

COMUNICADO Nº 14/2026 – SEBRAE/SC

1 SOBRE O SEBRAE/SC

O Sebrae/SC é uma entidade privada, sem fins lucrativos, dedicada a impulsionar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas. Nossos processos seletivos são conduzidos com base em critérios técnicos, transparência, isonomia e alinhamento às necessidades organizacionais, não se caracterizando como concurso público e não gerando estabilidade.

2 OBJETO DO PROCESSO SELETIVO

Este comunicado tem como objetivo divulgar a realização de processo seletivo para as vagas de:

Analista Técnico II – Atendimento

COD. VAGA	PERFIL	LOCAL	QUANTIDADE DE VAGAS
14	Analista Técnico II - Atendimento	Itajaí	01

O processo seletivo terá validade de 02 (dois) anos.

Os aprovados poderão compor banco de reserva, para convocações futuras conforme conveniência e oportunidade do Sebrae/SC, respeitando a ordem de classificação e a necessidade do Sebrae/SC.

É OBRIGATÓRIA a leitura integral do Comunicado, antes da inscrição. O conhecimento das regras, critérios e prazos é de responsabilidade do candidato e o não cumprimento poderá acarretar indeferimento da inscrição ou desclassificação do processo.

3 INFORMAÇÕES DAS VAGAS

- Regime de contratação:** CLT - Prazo indeterminado
- Carga horária:** 40h semanais - regime presencial
- Salário:** R\$ 10.036,86
- Benefícios:** plano de saúde e odontológico, previdência privada, vale-transporte, auxílio-educação, vale-refeição/alimentação e seguro de vida.

4 REQUISITOS DAS VAGAS

Objetivo do cargo: Atuar na qualificação estratégica do atendimento e da experiência do cliente, conduzindo situações de maior complexidade, estruturando melhorias e influenciando padrões e resultados do atendimento.

Pré-requisitos gerais obrigatórios:	<ul style="list-style-type: none">✓ Ensino superior completo, reconhecido pelo MEC;✓ Pós-graduação lato sensu (especialização/MBA) em área compatível com a atuação;✓ CNH categoria “B” vigente no ato da inscrição;✓ Disponibilidade para viagens.
--	--

<p>Principais Atribuições do Cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerir carteira de clientes com foco em qualidade, recorrência e evolução da experiência; ✓ Atuar em atendimentos de alta complexidade, inclusive situações críticas, sensíveis ou não padronizadas; ✓ Realizar diagnósticos mais aprofundados, identificando causas estruturais dos problemas dos clientes; ✓ Atuar de forma consultiva, indo além da orientação, apoiando efetivamente a melhoria de resultados; ✓ Propor e implementar melhorias nos processos de atendimento e jornada do cliente; ✓ Monitorar indicadores e atuar ativamente na melhoria dos resultados da área, não só acompanhar; ✓ Apoiar tecnicamente os Analistas de Atendimento I, disseminando boas práticas; ✓ Organizar e otimizar fluxos de atendimento, contribuindo para eficiência operacional; ✓ Atuar de forma integrada com áreas internas para solução de demandas complexas; ✓ Representar o Sebrae em ações estratégicas e relacionamento com clientes e parceiros; ✓ Contribuir para evolução da régua de relacionamento e experiência do cliente.
<p>Experiências Obrigatórias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiência em atendimento a clientes em ambiente consultivo e orientado a resultados, com atuação em demandas de média a alta complexidade; ✓ Experiência com prospecção, relacionamento e gestão qualificada de carteira de clientes, com foco em fidelização e evolução do atendimento; ✓ Experiência na análise, interpretação e uso de indicadores de desempenho para melhoria da atuação e tomada de decisão; ✓ Vivência com ferramentas de CRM, com foco em registro estruturado, análise de dados e acompanhamento da jornada do cliente;
<p>Conhecimentos Gerais Obrigatórios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicação oral e escrita com capacidade de adaptação a diferentes perfis de cliente e situações; ✓ Raciocínio lógico e análise de informações com foco em resolução de problemas e tomada de decisão; ✓ Conhecimento de cultura organizacional com atuação orientada a resultados e foco na experiência do cliente.
<p>Conhecimentos Técnicos Obrigatórios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de atendimento ao cliente com abordagem consultiva e foco na resolução de demandas complexas; ✓ Técnicas de negociação e relacionamento com clientes, incluindo gestão de situações críticas e mediação de conflitos; ✓ Noções de empreendedorismo e gestão de pequenos negócios aplicadas ao contexto do atendimento; ✓ Análise e monitoramento de indicadores de desempenho, com capacidade de identificar desvios e propor melhorias; ✓ Planejamento e organização de atividades e atendimentos com foco em eficiência, priorização e qualidade da entrega; ✓ Uso de ferramentas de CRM para gestão da carteira, análise de interações e acompanhamento da jornada do cliente; ✓ Pacote Microsoft Office 365 (nível intermediário, com ênfase em Excel para análise de dados);
<p>Experiências Desejáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiência em atendimento a pequenos negócios ou ambiente de empreendedorismo, com foco em relacionamento e desenvolvimento do cliente; ✓ Vivência com programas de desenvolvimento empresarial ou iniciativas de melhoria da experiência do cliente; ✓ Conhecimento em marketing digital ou gestão empresarial aplicada ao contexto do cliente; ✓ Experiência com organização, priorização e gestão de múltiplas demandas simultâneas.

