



AVISO DE SELEÇÃO - Nº 003/2019 - ANALISTA TÉCNICO I

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará - Sebrae/CE torna pública a realização de **PROCESSO SELETIVO INTERNO** para provimento de vagas de **ANALISTA TÉCNICO I**.

O processo seletivo será conduzido pelo CETREDE, devidamente contratado para este fim, observadas as condições descritas a seguir.

1. DAS INFORMAÇÕES PRELIMINARES

1.1. ESPAÇO OCUPACIONAL: ANALISTA TÉCNICO I

1.2. NÚMERO DE VAGAS: 08 (oito) vagas

1.3. LOTAÇÃO:

Unidade/Escritório Regional	Número de vagas
Unidade de Gestão do Relacionamento com o Cliente – Sede do Sebrae/CE	01
Unidade de Gestão Financeira e Orçamentária – Núcleo de Pessoal – Sede do Sebrae/CE	01
Escritório Regional Jaguaribe	01
Escritório Regional Sertão de Crateús (Crateús: 02 vagas; Tauá: 01vaga)	03
Escritório Regional Maciço de Baturité	01
Escritório Regional Sertão Central	01

1.4. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES:

- 1.4.1. Planejar, implementar, acompanhar e avaliar resultados de projetos técnicos, sob orientação;
- 1.4.2. Analisar problemas, identificar e implementar soluções técnicas dentro de sua área de atuação, seguindo metodologias definidas e orientações gerais;
- 1.4.3. Negociar prazos e recursos, no âmbito da organização e junto a outras instituições, para o desenvolvimento de projetos sob sua responsabilidade;
- 1.4.4. Realizar apresentações, palestras e outras atividades de compartilhamento do conhecimento, dentro ou fora da organização, sobre assuntos restritos à sua especialidade e aos projetos de que participa;
- 1.4.5. Elaborar estudos, pareceres, notas técnicas, termos de referência e relatórios relacionados aos processos em que atua;
- 1.4.6. Analisar dados, documentos e informações pertinentes à sua área de atuação, relacionando seus impactos com as atividades sob sua responsabilidade.

1.5. RECRUTAMENTO: INTERNO

1.6. SALÁRIO INICIAL: R\$ 4.717,65 (quatro mil, setecentos e dezessete reais e sessenta e cinco centavos)



- 1.7. **BENEFÍCIOS:** Plano de saúde, plano odontológico, previdência privada, seguro de vida, vale alimentação.
- 1.8. **JORNADA DE TRABALHO:** 44 horas semanais.
- 1.9. **REQUISITOS BÁSICOS PARA ASSUMIR A VAGA:**
 - 1.9.1. Ser empregado do Sebrae/CE e estar no espaço ocupacional Assistente – Nível I ou II;
 - 1.9.2. Possuir, no mínimo, 03 (três) anos de contrato por tempo indeterminado;
 - 1.9.3. Possuir nível de escolaridade:
 - 1.9.3.1. Curso de ensino superior em nível de Bacharelado concluído em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE; ou
 - 1.9.3.2. Curso de ensino superior em nível de Licenciatura Plena concluído e pós-graduação concluída em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE; ou
 - 1.9.3.3. Curso de ensino superior em nível de Licenciatura Curta concluído e pós-graduação concluída em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE; ou
 - 1.9.3.4. Curso de ensino superior em nível de Graduação Tecnológica concluído e pós-graduação concluída, ambos em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE.

2. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

- 2.1. O Processo seletivo ocorrerá de acordo com as seguintes fases:
 - 2.1.1. Inscrição;
 - 2.1.2. Análise Documental (caráter eliminatório);
 - 2.1.3. Prova de Conhecimentos (caráter eliminatório e classificatório);
 - 2.1.4. Avaliação de Potencial (caráter eliminatório e classificatório).
- 2.2. Todas as fases presenciais ocorrerão no município de Fortaleza/CE.

