 1.3.

15.4. A contratação é prevista para **julho/2017**.

#### **16. DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1. O prazo de validade do processo seletivo será de 06 (seis) meses, a contar da data de divulgação do resultado final no endereço eletrônico do SEBRAE-SP, <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, prorrogável por mais 06 (seis) meses, por conveniência do SEBRAE-SP.

16.2. A participação do candidato implicará na aceitação das normas para o processo seletivo contidas neste Comunicado, anúncio publicado no jornal e em outros meios a serem divulgados pela internet, endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>, referentes a este processo seletivo.

16.3. São de responsabilidade do candidato despesas com deslocamento, estadia, alimentação e qualquer outro custo relacionado com a sua participação em todas as fases do processo seletivo.

- 16.4. Não será permitido ao candidato a participação em quaisquer das fases previstas neste Processo Seletivo, em local, data ou horário diferente dos predeterminados nos comunicados disponibilizados na internet – endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.
- 16.5. O não comparecimento a qualquer uma das fases implicará na eliminação automática do candidato.
- 16.6. A participação do candidato neste processo seletivo não implica obrigatoriedade em sua contratação, cabendo ao SEBRAE-SP à avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação.
- 16.7. A qualquer tempo, o presente processo seletivo pode ser alterado, suspenso ou cancelado, de acordo com a necessidade e conveniência do SEBRAE-SP, mediante comunicado em seu portal na internet – endereço eletrônico <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp?codUf=26>.
- 16.8. Os casos omissos serão resolvidos pela Unidade Gestão de Pessoas – Recrutamento e Seleção do SEBRAE-SP, no que se refere à realização deste processo seletivo.
- 16.9. Não serão devolvidos aos candidatos os documentos entregues na 2ª fase.
- 16.10. Em caso de troca de sistema, visto a necessidade de licitação para a contratação de Empresa prestadora deste serviço, o candidato deverá efetuar novo cadastro.

## **ANEXO I - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**LÍNGUA PORTUGUESA:** Compreensão e interpretação de textos; ortografia oficial; acentuação; redação oficial; emprego das classes de palavras; sintaxe da oração e do período; pontuação; concordância nominal e verbal; regência nominal e verbal; significado das palavras.

### **CONHECIMENTOS GERAIS:**

- a) ATUALIDADES: Noções sobre cenários e tendências do desenvolvimento econômico, social, político e ambiental do país e do mundo.
- b) LÓGICA.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:** Tecnologias de contact center; Mercado de contact center (tendências); Dimensionamento de operações de receptivo e ativo; Indicadores de desempenho em contact centers e Metodologias de controle de operações.

### **AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES – 4ª FASE**

**TESTE PRÁTICO:** Excel/VBA Avançado e PowerPoint Avançado.