

COMUNICADO 062/2024 – ANALISTA DE ÉTICA E OUVIDORIA

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

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

1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES

1.1. O processo seletivo será executado pelo SEBRAE-SP e RBO Assessoria Pública e Projetos Municipais (empresa contratada para realização do processo seletivo, doravante denominada somente RBO).

1.2. O SEBRAE-SP oferece, além do salário, os seguintes benefícios, mediante a observância de suas normas internas:

1.2.1. Seguro saúde (extensivo a dependentes);

1.2.2. Previdência privada complementar;

1.2.3. Seguro de vida em grupo;

1.2.4. Auxílio-alimentação e/ou refeição;

1.2.5. Auxílio-creche;

1.2.6. Vale-transporte.

1.3. A vaga disponível apresenta características e requisitos, conforme **Tabela I**:

Tabela I – Características e Requisitos da Vaga

Especificação	Descrição
Vaga	Analista de Ética e Ouvidoria
Descrição das Atividades	1. Auxiliar nas atividades relacionadas ao canal de denúncias, elaborando pareceres para o encaminhamento a Comissão de Ética; 2. Realizar a gestão interna de todas as manifestações de Ouvidoria proveniente dos canais de atendimentos, Redes Sociais e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), buscando a satisfação e a orientação dos clientes internos e externos; 3. Propor oportunidades de melhorias provenientes das demandas de clientes, suportando e monitorando às Unidades e Escritórios Regionais na implementação de melhorias de processos e proposição de planos



de ação;

4. Analisar dados, monitorar o painel BI da Ouvidoria para elaborar relatórios com reporte das informações relacionadas às manifestações de Ouvidoria, além de informações que ofereçam suporte a gestão do negócio;
5. Elaborar e acompanhar indicadores de gestão do processo;
6. Elaborar prestação de contas, controlar fundo fixo, pagamentos de notas fiscais relacionados a Unidade;
7. Supervisionar e acompanhar as atividades dos estagiários da Unidade;
8. Buscar melhores práticas e tendências de mercado seguindo metodologias definidas e orientações gerais;
9. Possibilitar aos colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores do Sebrae SP meios de interação com o canal de Ouvidoria bem como a divulgação do Código de Ética;
10. Divulgar o canal de comunicação direto com o cliente através de campanha de divulgação dos serviços de Ouvidoria;
11. Auxiliar a revisão dos papéis de trabalho, relatórios, apresentações de resultados;
12. Auxiliar nas capacitações dos pilares do programa de integridade corporativa com foco no Código de Ética, investigações internas e Ouvidoria.

Espaço Ocupacional (Registro CTPS)	Analista III
Quantidade de Vagas	01
Salário	R\$ 8.600,00 (oito mil e seiscentos reais).
Local de Lotação	Ouvidoria
Condições de trabalho	- 40 Horas semanais de jornada de trabalho; - Disponibilidade para viagens e deslocamentos;
Requisitos Exigidos e Desejáveis	Vide Anexo I

1.4. A vaga disponível será realizada de acordo com **cronograma** informado no **Anexo II**.

1.4.1. A qualquer tempo, todas as Fases do cronograma podem ser alteradas, de acordo com a necessidade e conveniência do SEBRAE-SP, mediante comunicado em seu portal na internet (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

2. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Ter obtido aprovação em todas as Fases do processo seletivo.
- 2.2. Comprovar idade mínima de 18 (dezoito) anos.
- 2.3. Estar em dia com as obrigações eleitorais.
- 2.4. Apresentar certificado de reservista ou de dispensa de incorporação, em caso de candidato do sexo masculino.
- 2.5. Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do espaço ocupacional.
- 2.6. Encontrar-se no pleno exercício de seus direitos civis e políticos.



- 2.7. Comprovar os requisitos exigidos, conforme especificado na **Anexo I – Requisitos Exigidos**, deste Comunicado.
- 2.8. Apresentar toda a documentação quando da sua convocação para contratação.
- 2.9. Fica vedada a participação de pessoas candidatas às vagas subordinadas, direta ou indiretamente, a seu cônjuge ou parente até o segundo grau.
- 2.10. Se já trabalhou no SEBRAE-SP, ter tido o intervalo mínimo de 06 meses da data do desligamento até o momento da inscrição.

3. FASES DO PROCESSO SELETIVO

3.1. O processo seletivo constará das seguintes Fases, na ordem apresentada, conforme descrito no **Anexo II - Cronograma**:

3.1.1. **1ª Fase: Inscrição** – A inscrição deverá ser realizada no prazo estipulado neste Comunicado. Todas as pessoas inscritas estarão aptas a seguir para a 2ª Fase, não havendo análise dos documentos e cumprimento dos requisitos nesta Fase.