3. FASE DE INSCRIÇÃO

- 3.1. No período conforme cronograma constante neste Aviso, o candidato deve acessar o sítio eletrônico www.cetrede.com.br, fazer *download*, preencher e imprimir o formulário de inscrição (Anexo I), além de reunir a documentação completa descrita no item 3.2. Toda a documentação deve ser enviada à Unidade de Cultura Organizacional, **em envelope lacrado**, identificado conforme abaixo:

Processo Seletivo Interno – Aviso de Seleção nº 003/2019
Candidato: _____
CPF: _____

- 3.2. Documentação necessária para a inscrição:
 - 3.2.1. Formulário de inscrição preenchido – obtido pelo acesso ao sítio eletrônico www.cetrede.com.br;

3.2.2. Documento de comprovação de espaço ocupacional e de tempo de serviço (o candidato deverá solicitar formalmente o documento à Unidade de Gestão da Cultura Organizacional do Sebrae/CE);

3.2.3. Documento de comprovação de escolaridade:

3.2.3.1. Cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de curso de ensino superior (Bacharelado) ou declaração original de comprovação de conclusão de curso e de data (em que ocorreu ou de provável realização) de colação de grau; ou

3.2.3.2. Cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de curso de ensino superior em nível de Licenciatura Plena ou declaração original de comprovação de conclusão de curso e de data (em que ocorreu ou de provável realização) de colação de grau e cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de pós-graduação concluída em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE; ou

3.2.3.3. Cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de curso de ensino superior em nível de Licenciatura Curta e cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de pós-graduação concluída em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE; ou

3.2.3.4. Cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de curso de ensino superior em nível de Graduação Tecnológica e cópia (frente e verso) de diploma/certificado de conclusão de pós-graduação concluída em áreas afins às de atuação do Sebrae/CE.

3.2.4. Cópia de documento de identificação (RG ou CNH).

3.3. O candidato que estiver concluindo algum curso que possibilite o atendimento aos quesitos do item 1.9.3 deverá apresentar documentação comprobatória de previsão de conclusão (histórico acadêmico atualizado e declaração com data de previsão de conclusão até 13/12/2019).

3.4. Serão considerados atualizados os documentos emitidos a partir de 01/09/2019.

3.5. O candidato deverá assinalar no formulário de inscrição a opção de vaga escolhida para concorrência.

4. FASE DE ANÁLISE DOCUMENTAL

4.1. Trata-se de fase de caráter eliminatório, na qual serão analisados os documentos apresentados na fase de Inscrição.

4.2. Será aprovado o candidato que apresentar a documentação conforme o item 3.2 e atendendo aos requisitos do item 1.9.

5. FASE DE PROVA DE CONHECIMENTOS

5.1. Trata-se de fase presencial, de caráter eliminatório e classificatório, para candidatos aprovados na fase de Análise Documental.

5.2. A Prova de Conhecimentos constará de prova discursiva, sendo o conteúdo programático em parte comum a todas as vagas e em parte específico, conforme Anexo II.

- 5.3. A prova constará de 01 (uma) questão geral, abordando os conteúdos comuns e 01 (uma) questão específica, abordando os conteúdos específicos.
- 5.4. Para a correção da prova, será atribuída pontuação por meio de uma escala de 00 (zero) a 05 (cinco) pontos para cada questão, totalizando, no máximo, 10 (dez) pontos.
- 5.5. Serão considerados os critérios a seguir para a correção de cada questão:

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Estruturação do texto: redação, clareza, objetividade, organização e sequência lógica dos conteúdos.	1,0
Abordagem do tema: pertinência e coerência argumentativa; aprofundamento, abrangência e síntese; autonomia, capacidade crítica e domínio do conteúdo.	2,0
Fundamentação teórica: capacidade de formulação de ideias e de argumentação, consistência teórica, interpretação e síntese do campo teórico-conceitual exigido pela questão.	1,5
Aplicação da Norma Padrão da Língua Portuguesa: domínio das regras básicas da língua portuguesa; adequação aos aspectos linguístico-formais de organização textual e normalização.	0,5
TOTAL POR QUESTÃO	05 pontos
TOTAL DA PROVA	10 pontos

