

COMUNICADO Nº 44/2026 - 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 a vaga de:

Analista Técnico I – ITAJAÍ (Gerência Regional Foz)

COD. VAGA	PERFIL	LOCAL	QUANTIDADE DE VAGAS
44	Analista Técnico I – Atendimento	Itajaí	01

3 INFORMAÇÕES DAS VAGAS

- a) **Regime de contratação:** CLT - Prazo Indeterminado.
- b) **Carga horária:** 40h semanais - regime presencial
- c) **Salário:** R\$ 6.176,15
- d) **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 no atendimento ao cliente de forma consultiva, promovendo o desenvolvimento dos pequenos negócios por meio da identificação de necessidades, orientação de soluções e acompanhamento de resultados, contribuindo para a geração de valor e impacto para o público atendido e para o Sebrae/SC

Pré-requisitos gerais obrigatórios:	✓ Ensino superior completo, reconhecido pelo mec; ✓ CNH categoria "B" vigente no ato da inscrição; ✓ Disponibilidade para viagens.
Principais Atribuições do Cargo	✓ Gerir carteira de clientes, realizando atendimentos presenciais e remotos, com foco no desenvolvimento dos pequenos negócios; ✓ Realizar diagnóstico das necessidades dos clientes, compreendendo seu contexto, desafios e oportunidades de melhoria; ✓ Orientar e direcionar clientes quanto às soluções, produtos e serviços do portfólio Sebrae, de acordo com as demandas identificadas; ✓ Atuar de forma consultiva no atendimento, promovendo melhoria de desempenho e resultados dos clientes atendidos; ✓ Prospectar clientes de forma estruturada, conforme diretrizes institucionais e perfil de público prioritário; ✓ Planejar e organizar sua agenda de atendimentos, garantindo eficiência, qualidade e cobertura da carteira sob sua responsabilidade; ✓ Monitorar e registrar atendimentos, interações e resultados em sistemas institucionais (CRM), assegurando a qualidade das informações; ✓ Acompanhar a evolução dos clientes atendidos, avaliando a efetividade das soluções aplicadas;

	✓ Analisar indicadores de atendimento e resultados, propondo melhorias contínuas na atuação; ✓ Atuar de forma integrada com equipes internas e parceiros, garantindo a entrega das soluções ao cliente; ✓ Representar o Sebrae em ações externas, eventos e atividades de relacionamento com clientes e parceiros; ✓ Contribuir para disseminação de conhecimento, boas práticas orientações técnicas junto aos clientes e equipes internas
Experiências Obrigatórias	✓ Experiência em atendimento a clientes, preferencialmente em ambiente consultivo ou orientado a resultados; ✓ Experiência com prospecção, relacionamento e gestão de carteira de clientes; ✓ Experiência com análise e acompanhamento de indicadores de desempenho; ✓ Vivência com uso de ferramentas de CRM ou sistemas de gestão de relacionamento.
Conhecimentos Gerais Obrigatórios	✓ Comunicação oral e escrita; ✓ Raciocínio lógico e análise de informações; ✓ Noções de cultura organizacional e atuação orientada a resultados.
Conhecimentos Técnicos Obrigatórios	✓ Técnicas de atendimento ao cliente e abordagem consultiva; ✓ Técnicas de negociação e relacionamento com clientes; ✓ Noções de empreendedorismo e gestão de pequenos negócios; ✓ Análise e monitoramento de indicadores de desempenho; ✓ Planejamento e organização de atividades e atendimentos; ✓ Conhecimento em ferramentas de CRM; ✓ Pacote Microsoft Office 365 (nível intermediário, com ênfase em Excel);
Experiências Desejáveis	✓ Experiência em atendimento a pequenos negócios ou ambiente de empreendedorismo; ✓ Vivência com programas de desenvolvimento empresarial; ✓ Conhecimento em marketing digital ou gestão empresarial; ✓ Experiência com organização e priorização de demandas.