4.1 Serão consideradas apenas experiências profissionais iguais ou superiores a 6 (seis) meses por vínculo, diretamente relacionadas ao escopo dos cargos e devidamente

comprovadas. Períodos inferiores não serão considerados.

5 INSCRIÇÕES

5.1 O processo de recrutamento e seleção será conduzido pela empresa contratada (IEL/SC), sendo todas as inscrições realizadas exclusivamente por meio do site oficial <https://iel.pandape.infojobs.com.br/>, devendo o candidato localizar a vaga pelo código informado no quadro de vagas, contido no item 2 deste Comunicado.

5.2 As inscrições são gratuitas e deverão ser efetuadas dentro do prazo estabelecido no item 06 - Cronograma deste Comunicado, não sendo aceitas inscrições fora do período definido.

5.3 A confirmação da inscrição ocorrerá mediante o recebimento de e-mail automático da plataforma, sendo de responsabilidade do candidato verificar seu recebimento.

5.4 É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar todas as comunicações referentes ao processo seletivo, incluindo convocações, orientações e resultados, por meio do site <https://iel.pandape.infojobs.com.br/>.

5.5 Todos os contatos, dúvidas, manifestações, solicitações, esclarecimentos e comunicações aos candidatos, ao longo do processo seletivo, serão realizados exclusivamente pela empresa contratada (IEL/SC), por meio do e-mail: recrutamento@ielsc.org.br, não sendo reconhecidos canais alternativos de comunicação.

5.6 O Sebrae/SC e a empresa contratada (IEL/SC), não se responsabilizam por inscrições não efetivadas ou falhas decorrentes de problemas técnicos, instabilidade de conexão ou informações incorretas prestadas pelo candidato.

5.7 Ao se inscrever, o candidato declara ciência e aceitação integral das regras deste Comunicado e de suas orientações complementares (cronograma, critérios, requisitos e prazos), não podendo alegar desconhecimento.

6 CRONOGRAMA

ETAPAS	DATA
Etapa 1 - Inscrição	18/05/2026 a 26/05/2026
Divulgação do Resultado - Análise curricular	27/05/2026
Convocação Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	27/05/2026
Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	28/05/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	29/05/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	01/06/2026
Divulgação do Resultado Final Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	02/06/2026
Etapa 3 - Convocação por e-mail - Entrega de documentos comprobatórios	02/06/2026
Divulgação do Resultado Final - Análise de documentos comprobatórios	12/06/2026
Convocação Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática	12/06/2026
Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática	15/06/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	16/06/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	17/06/2026
Divulgação do Resultado Final Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	18/06/2026
Etapa 5 - Envio, por e-mail da Análise de Perfil Comportamental	18/06/2026
Convocação Etapa 6 - Entrevistas por Competências	18/06/2026
Etapa 6 - Entrevistas por Competências	22/06/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 6 - Entrevista por Competências	23/06/2026

Prazo para envio de Recursos Etapa 6 - Entrevista por Competências	24/06/2026
Divulgação do Resultado Final	25/06/2026

6.1 Todos os resultados serão comunicados conforme cronograma até as 18h. É de responsabilidade do candidato acompanhar as publicações.

7 ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

7.1 Etapa 1 - Análise curricular

7.1.1. Etapa de caráter eliminatório, destinada à verificação do atendimento aos pré-requisitos obrigatórios da vaga, com base nas informações declaradas pelo candidato no ato da inscrição.