- 5.6. Será aprovado nesta fase o candidato que obtiver pontuação maior ou igual a 7,0 (sete).
- 5.7. Orientações para a Prova de Conhecimentos:
- 5.7.1. O candidato deverá comparecer para a realização da prova em local e hora a serem divulgados, conforme orientações disponíveis no sítio eletrônico www.cetrede.com.br.
- 5.7.2. O candidato deverá estar munido de seu documento de identificação original legível com foto (RG ou CNH) para a realização da prova. Não serão aceitos candidatos com documentos sem fotos e/ou com cópia autenticada.
- 5.7.3. O candidato deverá comparecer com 01 (uma) hora de antecedência ao local de realização das provas;
- 5.7.4. A prova terá duração máxima de 04 (quatro) horas;
- 5.7.5. Para realizar as provas, de forma manuscrita, o candidato poderá utilizar somente caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada em material transparente;
- 5.7.6. O candidato deverá permanecer no local de prova por, no mínimo, uma hora após o seu início e só poderá se ausentar após permanência em sala por, no mínimo, 02 (duas) horas;

- 5.7.7. A folha de resposta, que compõe o caderno de prova, será o único documento válido para correção;
- 5.7.8. Não será permitida a utilização de quaisquer materiais de consulta, inclusive códigos, legislação e dicionários;
- 5.7.9. Não será permitida a utilização de quaisquer aparelhos eletrônicos;
- 5.7.10. Não poderá haver qualquer tipo de comunicação entre os candidatos e nem a interferência ou a participação de qualquer pessoa;
- 5.7.11. O candidato que não se portar de forma adequada será automaticamente eliminado do processo seletivo pelo fiscal de sala;
- 5.7.12. O candidato que não comparecer à prova de conhecimentos será automaticamente eliminado deste processo seletivo.

6. FASE DE AVALIAÇÃO DE POTENCIAL

- 6.1. Trata-se de fase presencial, de caráter eliminatório e classificatório, para candidatos aprovados na fase de Prova de Conhecimentos. Consistirá na realização de duas atividades, conforme itens 6.2 e 6.4.
- 6.2. Na atividade Avaliação de Perfil Comportamental ocorrerá a aplicação de ferramenta de avaliação comportamental, considerando-se as seguintes competências, descritas no Anexo III:
 - 6.2.1. Proatividade;
 - 6.2.2. Relacionamento Interpessoal; e
 - 6.2.3. Autogestão e Flexibilidade.
- 6.3. A Avaliação de Perfil Comportamental não prevê atribuição de pontuação, sendo complementar à atividade descrita no item a seguir.
- 6.4. A Entrevista Individual por Competências ocorrerá por meio da realização de entrevista qualificada individual, quando serão avaliadas as seguintes competências, descritas no Anexo IV:
 - 6.4.1. Qualidade no Trabalho;
 - 6.4.2. Atuação Sistêmica;
 - 6.4.3. Orientação para o Cliente;
 - 6.4.4. Inovação;
 - 6.4.5. Sustentabilidade; e

6.4.6. Análise e Interpretação da Realidade.

6.5. As competências serão avaliadas obedecendo-se à seguinte escala:

MUITO ABAIXO DO ESPERADO	ABAIXO DO ESPERADO	DENTRO DO ESPERADO	ACIMA DO ESPERADO	MUITO ACIMA DO ESPERADO
0,00 a 4,00	4,01 a 6,99	7,00	7,01 a 8,99	9,00 a 10,00

6.6. Será aprovado nesta fase o candidato que obtiver pontuação maior ou igual a 7,0 (sete).

7. PONTUAÇÃO POR FASE

FASE	CARÁTER	NOTA MÁXIMA	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
PROVA DE CONHECIMENTOS	Eliminatório/ Classificatório	10,0	7,0	70 pontos
AVALIAÇÃO DE POTENCIAL	Eliminatório/ Classificatório	10,0	3,0	30 pontos
TOTAL				100 pontos

8. PONTUAÇÃO POR FASE

8.1. Para obtenção da pontuação final do candidato no processo seletivo, será considerada a soma ponderada das pontuações das fases, conforme item 07:

$$\text{Pontuação final} = (\text{Pcon} \times 7,0) + (\text{Apot} \times 3,0)$$

Onde:

Pcon = pontuação total obtida na prova discursiva.

Apot = pontuação total obtida na avaliação de potencial.

9. CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Em caso de empate na relação de classificados, serão considerados critérios de desempate, nesta ordem:

9.1.1. Maior pontuação na fase de Prova de Conhecimentos;

9.1.2. Maior pontuação na fase de Avaliação de Potencial;

9.1.3. Maior tempo de contrato por tempo indeterminado.

9.2. Persistindo o empate, será classificado o candidato de maior idade.

10. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

- 10.1. Caberá pedido de esclarecimento após a divulgação dos resultados das fases de Análise Documental, Prova de Conhecimentos e de Avaliação de Potencial;
- 10.2. O pedido deverá ser individual, com a indicação da situação que gerou dúvida e/ou em que o candidato se sentiu prejudicado. A solicitação deverá ser devidamente fundamentada e com comprovação das alegações (documentos anexos, citações, legislação, páginas, autores etc), além da exposição de motivos e argumentos com fundamentações circunstanciadas;
- 10.3. Os pedidos de esclarecimento deverão ser enviados para o endereço eletrônico selecaosebraece@cetrede.com.br, obedecendo-se o cronograma constante neste Aviso de Seleção;
- 10.4. O Sebrae/CE constitui-se em última instância para revisão, sendo soberano em suas decisões, razão porque não caberão solicitações de esclarecimentos ou revisões adicionais.

11. RESULTADO FINAL DO PROCESSO SELETIVO

- 11.1. O resultado final do processo seletivo será divulgado por meio de lista nominal, em ordem decrescente classificatória por vaga, já observados os critérios de desempate, no sítio eletrônico www.cetrede.com.br, conforme cronograma constante neste Aviso de Seleção.

12. CRONOGRAMA

- 12.1. A divulgação e/ou alteração de informações relacionadas ao processo seletivo serão divulgadas no sítio eletrônico www.cetrede.com.br, conforme cronograma a seguir:

Descritivo das Atividades	Período
Período de inscrição para o processo seletivo	30/09 a 04/10/2019
Divulgação do resultado preliminar da fase de Análise Documental	11/10/2019
Prazo para pedidos de esclarecimentos referentes ao resultado preliminar da fase de Análise Documental	12 e 13/10/2019
Divulgação do resultado definitivo da fase de Análise Documental e convocação para a fase de Prova de Conhecimentos	15/10/2019
Aplicação da Prova de Conhecimentos	01/11/2019
Divulgação do resultado preliminar da fase de Prova de Conhecimentos	18/11/2019
Prazo para pedidos de esclarecimentos referentes ao resultado preliminar da fase de Prova de Conhecimentos	19 e 20/11/2019
Divulgação do resultado definitivo da fase de Prova de Conhecimentos e convocação para a fase de Avaliação de Potencial	22/11/2019

Aplicação da Avaliação de Potencial – Avaliação de Perfil Comportamental	27/11/2019
Aplicação da Avaliação de Potencial – Entrevista Individual por Competência	27/11 a 06/12/2019
Divulgação do resultado preliminar da Avaliação de Potencial	09/12/2019
Prazo para envio de pedido de esclarecimento relativo ao resultado da Avaliação de Potencial	10 e 11/12/2019
Divulgação do resultado final do Processo Seletivo	13/12/2019

12.2. A obtenção das informações sobre as fases do processo seletivo é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá acompanhar as atualizações no sítio eletrônico www.cetrede.com.br.

13. PROVIMENTO E LOTAÇÃO

13.1. A mudança de espaço ocupacional, mediante aprovação neste processo seletivo, está condicionada ao atendimento aos requisitos básicos para a vaga, listados no item 1.9 e à apresentação de documentação comprobatória de pré-requisito de escolaridade, conforme item 3.2.3, que será solicitada pela Unidade de Gestão da Cultura Organizacional.

13.2. A convocação obedecerá à ordem rigorosa de classificação, observadas, ainda, as disposições normativas do Sistema de Gestão de Pessoas - SGP do Sebrae/CE. Os candidatos serão comunicados, por meio de correspondência formal ou via mensagem de correio eletrônico, na qual constarão orientações quanto a local de lotação, condições, procedimentos e prazos para as providências de provimento interno.

13.3. A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, respeitadas as condições mais vantajosas, aprovadas em acordo coletivo e o contrato de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

13.4. Conforme previsto no SGP, ao longo do primeiro ano de trabalho na condição de Analista Técnico I, o empregado será avaliado periodicamente, em processo que será conduzido pela Unidade de Gestão da Cultura Organizacional do Sebrae/CE.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. O Sebrae/CE arcará com despesas relacionadas à participação de Assistentes atualmente lotados nos Escritórios Regionais que se candidatarem a participar do processo seletivo. As orientações serão divulgadas pela Unidade de Gestão da Cultura Organizacional do Sebrae/CE.