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.

4.2. A experiência profissional será comprovada, alternativamente, por:

(i) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), física ou digital, acompanhada de declaração em papel timbrado contendo a descrição das atividades desempenhadas; ou

(ii) contrato de trabalho ou de prestação de serviços com detalhamento das atribuições; ou

(iii) declarações emitidas por órgãos públicos, instituições de ensino ou entidades onde a experiência tenha sido adquirida, contendo a descrição das atividades; ou

(iv) outros documentos oficiais que, de forma inequívoca, comprovem o período e as atividades exercidas.

4.2.1. O Sebrae poderá exigir a apresentação de mais de um documento indicado nos itens acima, de forma cumulativa, a fim de averiguar as informações apresentadas pelo candidato(a).

4.2.2. Para fins de validação da experiência, são consideradas as atividades efetivamente desempenhadas e as competências requeridas, independentemente da denominação ou do nível hierárquico do cargo de origem.

4.2.3. Não serão considerados válidos para fins de comprovação da experiência profissional:

(i) – Declarações de vínculo que não contenham a descrição das atividades exercidas;

(ii) – Registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) sem documento complementar que contenha a descrição das atribuições desempenhadas;

(iii) – currículos, autodeclarações ou quaisquer documentos produzidos unilateralmente pelo candidato, sem emissão ou validação pela instituição ou empresa responsável;

(iv) Documentos ilegíveis, incompletos, sem identificação da instituição emitente, sem período de atuação ou que não permitam a verificação clara das atividades exercidas.

4.2.4. Nos casos em que o candidato comprove a impossibilidade de obter a declaração detalhada da ex-empregadora em razão da empresa encontrar-se baixada ou extinta, será aceita a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo a descrição do CBO, acompanhada de autodeclaração de experiência profissional. A autodeclaração deverá ser assinada sob as penas da lei e conter a descrição das atividades exercidas e o período de atuação, ficando sujeita à validação por meio de entrevista técnica ou verificação de referências. O candidato que se enquadrar nessa situação deverá informar tal circunstância no currículo e apresentar documentação que comprove o fechamento da empresa.

4.3. Para fins de comprovação de experiência, serão computados apenas os períodos de trabalho realizados após a conclusão do Ensino Superior.

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
--------	------

Inscrição	28/08/2026 a 03/09/2026
Etapa 1 – Análise Curricular	03/09/2026 a 09/09/2026
Divulgação do Resultado Preliminar - Análise curricular	10/09/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 1 - Análise curricular	11/09/2026
Divulgação do Resultado Final Etapa 1 – Análise Curricular	14/09/2026
Convocação Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	14/09/2026
Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	15/09/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	15/09/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	16/09/2026
Divulgação do Resultado Final Etapa 2 - Prova de Conhecimentos	17/09/2026
Convocação Etapa 3 - Entrega de documentos comprobatórios	17/09/2026
Divulgação do Resultado - Análise de documentos comprobatórios.	28/09/2026
Prazo para envio de Recursos – Análise de documentos comprobatórios	29/09/2026
Divulgação do Resultado Final - Análise de documentos comprobatórios	30/09/2026
Convocação Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática	01/10/2026
Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática	02/10/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	06/10/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	07/10/2026
Divulgação do Resultado Final Etapa 4 - Avaliação Situacional Prática (Estudo de caso)	08/10/2026
Etapa 5 – Análise de Perfil Comportamental	08/10/2026
Envio por e-mail do link para realização da Análise de Perfil Comportamental	08/10/2026
Etapa 6 - Entrevistas por Competências	09/10/2026
Divulgação do Resultado Preliminar Etapa 6 - Entrevista por Competências	14/10/2026
Prazo para envio de Recursos Etapa 6 - Entrevista por Competências	15/10/2026
Divulgação do Resultado Final	16/10/2026

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

6.2. O prazo para envio de recursos é de 1 (um) dia, contado do envio da comunicação, até as 18h do dia útil posterior, conforme cronograma.