7.1.2. Serão analisadas as informações cadastradas na plataforma de inscrição, considerando: escolaridade exigida; experiência mínima obrigatória (mínimo de 6 meses por vínculo) e demais requisitos previstos no item 04 deste Comunicado;

7.1.3. Os candidatos que atenderem aos requisitos obrigatórios serão considerados habilitados nesta etapa.

7.2 Etapa 2 – Prova de Conhecimentos

7.2.1. Esta etapa, de caráter eliminatório e classificatório, consiste na avaliação de conhecimentos técnicos e institucionais, e será aplicada em formato online.

7.2.2. A prova será composta por 25 questões objetivas, totalizando 20 pontos, distribuídas conforme quadro abaixo:

Conhecimento Específico	Total de Questões	Pontuação
Conhecimento Sebrae	10 questões de 0,5 ponto cada	5 pontos
Conhecimento técnico	15 questões de 1,0 ponto cada	15 pontos
Pontuação Total Máxima		20 pontos

7.2.3 Serão considerados aprovados os candidatos que obtiverem pontuação igual ou superior a 6,0.

7.2.4 A divulgação dos aprovados será por meio de lista nominal com a pontuação obtida, com classificação em ordem decrescente, por vaga.

7.2.5 A nota final será convertida para escala de 0 a 10, mediante divisão do total de pontos por 2.

Exemplo de conversão:

- 20 pontos → nota 10,0
- 18 pontos → nota 9,0
- 14 pontos → nota 7,0

7.2.6. A prova será aplicada em formato online, em plataforma indicada pela empresa contratada (IEL/SC);

7.2.7. A empresa contratada (IEL/SC) encaminhará, por e-mail, orientações, login e acesso

à prova, com antecedência mínima de 24 horas;

7.2.8. O candidato deverá verificar o recebimento do e-mail. Caso não receba até 1 (uma) hora antes do início da prova, deverá entrar em contato pelo e-mail: recrutamento@ielsc.org.br.

7.2.9. A prova estará disponível exclusivamente na data e horário definidos, terá duração total de 90 minutos, não havendo possibilidade de realização em outro momento;

7.2.10. Será permitida tolerância máxima de 15 minutos para acesso após o horário de início, sem acréscimo no tempo de realização;

7.2.11. É de responsabilidade do candidato garantir acesso à internet estável; equipamento adequado para realização da prova e leitura prévia das orientações;

7.2.12. Problemas técnicos (referente ao site, a prova, a plataforma que serão conduzidas as etapas) deverão ser comunicados imediatamente à empresa contratada (IEL/SC), durante o período de aplicação, com envio de evidências;

7.2.13. Solicitações realizadas após o prazo não serão consideradas;

7.2.14. Instabilidade de internet ou falhas de equipamento do candidato não serão motivo para reaplicação da prova;

7.2.15. Serão convocados para a Etapa 3 - Envio de documentação comprobatória os 10 (dez) primeiros candidatos, ou seja, os que obtiverem maior nota na prova, por vaga;

7.2.16. Os demais candidatos aprovados permanecerão em banco de reserva, podendo ser convocados conforme necessidade do processo seletivo;

7.2.17. Em caso de desistência ou eliminação de candidatos entre os 10 primeiros classificados, será convocado o candidato subsequente, respeitando rigorosamente a ordem de classificação;

7.2.18. Em caso de empate na linha de corte, será adotado como primeiro critério de desempate o maior tempo de experiência profissional comprovada na área de atuação e, persistindo o empate, o maior nível de escolaridade;

7.2.19. O resultado da Etapa 2 - Prova de Conhecimentos, será divulgado exclusivamente no site <https://iel.pandape.infojobs.com.br/>, conforme cronograma;

7.2.20. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar as publicações;

7.2.21. Aos candidatos classificados, serão disponibilizadas as orientações para a próxima etapa; conforme cronograma estabelecido.

7.3 Etapa 3 - Envio de documentação comprobatória

Esta etapa é destinada ao envio de documentação comprobatória, conforme informado pelo candidato em seu currículo.

7.3.1. Serão convocados inicialmente para esta etapa os 10 (dez) primeiros candidatos classificados na Etapa 2 – Prova de Conhecimentos;

7.3.2. Os candidatos convocados deverão encaminhar a documentação comprobatória dentro do prazo de 48 horas. Em caso de não envio da documentação no prazo, envio incompleto, desistência ou não comprovação dos requisitos exigidos, o candidato será eliminado do processo seletivo;

7.3.3. Na hipótese de desclassificação de candidatos dentro desta fase, poderão ser convocados os candidatos subsequentes, respeitando rigorosamente a ordem de classificação da Etapa 2 – Prova de Conhecimentos, desde que ainda vigente o período previsto no cronograma para realização da Etapa 3 – Envio de documentação comprobatória.