14.2. Não serão aplicadas avaliações em local, data ou horário diferentes dos comunicados disponibilizados;

14.3. Não haverá segunda chamada para a realização de fases presenciais. O não comparecimento implicará a eliminação automática do candidato;

14.4. O Sebrae/CE poderá revogar ou anular o presente processo seletivo, em decisão motivada, sem que caiba qualquer indenização aos candidatos interessados;

14.5. Os participantes serão responsáveis, em qualquer época, pela fidelidade e pela legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados;

- 14.6. Os itens deste Aviso poderão sofrer alterações, atualizações ou acréscimos enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, circunstância que será divulgada em comunicado ou aviso a ser publicado no sítio eletrônico www.cetrede.com.br; -
- 14.7. O candidato deverá sempre acompanhar o andamento do processo seletivo pelo sítio eletrônico www.cetrede.com.br, não podendo alegar qualquer desconhecimento quanto às informações e às convocações divulgadas;
- 14.8. Será formado banco reserva composto pelos candidatos aprovados que não assumirem as vagas imediatas, com validade de 24 (vinte e quatro) meses após a divulgação do resultado final do processo seletivo.
- 14.9. Caso alguma vaga para unidades regionais previstas neste Aviso de Seleção não seja preenchida, os aprovados que não assumiram as vagas imediatas para as quais concorreram poderão ser convocados para assumir as novas funções, considerando-se resultado classificatório geral (contemplando o banco reserva de todas as vagas de unidades regionais).
- 14.10. Em complemento ao item 14.9, havendo vaga em mais de uma unidade, cada candidato aprovado, considerando-se o resultado classificatório geral, terá preferência na escolha do local de lotação.
- 14.11. Em caso de posterior vacância de vagas para unidades regionais previstas neste processo seletivo ou abertura de novas vagas nos locais de lotação estabelecidos neste Aviso de Seleção, os profissionais poderão ser convocados para assumir as vagas, considerando-se o resultado classificatório específico de cada vaga e o atendimento a todos os pré-requisitos.
- 14.12. Em caso de posterior vacância de vagas para unidades da Sede do Sebrae/CE previstas neste Aviso de Seleção, será realizado novo processo seletivo para preenchimento da vaga.
- 14.13. Após a convocação dos profissionais aprovados nos bancos reservas específicos por vaga, as convocações seguirão o resultado classificatório geral (contemplando o banco reserva de todas as vagas de unidades regionais). Em caso de não aceite do local de lotação, o candidato aprovado deverá assinar uma carta de desistência e será mantido no banco reserva, assumindo a última posição.
- 14.14. Os casos omissos neste Aviso serão resolvidos pelo Sebrae/CE, que primará sempre pelos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, economicidade e razoabilidade, com fins a não aferir prejuízo aos interessados;
- 14.15. O foro de Fortaleza, Estado do Ceará, será o competente para dirimir as questões oriundas deste Processo Seletivo.

Fortaleza, 30 de setembro de 2019.

SEBRAE/CE



ANEXO I – FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

PROCESSO SELETIVO INTERNO – ANALISTA I – AVISO DE SELEÇÃO 003/2019

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL	
NOME:	
NATURALIDADE:	
NOME DO PAI:	
NOME DA MÃE:	
ENDEREÇO RESIDENCIAL:	
BAIRRO:	CEP:
TELEFONE RESIDENCIAL:	CELULAR:
OUTRO TELEFONE PARA CONTATO/NOME:	
IDENTIDADE:	CPF:
E-MAIL:	DATA DE NASCIMENTO:

ESCOLARIDADE	
GRADUAÇÃO:	
PÓS-GRADUAÇÃO:	

SITUAÇÃO NO SEBRAE/CE	
DATA DE ADMISSÃO:	
ESPAÇO OCUPACIONAL:	
UNIDADE DE LOTAÇÃO ATUAL:	

OPÇÃO DE CONCORRÊNCIA	
<input type="checkbox"/> Unidade de Gestão do Relacionamento com o Cliente – Sede do Sebrae/CE	
<input type="checkbox"/> Unidade de Gestão Financeira e Orçamentária – Núcleo de Pessoal – Sede do Sebrae/CE	
<input type="checkbox"/> Escritório Regional Jaguaribe	
<input type="checkbox"/> Escritório Regional Sertão de Crateús (Agência Tauá)	
<input type="checkbox"/> Escritório Regional Sertão de Crateús (Crateús)	
<input type="checkbox"/> Escritório Regional Maciço de Baturité	
<input type="checkbox"/> Escritório Regional Sertão Central	

Município, _____ de _____ de 2019.