6.3. Nos casos em que forem identificadas necessidade de diligência, solicitação de esclarecimentos ou documentos complementares ao candidato, o prazo para resposta será de 1 dia útil, contadas a partir do envio da comunicação pelo canal oficial, observado o horário limite das 18h do último dia do prazo.

6.4. O não atendimento à diligência no prazo estabelecido implicará eliminação do candidato, independentemente do desempenho nas etapas anteriores.

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. A aprovação na Etapa 1 possui caráter provisório e está sujeita à revisão da documentação apresentada, nos termos do item 14 deste Comunicado, que estabelece os procedimentos, prazos e demais disposições aplicáveis à diligência e ao saneamento documental.

7.1.3. 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;

7.1.4 A análise curricular poderá utilizar ferramentas automatizadas ou sistemas de apoio à análise. Nesses casos, é assegurado ao candidato o direito de solicitar revisão humana das decisões dela decorrentes, nos termos do art. 20 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mediante recurso fundamentado encaminhado no prazo e canal estabelecidos neste Comunicado.

7.1.5. O resultado da Etapa 1 – Análise Curricular, será divulgado exclusivamente no site <https://iel.pandape.infojobs.com.br/>, conforme cronograma;

7.1.6. Serão convocados para a Etapa 2 – Prova de Conhecimentos todos os candidatos aprovados na Etapa 1 – Análise Curricular.

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

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

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

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

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

7.2.2.3 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

7.2.3. A prova será aplicada em formato online, em plataforma indicada pela empresa

contratada (IEL/SC);

7.2.4. A empresa contratada (IEL/SC) encaminhará, por e-mail, as orientações, login e acesso à prova, até as 18h do dia anterior à realização da etapa;

7.2.5. 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.

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

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

7.2.6.2. O candidato inscrito em mais de um Processo Seletivo com provas no mesmo dia e horário deve escolher apenas uma avaliação, sendo responsável por garantir seu acesso. Embora a plataforma disponibilize acessos distintos para cada inscrição, é permitido realizar apenas uma prova. Caso tente acessar mais de uma no mesmo período, o sistema bloqueará o acesso adicional, sem direito a reaplicação, segunda chamada ou revisão.

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

7.2.8. 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;

7.2.9. Solicitações realizadas após o prazo não serão consideradas;

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

7.2.11. Serão convocados para a Etapa 3 - Envio de documentação comprobatória os 20 (vinte) primeiros candidatos, ou seja, os que obtiverem maior nota na prova, por vaga;

7.2.12. Os demais candidatos aprovados nessa etapa permanecerão em banco de reserva, podendo ser convocados para todo estado conforme necessidade do processo seletivo;

7.2.13. 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;

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

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

7.2.16. 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. A análise documental inicial é realizada por triagem, podendo apoiar-se em ferramentas automatizadas, e não esgota a verificação dos requisitos, que poderá ser complementada por revisão humana a qualquer momento do processo seletivo.

7.3.2. Constatado vício que possa implicar desclassificação, o candidato será previamente notificado, com motivação específica e indicação do requisito e do documento correspondentes, podendo apresentar manifestação ou documentação complementar no prazo de 1 (um) dia útil contado do envio da comunicação oficial, até as 18h.

7.3.3. Todas as decisões de habilitação e de desclassificação serão motivadas de forma específica e única, e aplicadas de modo isonômico a todos os candidatos em idêntica situação (efeito erga omnes).

7.3.4. O Sebrae/SC é o decisor final dos atos de habilitação e desclassificação, no exercício de sua autotutela, cabendo à empresa contratada (IEL/SC) a instrução e a operacionalização do procedimento.

7.3.5. Para fins de comprovação de experiência, serão computados apenas os períodos de trabalho realizados após a conclusão do Ensino Superior, em consonância com o item 4.3 deste Comunicado.