7.3.4. Serão considerados válidos os seguintes documentos comprobatórios dos requisitos obrigatórios:

- a) diploma de graduação reconhecido pelo MEC; ou declaração de conclusão de curso oficial da instituição de ensino, que traz a informação de conceitos obtidos, aprovação e data de colação de grau.
- b) são aceitos os seguintes documentos como comprovação de experiência profissional, desde que contenham as informações mínimas exigidas:
 - o declaração de experiência emitida pela empresa ou instituição;
 - o carteira de trabalho (CTPS), física ou digital, acompanhada de documento complementar que descreva as atividades exercidas;
 - o contrato de trabalho ou prestação de serviços com detalhamento das atribuições desempenhadas;
 - o declarações emitidas por órgãos públicos, instituições de ensino ou entidades onde a experiência tenha sido adquirida, contendo a descrição das atividades;
 - o outros documentos oficiais que, de forma inequívoca, comprovem o período e as atividades exercidas.

Não serão aceitos, de forma isolada:

- o declarações de vínculo sem descrição de atividades;
- o registros em carteira de trabalho sem indicação das atribuições exercidas;
- o currículos, autodeclarações ou documentos unilaterais sem validação da instituição/empresa;
- o documentos ilegíveis, incompletos ou que não permitam a identificação clara das atividades desempenhadas.

Para garantir a isonomia, a transparência e a aderência aos requisitos técnicos exigidos para o cargo, inclui-se neste Comunicado o ANEXO I, contendo um modelo sugerido de declaração de experiência para fins de orientação.

- c) Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida.

7.3.5. O não envio da documentação no prazo de 48 (quarenta e oito), o envio incompleto ou em desacordo com as exigências deste Comunicado implicará na eliminação do candidato do processo seletivo e o próximo candidato da lista poderá ser convocado para envio de documentação;

7.3.6. A exigência de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) não se aplica aos candidatos que, em razão de deficiência devidamente comprovada por laudo médico, inviabilizar a obtenção do referido documento, sem prejuízo ao desempenho das atividades do cargo.

7.4 Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de Caso)

7.4.1. Etapa prática, de caráter eliminatório e classificatório, destinada à avaliação das competências comportamentais e técnicas dos candidatos, por meio de simulação de situações relacionadas ao contexto de atuação da vaga;

7.4.2. A etapa será realizada em formato online, por meio de ferramenta indicada pela empresa contratada (IEL/SC);

7.4.3. Serão considerados aprovados os candidatos que obtiverem nota igual ou superior a 7,0;

7.4.4. Serão convocados para a Etapa 5 - Entrevistas por Competências, os 04 (quatro) candidatos com maior nota na Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de Caso), por vaga;

7.4.5. Em caso de desistência, ausência ou eliminação de candidatos entre os classificados, será convocado o candidato subsequente, respeitando rigorosamente a ordem de classificação;

7.4.6. A etapa 4 - A avaliação situacional prática será composta por atividade prática coletiva, com simulação de situações reais de trabalho relacionadas às vagas;

7.4.7. A duração da etapa será previamente informada nas orientações enviadas ao candidato;

7.4.8. É obrigatória a identificação nominal do candidato na plataforma utilizada. Ao entrar na plataforma onde serão realizadas as entrevistas, o candidato deverá, obrigatoriamente, inserir sua identificação com nome completo;

7.4.9 O candidato deverá manter a câmera aberta, assim como o áudio disponível (microfone ligado), durante toda realização da entrevista;

7.4.10. O não atendimento aos requisitos técnicos descritos nos itens anteriores poderá implicar eliminação do candidato;

7.4.11. É de responsabilidade do candidato:

- a) garantir conexão estável à internet;
- b) acessar a plataforma no horário estabelecido;

7.4.12. Alterações de horário poderão ocorrer, sendo de responsabilidade do candidato acompanhar as publicações;

7.4.13. Problemas técnicos deverão ser comunicados imediatamente à empresa contratada (IEL/SC), durante a realização da etapa, com envio de evidências;