Assinatura



ANEXO II – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA PROVA DE CONHECIMENTOS

CONTEÚDO COMUM

Ambiente de Negócios

Contexto dos Pequenos Negócios no Brasil

Políticas públicas de apoio aos Pequenos Negócios

Introdução ao Empreendedorismo

Conceito de Empreendedorismo

Características do Comportamento Empreendedor

Impactos do Empreendedorismo

Empreendedorismo no Brasil

Condições do ambiente para empreender no Brasil

Fatores limitantes e fatores favoráveis

Sobrevivência das empresas no Brasil

Pequenos Negócios no Brasil

Importância do pequeno negócio para a economia brasileira Microempreendedor individual-MEI

Procedimentos legais para abertura e encerramento dos Pequenos Negócios

Empreendedorismo na Prática

Geração de ideias de negócios Modelos de Negócios

Startup

Negócios Sociais

Organização e planejamento do futuro negócio.

SUBSÍDIOS BIBLIOGRÁFICOS:

GEM IBPQ SEBRAE UFPR. **Empreendedorismo no Brasil**: Relatório Executivo, 2018. (Coord. Simara Maria de Souza Silveira Greco – IBQP. Disponível em: <<<https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/02/Relat%C3%B3rio-Executivo-Brasil-2018-v3-web.pdf>>>.

ANDRÉ NETO, Antônio; ANDREASSI, Tales; SOUZA, Cristóvão Pereira de; ALMEIDA, Alivinio. **Empreendedorismo e Desenvolvimento de Novos Negócios**. São Paulo: Ed. FGV, 2018.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo**: Transformando Ideias em Negócios. 7 ed., São Paulo: Empreende, 2018.

LIMEIRA, Tânia Maria Vidigal; FREIRE, Pedro de Luna. **Negócios de impacto social**: guia para os empreendedores: Saraivauni, 2018.



CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

VAGA: UNIDADE DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Marketing de relacionamento e pós-venda: Conceitos e diferenças;
Marketing de relacionamento x CRM;
A gestão do relacionamento com o cliente: processo de implementação;
Níveis de relacionamento;
Tipos de clientes (do *prospect* ao defensor);
Estratégias de relacionamento.

SUBSÍDIOS BIBLIOGRÁFICOS:

LOVELOCK, Christopher e WIRTZ, Jochen e HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de Serviços:** pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7 ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

ZENONE, Luiz Claudio. **Fundamentos de Marketing de Relacionamento:** Fidelização de Clientes e Pós-Venda. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2017.

PIZZINATO, Nadia Kassouf (Org.). **Marketing Focado na Cadeia de Clientes.** São Paulo: Atlas, 2005.



VAGA: UNIDADE DE GESTÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA

(NÚCLEO DE PESSOAL)

Procedimentos técnicos na gestão de Pessoal: conceitos de empregador/empregado; legislação dos estagiários; relação de trabalho x relação de emprego; processo admissional; obrigações Trabalhistas; previdenciárias e fiscais; jornada de trabalho e controle de ponto; rotinas de Folha de pagamento (incluindo cálculos); equiparação salarial; controle de Férias e suas aplicações; 13º Salário; administração de programas de benefícios; operações na estrutura de cargos, funções e postos de trabalho; e estruturas de remuneração.

Semelhanças entre Regime Jurídico Único (Lei 8.112/1991, 11 de dezembro de 1990, e alterações posteriores) e Contratação por prazo determinado (Leis 8.745 de 09 de dezembro de 1993 e 9.601 de 21 de janeiro de 1998).

eSocial

Legislação: Decreto-lei 5452, de 01 de maio de 1943 e alterações posteriores; Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e alterações posteriores; Lei 8212, de 24 de julho de 1991, e alterações posteriores, Lei 8.745, de 9 de dezembro de 1993, e alterações posteriores; Lei 9.601, de 21 de janeiro de 1998; Lei nº 11.355, de 19 de outubro de 2006 (Art. 70 a Art. 88 e Art. 141 a Art. 160) e alterações posteriores. Decreto Presidencial nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006; Portaria nº 208, de 25 de julho de 2006, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e Lei 13.467, de 13 de julho de 2017 e alterações posteriores.