7.3.6. A comprovação de experiência mediante declaração deverá, obrigatoriamente, conter: nome do candidato; identificação da empresa ou instituição; cargo ou função exercida; descrição das atividades desempenhadas; período de vigência do vínculo; assinatura e identificação do responsável. Declarações que omitam qualquer dessas informações implicarão a não validação da experiência correspondente, ressalvada a oportunidade de saneamento prevista neste Comunicado.

7.3.7. 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, conforme formas e critérios estabelecidos no item 4.2 deste Comunicado, desde que contenham as informações mínimas exigidas:

- carteira de trabalho (CTPS), física ou digital, acompanhada de declaração de experiência emitida pela empresa ou instituição;
- contrato de trabalho ou prestação de serviços com detalhamento das atribuições desempenhadas;
- declarações emitidas por órgãos públicos, instituições de ensino ou entidades onde a experiência tenha sido adquirida, contendo a descrição das atividades;
- outros documentos oficiais que, de forma inequívoca, comprovem o período e as atividades exercidas.

Não serão aceitos, de forma isolada:

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

c) Carteira Nacional de Habilitação (CNH) categoria B válida.

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

7.3.9 O não envio da documentação no prazo de 1 (um) dia útil, até as 18h, conforme previsto no item 14.3, bem como o envio incompleto ou em desacordo com as exigências deste Comunicado, implicará na eliminação do candidato do processo seletivo, podendo ser convocado o próximo candidato constante na lista de classificação para envio da documentação.

7.3.10. 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 ou presencial, 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 4 - Avaliação Situacional, os 10 (dez) candidatos com maior nota na Etapa 2 - Avaliação de Conhecimentos e que tenha sido aprovado na Etapa 3 - Envio de documentação comprobatória.

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 Avaliação Situacional 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 etapas, 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 etapa;

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 etapa;

7.4.14.1. Nos casos de oscilação ou queda de conexão de internet durante a realização da etapa online, o candidato terá o prazo máximo de 05 (cinco) minutos para retornar à sala virtual, contados a partir da interrupção da conexão. O retorno dentro do prazo permitirá a continuidade da etapa, desde que preservadas a segurança, a isonomia do processo seletivo e a regularidade da avaliação. O não retorno no prazo estabelecido ou a impossibilidade de continuidade segura da avaliação poderá implicar eliminação do candidato.

7.4.14.2. O candidato deverá permanecer na sala virtual até o encerramento da etapa, seguindo todas as orientações da empresa contratada (IEL/SC), da banca avaliadora ou da equipe responsável. O abandono da sala virtual antes do término da etapa, sem autorização, implicará na eliminação do candidato.

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

7.4.16. A avaliação do desempenho do candidato nesta etapa será realizada com base nas competências institucionais do Sebrae/SC, na escala de pontuação e na forma de cálculo descritas no item 8.4 deste Comunicado.

7.4.17. 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.

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

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

Etapa 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.

Etapa 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 ou presencial, 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 05 (cinco) candidatos com maior nota na etapa de Avaliação Situacional Prática, por vaga;

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 interna 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;

7.6.10.3. Nos casos de oscilação ou queda de conexão de internet durante a entrevista online, o candidato terá até 10 (dez) minutos para retornar à sala virtual, desde que não ultrapasse o tempo final previsto para a etapa.

7.6.10.4. Ocorrendo a interrupção, a entrevista será retomada dentro do tempo originalmente estipulado, sem prorrogação automática, não havendo obrigatoriedade de cumprimento integral do roteiro, escopo ou perguntas previstas.

7.6.10.5. O não comparecimento ou o não retorno no prazo estabelecido poderá implicar eliminação do candidato.

7.6.11. A avaliação do desempenho do candidato nesta etapa será realizada com base nas competências institucionais do Sebrae/SC, na escala de pontuação e na forma de cálculo descritas no item 8.4 deste Comunicado.

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

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

7.6.14 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.