7.4.14. Instabilidade de conexão ou falhas de equipamento do candidato não serão motivo para remarcação da entrevista;

7.4.15. Toda etapa será gravada (áudio e vídeo) para fins de auditoria e registro do processo seletivo;

7.4.16. A avaliação do desempenho do candidato na entrevista será realizada com base nas competências institucionais do Sebrae/SC:

- a) Foco no cliente
- b) Orientação à inovação
- c) Atuação colaborativa
- d) Orientação para resultados

e) Inteligência emocional

7.4.17. Cada competência será avaliada conforme a seguinte escala:

- 2,0 pontos – Supera
- 1,0 ponto – Aplica
- 0,5 ponto – Aplica parcialmente
- 0,0 ponto – Não aplica

7.4.18. A pontuação final da etapa será o somatório das pontuações obtidas em cada competência, totalizando até 10 pontos;

7.4.19. Em caso de empate na linha de corte, serão aplicados os seguintes critérios, nesta ordem:

- a) Maior nota na competência “Orientação para resultados”;
- b) Maior nota na competência “Foco no cliente”;
- c) Maior tempo de experiência profissional comprovada na área de atuação;
- d) Maior nível de escolaridade;
- e) Maior idade.

7.4.20. O resultado da etapa será divulgado exclusivamente no site oficial da empresa contratada (IEL/SC), conforme item 06 do Cronograma;

7.4.21. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar todas as publicações referentes ao presente Comunicado.

7.5 Mapeamento de Perfil Comportamental

Etapa destinada ao mapeamento do perfil comportamental do candidato, com o objetivo de subsidiar a análise da aderência às competências institucionais do Sebrae/SC.

7.5.1. A avaliação será realizada em formato online, por meio de link enviado ao e-mail cadastrado;

7.5.2. Essa etapa não atribui pontuação para fins de eliminação ou classificação no processo seletivo;

7.5.3. O resultado será utilizado apenas como subsídio para a etapa de entrevista por competências;

7.5.4. A empresa contratada (IEL/SC) encaminhará, por e-mail, o link de acesso o mapeamento, com orientações e prazo para realização;

7.5.5. É de responsabilidade do candidato: acessar o link dentro do prazo informado; responder integralmente ao instrumento e garantir condições técnicas adequadas para realização;

7.5.6. O mapeamento será realizado exclusivamente na plataforma indicada, não sendo possível sua realização fora do período estabelecido;

7.5.7. Problemas técnicos deverão ser comunicados à empresa contratada (IEL/SC) dentro do prazo da etapa, com envio de evidências;

7.5.8. Solicitações fora do prazo não serão consideradas;

7.5.9. A participação no Mapeamento de Perfil Comportamental é obrigatória para continuidade no processo seletivo.

7.6 Entrevista por Competências

Etapa final do processo seletivo destinada à avaliação das competências comportamentais e da aderência do candidato ao perfil da vaga, com base em situações práticas vivenciadas ao longo de sua trajetória profissional.

A entrevista será realizada em formato online, conforme definido no cronograma, por banca avaliadora composta pela empresa contratada (IEL/SC), área demandante e Recursos Humanos do Sebrae/SC.

7.6.1. Essa etapa tem caráter eliminatório e classificatório:

- Eliminatório para candidatos que obtiverem nota inferior a 7,0
- Classificatório para candidatos com nota igual ou superior a 7,0
- Escala de avaliação: 0 a 10

7.6.2. Participarão desta etapa os 04 (quatro) candidatos com maior nota na etapa de Avaliação Situacional Prática;

7.6.3. Em caso de desistência, ausência ou eliminação, será convocado o candidato subsequente, respeitando a ordem de classificação.

7.6.4. A empresa contratada (IEL/SC) encaminhará, por e-mail, as orientações, data, horário e link de acesso (quando online);

7.6.5. A entrevista será conduzida por banca composta por:

- empresa contratada (IEL/SC);
- representante da área demandante;
- representante de Recursos Humanos;

7.6.6. O candidato deverá:

- manter identificação nominal na plataforma (quando online);
- manter câmera ligada durante toda a entrevista;
- utilizar microfone quando solicitado;

7.6.7. A entrevista terá duração previamente informada ao candidato;

7.6.8. A etapa será gravada (áudio e vídeo) para fins de auditoria e registro do processo seletivo;

7.6.9. É de responsabilidade do candidato:

- garantir conexão estável à internet;
- dispor de equipamento adequado (câmera, microfone e áudio);
- acessar a plataforma no horário estabelecido;