SUBSÍDIOS BIBLIOGRÁFICOS:

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do trabalho**. 34 ed. São Paulo - SP: Saraiva JUR, 2018.

SAAD, Eduardo Gabriel. **CLT Comentada**. 50 Ed. São Paulo: LTr, 2018.



VAGA: UNIDADES REGIONAIS

Fundamentos Conceituais do Desenvolvimento Territorial

Aspectos Históricos e Conceituais;

Desenvolvimento – Centralizado ou Descentralizado;

Desenvolvimento Local com Visão Territorial

Território

A Importância do Conhecimento do Território de Atuação;

A Relevância da Obtenção de Informações Qualificadas;

Delimitação do Território.

Construindo Competitividade e Desenvolvimento Econômico Territorial.

Planejamento Estratégico do Desenvolvimento Econômico Territorial;

Principais Indicadores e Pontos Críticos

A Dinâmica Econômica e Principais Indicadores;

PIB Territorial, PIB Per Capita e os Indicadores do Desenvolvimento Territorial

Diagnóstico Estratégico do Território;

Governança

Redes de cooperação para o desenvolvimento;

Conceito de Governança;

Conceituação de Rede.



SUBSÍDIOS BIBLIOGRÁFICOS:

CARDOSO, Univaldo. **Estratégia De Desenvolvimento Econômico Territorial:** Metodologia de Projetos DET - Eixos Norteadores. Unidade De Desenvolvimento Territorial SEBRAE: Brasília, 2014.

VIEIRA SENRA, Kelson. **Políticas e instituições para desenvolvimento econômico territorial.** O caso do Brasil. Santiago do Chile: ILPES (Serie desarrollo territorial, 8), 2010.

BRASIL, R. F. **Lei Complementar 123/2006.** Lei Geral da Micro e Pequena Empresa - MPE. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

BRASIL, R. F. **Lei Complementar 147/2014.** Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, sobre o microempreendedor individual - MEI).



**ANEXO III – DESCRIÇÃO DE COMPETÊNCIAS
(AVALIAÇÃO DE PERFIL COMPORTAMENTAL)**

Proatividade: Adotar medidas apropriadas de forma preventiva diante de problemas, necessidades ou mudanças visando obter melhores resultados.

Relacionamento Interpessoal: Relacionar-se com pessoas, respeitando suas individualidades e diferenças, promovendo um ambiente de trabalho saudável.

Autogestão e Flexibilidade: Adaptar-se a diferentes exigências do meio, revendo atitudes diante de fatos novos ou argumentações convincentes, contribuindo para a construção de um clima de trabalho equilibrado e flexível.



**ANEXO IV – DESCRIÇÃO DE COMPETÊNCIAS
(ENTREVISTA INDIVIDUAL POR COMPETÊNCIA)**

Qualidade no Trabalho: Atender aos padrões de qualidade dos processos de trabalho, com vistas à economicidade dos recursos e à excelência dos resultados.

Atuação Sistêmica: Atuar em conjunto com outras unidades do Sebrae e com entidades parcerias, por meio de cooperação mútua para a implantação de ações e projetos.

Orientação para o Cliente: Nortear sua atuação no atendimento das necessidades e na superação das expectativas de clientes externos e/ou internos.

Inovação: Desenvolver ou aprimorar produtos ou serviços que atendam às necessidades dos clientes internos e externos e o cumprimento da missão do Sebrae, de forma compatível com os avanços sociais, tecnológicos e econômicos existentes.

Sustentabilidade: Atuar no cotidiano de trabalho, buscando práticas coerentes com a sustentabilidade nas dimensões econômica, social e ambiental, segundo a estratégia organizacional e Modelo de Excelência na Gestão (MEG).

Análise e Interpretação da Realidade: Interpretar dados e informações a fim de subsidiar decisões sobre projetos e ações do Sebrae/CE.