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

- 7.6.16. Não serão realizadas comunicações individuais por e-mail;
- 7.6.17. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar as publicações;
- 7.6.18. O resultado do processo seletivo será divulgado após a conclusão desta etapa, conforme cronograma.
- 7.6.19. A participação na etapa implica concordância com a gravação para fins de auditoria;
- 7.6.20. A não observância das orientações fornecidas poderá resultar em eliminação do candidato;
- 7.6.21. 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 aplicadas na Etapa 4 (Avaliação Situacional Prática) e na Etapa 6 (Entrevista por Competências), incluindo a escala de pontuação (2,0 – Supera; 1,5 – Aplica; 0,5 – Aplica parcialmente; 0,0 – Não aplica) e a forma de cálculo descritas a seguir:

- 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 respeitosas e construtivas.

9 CONVOCAÇÃO

Etapla 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;

9.9. 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.

10.4. Os candidatos aprovados poderão ser convocados para compor o quadro de pessoal em outra regional do Sebrae/SC, mediante sua concordância, desde que o processo seletivo seja para o mesmo escopo e espaço ocupacional, não haja banco de candidatos específico para a regional de destino e ficando sob responsabilidade do candidato todos os custos de deslocamento decorrentes dessa convocação.

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 1 (um) dia útil, encerrando-se às 18h do primeiro dia útil subsequente à divulgação do resultado, conforme estabelecido no item 6.2 deste Comunicado.

13.5 Recursos enviados fora do prazo não serão analisados.

14. DILIGÊNCIA E SANEAMENTO

14.1. O Sebrae/SC, no exercício de seu dever de autotutela, poderá instaurar procedimento de diligência em qualquer etapa do processo seletivo, inclusive após a publicação de resultados, para verificar a autenticidade, regularidade e atendimento aos requisitos previstos neste Comunicado.

14.2. A diligência será formalizada por comunicação oficial individual, com indicação específica e motivada do ponto questionado, do requisito e do documento correspondentes.

14.3. O candidato diligenciado deverá apresentar manifestação ou documentação complementar no prazo de 1 (um), contado do envio da comunicação, até as 18h do dia útil posterior.

14.4. A oportunidade de saneamento de vício puramente formal será oferecida de modo isonômico a todos os candidatos em idêntica situação (efeito erga omnes), vedada a concessão seletiva da diligência.

14.5. A diligência verifica exclusivamente a autenticidade, regularidade e atendimento aos requisitos já previstos neste Comunicado, sendo vedada a introdução de exigência nova não publicada no instrumento convocatório.

14.6. Todas as decisões decorrentes de diligência serão motivadas de forma específica, única e estável, indicando o requisito e o documento exatamente questionados.

14.7. O não atendimento à diligência no prazo estabelecido implicará eliminação do candidato, independentemente do desempenho nas etapas anteriores.

14.8. O Sebrae/SC é o decisor final dos atos de habilitação e desclassificação decorrentes de diligência, cabendo à empresa contratada (IEL/SC) a instrução e a operacionalização do procedimento.

15 AUTORIZAÇÃO PARA USO DE DADOS IMAGEM

15.1. 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 para fins exclusivos de execução, gestão e auditoria do processo seletivo;

15.2. 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;

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

15.4. 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.

15.5. O candidato é informado de que o tratamento de seus dados poderá envolver decisões automatizadas ou apoiadas por sistemas de análise. Nesses casos, é assegurado ao candidato o direito de solicitar revisão humana das decisões dela decorrentes, nos termos do art. 20 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mediante recurso fundamentado encaminhado no prazo e canal estabelecidos neste Comunicado.

Florianópolis, 28 de agosto de 2026

ANEXO I: 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*.

2. REFERÊNCIAS – ANALISTA TÉCNICO I - 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*

ANEXO II: Modelo de Declaração de Experiência

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 **XXXXXXXXXXXXXXXX**, 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**

Folha timbrada ou com carimbo constando o CNPJ da empresa