7.6.10. Problemas técnicos deverão ser comunicados imediatamente à empresa contratada (IEL/SC), durante a realização da etapa, com envio de evidências;

7.6.10.1. Instabilidade de conexão ou falhas de equipamento do candidato não serão motivo para reagendamento da entrevista;

7.6.10.2. O não comparecimento implicará eliminação automática do candidato;

7.6.11. A avaliação será realizada com base nas competências institucionais do Sebrae/SC:

- a) Foco no cliente
- b) Orientação à inovação
- c) Atuação colaborativa
- d) Orientação para resultados
- e) Inteligência emocional

7.6.12. Cada competência será avaliada conforme a seguinte escala:

- a) 2,0 pontos – Supera
- b) 1,0 ponto – Aplica
- c) 0,5 ponto – Aplica parcialmente
- d) 0,0 ponto – Não aplica

7.6.13. A nota final da etapa será o somatório das pontuações obtidas em cada competência, totalizando até 10 pontos.

7.6.14. Serão considerados aprovados os candidatos que obtiverem nota igual ou superior a 7,0;

7.6.15. A classificação final será definida pela média ponderada das etapas do processo seletivo, conforme pesos estabelecidos neste Comunicado.

7.6.16 Em caso de empate na classificação final, serão aplicados os seguintes critérios, nesta ordem:

- a) Maior nota na Entrevista por Competências;
- b) Maior nota na Avaliação Situacional Prática;
- c) Maior nota na Prova de Conhecimentos;
- d) Maior experiência profissional comprovada na área de atuação;
- e) Maior nível de escolaridade.
- f) Maior idade.

7.6.17. O resultado da etapa será divulgado exclusivamente no site oficial da empresa contratada (IEL/SC), conforme cronograma;

7.6.18. Não serão realizadas comunicações individuais por e-mail;

7.6.19. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar as publicações;

7.6.20. O resultado do processo seletivo será divulgado após a conclusão desta etapa, conforme cronograma.

7.6.21. A participação na etapa implica concordância com a gravação para fins de auditoria;

7.6.22. A não observância das orientações fornecidas poderá resultar em eliminação do candidato;

7.6.23. As decisões da banca avaliadora são soberanas, não cabendo revisão de mérito, exceto nos casos previstos em recurso conforme regras do Comunicado.

8 CONHECIMENTOS/COMPETÊNCIAS AVALIADAS E PESOS APLICADOS

8.1. O processo seletivo avaliará os candidatos por meio de etapas distintas, cada uma com peso específico na composição da nota final;

8.2. A nota final será calculada por média ponderada, considerando os pesos atribuídos a cada etapa, conforme abaixo:

- ✓ Prova de Conhecimentos (Teórica) – Peso 2 (equivalente a 20% da nota final).
- ✓ Prova de Habilidades (Avaliação Situacional Prática) – Peso 3 (equivalente a 30% da nota final).
- ✓ Entrevista por Competências – Peso 5 (equivalente a 50% da nota final)

8.3. A nota final do candidato será obtida pela soma das notas de cada etapa, multiplicadas pelos respectivos pesos, dividida pelo total dos pesos, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Nota Final} = (\text{NC} \times 2 + \text{NH} \times 3 + \text{NE} \times 5) \div 10$$

Onde:

- NC = Nota da Prova de Conhecimentos
- NH = Nota da Prova de Habilidades
- NE = Nota da Entrevista

8.4 Competências Avaliadas

8.4.1. As competências avaliadas ao longo do processo seletivo estão alinhadas ao modelo institucional do Sebrae/SC e serão observadas principalmente nas etapas práticas e na entrevista:

- a) Foco no cliente: Identifica as necessidades dos clientes e atua de forma a gerar valor por meio de soluções adequadas, considerando o contexto e os resultados esperados.
- b) Orientação à inovação: Analisa cenários e propõe melhorias ou novas abordagens, buscando soluções mais simples, eficazes e alinhadas às necessidades do cliente e da organização.
- c) Atuação colaborativa: Atua de forma integrada com equipes, parceiros e demais públicos, compartilhando informações e contribuindo para o alcance de objetivos comuns.
- d) Orientação para resultados: Planeja e executa suas atividades com foco em metas, prazos e qualidade das entregas, contribuindo para os resultados da unidade e da organização.
- e) Inteligência emocional: Gerencia suas emoções e mantém postura equilibrada diante de diferentes situações, estabelecendo relações profissionais respeitadas e construtivas.