3.1.2. **2ª Fase: Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação** – De caráter eliminatório e classificatório;

3.1.3. **3ª Fase: Comprovação Documental** – De caráter eliminatório;

3.1.4. **4ª Fase: Avaliação de Habilidades e Atitudes (AHA)** – De caráter eliminatório;

3.1.5. **5ª Fase: Banca Examinadora** – De caráter eliminatório e classificatório.

4. INSCRIÇÃO

4.1. Para participar do processo seletivo, a pessoa interessada deverá acessar o [endereço eletrônico \(clique aqui\)](#), realizar o cadastro e a inscrição. Para suporte à plataforma de inscrição, envie e-mail para candidatosebrae@rboprojetos.com.br.

4.1.1. A inscrição deverá ser realizada considerando a compatibilidade dos requisitos da vaga com a formação acadêmica e experiência profissional da pessoa candidata.

4.1.2. O período de inscrição ocorrerá conforme datas previstas no **Anexo II - Cronograma**, podendo ser prorrogado a critério do SEBRAE-SP.

4.1.3. Todas as pessoas inscritas na vaga estão aptas a seguir para a Fase de Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação, não havendo análise dos documentos e cumprimento dos requisitos nesta Fase.

4.1.4. A lista de pessoas candidatas inscritas será divulgada através do **Portal do SEBRAE-SP** (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco), conforme data prevista no **Anexo II – Cronograma**.

4.1.5. Em caso de prorrogação, será realizada uma nova divulgação.

4.2. Não haverá, por parte do SEBRAE-SP e/ou RBO, conferência/validação das informações fornecidas no ato da inscrição, sendo de inteira responsabilidade de cada pessoa candidata o correto preenchimento das informações solicitadas, bem como a veracidade e fidedignidade das mesmas.

4.3. O SEBRAE-SP e a RBO não se responsabilizam por inscrições não realizadas por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de internet ou comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

4.4. A inscrição no referido processo seletivo implicará conhecimento e tácita concordância das normas e condições estabelecidas neste Comunicado, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.



4.5. À pessoa com deficiência é assegurado o direito de se inscrever neste processo seletivo, desde que as atribuições do Espaço Ocupacional pretendido sejam compatíveis com a deficiência registrada em laudo, conforme estabelecido no Decreto Federal nº 3.298, de 20/12/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 5.296 de 02/12/2004.

4.5.1. Serão consideradas pessoas com deficiência aquelas que se enquadrem no art. 2º da Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, nas categorias discriminadas no art. 4º do Decreto Federal nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, com as alterações introduzidas pelo Decreto Federal nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, no § 1º do artigo 1º da Lei Federal nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012 (Transtorno do Espectro Autista) e no art. 1º, da Lei Federal nº 14.126, de 22 de março de 2021, observados os dispositivos da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Decreto Federal nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

4.5.2. A pessoa candidata que necessitar de atendimento especial e/ou recursos de acessibilidade para participação neste processo seletivo deverá, no momento da inscrição, anexar na aba específica do site da **RBO** (www.rboprojetos.com.br), o laudo e o requerimento de atendimento especial, conforme especificado abaixo.

4.5.2.1. No ato de sua inscrição, as pessoas candidatas deverão anexar seu laudo médico (original ou cópia autenticada em cartório), emitido no último ano, que ateste a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID-10), no período indicado no **Anexo II - Cronograma**.

4.5.2.1.1. O Laudo deve ser legível e preferencialmente digitado, conforme especificado a seguir:

a) Cabeçalho: dados de identificação do trabalhador, CPF e RG

b) Tipo de deficiência: Física, Auditiva (incluir audiometria), Visual (incluir acuidade visual), Visão monocular, Intelectual, Mental, Espectro-Autista, Múltipla. Colocar o CID.

c) Origem da deficiência: congênita, doença, acidente comum, após intervenção cirúrgica, acidente de trabalho, reabilitado pelo INSS

d) Limitações funcionais para atividade do cotidiano ou restrições de participação social que a pessoa apresenta. Apoios que auxiliam a pessoa e se faz uso de órteses.

4.5.2.2. A pessoa candidata deve anexar, no ato da inscrição, o requerimento de atendimento diferenciado, assinado, conforme modelo disponível no **Anexo V** deste Comunicado, indicando as condições de que necessita para a realização das provas.

4.5.2.2.1. O atendimento às condições especiais solicitadas para a realização das provas ficará sujeito à análise de viabilidade e razoabilidade do pedido.

4.5.2.2.2. A pessoa candidata que não solicitar o atendimento especial com as condições diferenciadas no prazo, conforme **Anexo II - Cronograma**, e na forma estabelecida no **Item 4.5.2.**, não poderá dispor das mesmas.