9 CONVOCAÇÃO

Etapa destinada à chamada dos candidatos aprovados, conforme necessidade do Sebrae/SC, respeitando a ordem de classificação final e a validade do processo seletivo.

9.1 A convocação ocorrerá conforme conveniência e oportunidade do Sebrae/SC;

9.2. Este processo seletivo não gera direito adquirido à contratação;

9.3. O processo seletivo respeitará rigorosamente a ordem de classificação final e o prazo de validade do processo seletivo (02 anos);

9.4. A convocação será realizada individualmente pela área de Recursos Humanos do Sebrae/SC, por meio do e-mail informado pelo candidato no ato da inscrição;

9.5. O candidato convocado deverá manifestar interesse na vaga no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do envio do e-mail de convocação;

9.6. A ausência de resposta no prazo estabelecido será considerada como desistência tácita, implicando a exclusão do candidato do processo seletivo;

9.7. Após a confirmação de interesse, o candidato deverá encaminhar, dentro do prazo informado, toda a documentação exigida para admissão;

9.8. O não envio da documentação no prazo, o envio incompleto ou em desacordo com as exigências implicará eliminação do candidato;

9.4.9. Após a validação da documentação, o candidato será orientado quanto aos procedimentos admissionais, incluindo:

- entrega de formulários e declarações;
- realização de exames admissionais, quando aplicável;
- demais exigências legais e institucionais;

9.10. O não comparecimento aos procedimentos admissionais ou o não atendimento às exigências estabelecidas implicará desistência da vaga;

9.11. Em caso de desistência, ausência de resposta, não comparecimento ou não atendimento às exigências, será convocado o candidato subsequente, respeitando a ordem de classificação.

10 Banco de Reserva

10.1. Os candidatos aprovados poderão compor banco de reserva durante o prazo de validade do processo seletivo;

10.2. A convocação dos candidatos do banco de reserva ocorrerá conforme necessidade do Sebrae/SC;

10.3. A permanência no banco de reserva não garante convocação para contratação.

11 Observações Gerais

11.1. É de inteira responsabilidade do candidato manter seus dados cadastrais atualizados, especialmente e-mail e telefone;

11.2. O Sebrae/SC não se responsabiliza por falhas na comunicação decorrentes de informações incorretas ou desatualizadas;

11.3. Os candidatos poderão acompanhar sua posição no processo seletivo por meio da empresa contratada (IEL/SC), durante o prazo de validade do processo;

12 RESPONSABILIDADES DO CANDIDATO

12.1 O candidato deverá observar as seguintes responsabilidades ao longo de todas as etapas do processo seletivo:

- a) Ler integralmente este Comunicado antes de realizar a inscrição, sendo a inscrição considerada como ciência e concordância com todas as regras estabelecidas;
- b) Atender aos requisitos obrigatórios da vaga, incluindo escolaridade, experiência mínima e demais exigências previstas;
- c) Prestar informações verídicas no ato da inscrição e apresentar documentação comprobatória dentro dos prazos estabelecidos;
- d) Manter seus dados cadastrais atualizados, especialmente e-mail e telefone, e acompanhar todas as comunicações nos canais oficiais;
- e) Acompanhar as publicações de resultados e convocações exclusivamente no site oficial da empresa contratada (IEL/SC), conforme estabelecido neste Comunicado;
- f) Confirmar participação quando solicitado e comparecer às etapas nos horários definidos;
- g) Garantir condições técnicas adequadas para participação nas etapas online, incluindo acesso à internet, equipamento com câmera, áudio e microfone em funcionamento;
- h) Cumprir as orientações de cada etapa, incluindo a obrigatoriedade de identificação, uso de câmera e autorização de gravação, quando aplicável;
- i) Não utilizar materiais não permitidos, não receber auxílio de terceiros e não registrar, reproduzir ou compartilhar conteúdos das etapas do processo seletivo;
- j) Interpor recursos de forma fundamentada e dentro dos prazos estabelecidos, quando aplicável;
- k) Responsabilizar-se por eventuais despesas decorrentes da participação no processo seletivo;
- l) Observar a ordem de classificação e a validade do processo seletivo, conforme disposto neste Comunicado.

13 RECURSOS

Será assegurado ao candidato o direito de interposição de recurso em relação aos resultados das etapas do processo seletivo, conforme regras abaixo:

13.1. O candidato poderá interpor recurso por meio de solicitação formal, encaminhada exclusivamente para o e-mail: recrutamento@ielsc.org.br;

13.2 O recurso deverá conter, obrigatoriamente:

- a) nome completo do candidato;
- b) identificação do processo seletivo (código da vaga);
- c) cópia digital de documento de identidade;
- d) descrição clara, objetiva e fundamentada do ponto a ser questionado;
- e) documentos comprobatórios, quando aplicável.

13.3. O recurso deverá ser apresentado de forma consistente e objetiva, não sendo aceitas manifestações genéricas ou sem fundamentação;

13.4. O prazo para interposição de recurso será de até **24 (vinte e quatro) horas** após a divulgação do resultado de cada etapa;

13.5 Recursos enviados fora do prazo não serão analisados.

14 AUTORIZAÇÃO PARA USO DE DADOS IMAGEM

Em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o candidato, ao realizar sua inscrição, autoriza o tratamento de seus dados pessoais e o registro de imagem e áudio.

15 DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Ao se inscrever no processo seletivo, o candidato autoriza o tratamento de seus dados pessoais para fins exclusivos de execução, gestão e auditoria do processo seletivo;

15.2. O candidato autoriza, ainda, a gravação de áudio e vídeo durante as etapas avaliativas, quando aplicável;

15.3. O acesso às informações, registros e gravações será restrito à banca avaliadora, composta pela empresa contratada (IEL/SC), área demandante e Recursos Humanos do Sebrae/SC;

15.4. Os dados e registros serão tratados em conformidade com as diretrizes institucionais de segurança da informação, guarda e descarte;

15.5. A recusa em autorizar a gravação ou em cumprir os requisitos de segurança das etapas implicará impossibilidade de participação ou eliminação do candidato do processo seletivo.

Florianópolis, 18 de maio de 2026

ANEXO 1

DECLARAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

A **[RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA/INSTITUIÇÃO]**, inscrita no CNPJ sob o nº **[CNPJ]**, com sede em **[ENDEREÇO COMPLETO]**, por meio do(a) seu(sua) representante abaixo assinado(a), declara para os devidos fins que o (a) Sr.(a) **[NOME DO INTERESSADO]**, **[NACIONALIDADE]**, **[PROFISSÃO]**, portador do CPF nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, desempenha(ou) a função de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, no período de **xx/xx/xxxxx** a **xx/xx/xxxxx**, desempenhando as seguintes atividades:

- **[Descrever atividade 1 de forma clara e objetiva]**
- **[Descrever atividade 2 compatível com a experiência declarada]**
- **[Descrever atividade 3, se necessário]**
- **[Outras atividades relevantes relacionadas ao cargo]**

Declaramos que as atividades acima descritas foram efetivamente exercidas, sendo compatíveis com a experiência profissional informada.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

Município/UF, xxx de xxxxx de 202x

NOME DO RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO
CARGO NA EMPRESA/INSTITUIÇÃO
TELEFONE PARA CONTATO

ANEXO 2: Referências Bibliográficas

As referências abaixo poderão subsidiar a elaboração das questões da Prova de Conhecimentos, não se limitando a estas.

1. CONHECIMENTOS COMUNS

1.1 CONHECIMENTO INSTITUCIONAL – SEBRAE

✓ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Portal institucional
<https://www.sebrae.com.br>

✓ Sebrae Santa Catarina – Portal institucional
<https://www.sebrae-sc.com.br>

✓ Missão, visão, valores, atuação e portfólio de soluções Sebrae

✓ Conteúdos sobre: atendimento ao cliente; empreendedorismo e pequenos negócios.

1.2 REFERÊNCIAS – INFORMÁTICA (PACOTE OFFICE / EXCEL)

- WALKENBACH, John. *Excel 2019 Bible*.
- FRYE, Curtis D. *Microsoft Excel 2019 Step by Step*.
- MICROSOFT. *Documentação Oficial do Microsoft Office 365*.

1.3 REFERÊNCIAS – ANALISTA TÉCNICO II – ATENDIMENTO

- RACKHAM, Neil. *SPIN Selling*.
- GITOMER, Jeffrey. *A Bíblia de Vendas*.
- CARNEGIE, Dale. *Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas*.
- FISHER, Roger; URY, William. *Como Chegar ao Sim*.
- DOLABELA, Fernando. *O Segredo de Luísa*.
- DORNELAS, José Carlos Assis. *Empreendedorismo*.
- HUGHES, Arthur M. *CRM na Prática*.