4.5.2.2.3. O deferimento ou indeferimento da solicitação do atendimento especial e /ou recursos de acessibilidade será encaminhado por e-mail.

4.6. Será de responsabilidade da pessoa candidata, buscar as informações referentes a cada Fase da seleção, não tendo o SEBRAE-SP obrigação de realizar a convocação e não cabendo à pessoa candidata alegar desconhecimento das datas, locais e demais informações contidas neste Comunicado.

4.7. As realizações das Fases de seleção poderão ser retificadas pelo SEBRAE-SP de acordo com demandas internas, sendo divulgadas no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

5. AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E PROVA DE REDAÇÃO

5.1. As pessoas inscritas nesta vaga serão submetidas à Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação.

5.2. A Avaliação de Conhecimentos constará de 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas e apenas 1 (uma) resposta correta;



- 5.3. Os assuntos versarão sobre os itens contidos no **Anexo I – Requisitos Exigidos** deste Comunicado.
- 5.4. A Avaliação de Conhecimentos constará dos seguintes conteúdos e respectivo número de questões:
- 5.4.1. 15 (quinze) questões de Língua Portuguesa;
- 5.4.2. 05 (cinco) questões de Raciocínio;
- 5.4.3. 30 (trinta) questões de Conhecimentos Específicos.
- 5.5. A Prova de Redação consistirá em um texto dissertativo cujo tema será com base no conteúdo programático informado no **Anexo I - Requisitos Exigidos** deste Comunicado.
- 5.6. O manual com as orientações e recomendações para a realização da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação encontra-se disponível no link: [Manual Avaliação de Conhecimentos e Redação - Clique Aqui](#).

6. REALIZAÇÃO DO SIMULADO

- 6.1. No **Anexo II - Cronograma** está prevista a data para a realização do Simulado.
- 6.2. As confirmações sobre data, horário e plataforma estão disponíveis em: [Manual Avaliação de Conhecimentos e Redação - Clique Aqui](#).
- 6.3. É uma oportunidade de ambientar-se à plataforma em que será realizada a Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação.
- 6.3.1. A pessoa candidata poderá aproveitar este momento para testar sua conexão com a internet, checar se seu equipamento, navegador, plugins e extensões estão compatíveis com a plataforma da prova.
- 6.3.2. O simulado é opcional e não possui carácter eliminatório.

7. REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E PROVA DE REDAÇÃO

- 7.1. No **Anexo II - Cronograma** está prevista a data para a realização da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação.
- 7.2. As confirmações sobre data, horário e plataforma estarão disponíveis em: [Manual de Avaliação de Conhecimentos e Redação - Clique Aqui](#)
- 7.3. Às pessoas candidatas, será permitida a participação na respectiva data, horário e plataforma a serem divulgados de acordo com as informações constantes no **Item 7.2**.
- 7.4. Não será permitida a participação de pessoas candidatas após o horário indicado, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso. Não haverá segunda chamada em nenhuma hipótese no caso de ausência da pessoa candidata.
- 7.5. Não será permitido à pessoa candidata, durante a realização da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação, utilizar qualquer material de consulta, como: calculadora, agenda eletrônica, gravador, telefone celular, relógio inteligente, máquina fotográfica, palmtop, tablet, Ipad, Ipod, entre outros. E, também, utilizar fone de ouvidos (exceto aparelhos auditivos, desde que informado conforme **Item 4.5.2**), óculos escuros (exceto óculos utilizados para acessibilidade, desde que informado conforme **Item 4.5.2**), qualquer boné, chapéu, lenço ou qualquer material que cubra face, bocas ou orelhas.
- 7.6. Para a realização online da prova, as pessoas candidatas serão submetidas ao reconhecimento facial na plataforma online. As orientações para a sua realização estão disponíveis em: [Manual Avaliação de Conhecimentos e Redação - Clique Aqui](#).
- 7.7. O descumprimento dos **Itens 7.5 e 7.6**, implicará a eliminação da pessoa candidata do processo seletivo.
- 7.8. A Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação terá duração de **4 (quatro) horas**.



7.8.1. Não serão computadas questões não respondidas.

7.9. Para a realização da Prova de Redação, a pessoa candidata deverá redigir texto de, no mínimo 20 (vinte), e no máximo 40 (quarenta) linhas. Caso essa margem mínima e máxima não seja atendida, a prova de redação não será contabilizada como válida.

7.10. O gabarito preliminar da Avaliação de Conhecimentos será divulgado à partir das 20:00h do dia de realização da prova, através da plataforma de provas (<https://rbo.fabricadeprovas.com.br>) e, também, no site da RBO (www.concursosrbo.com.br), na área “**GABARITO**”.

7.10.1. Serão admitidos recursos contra o gabarito no site da RBO (www.concursosrbo.com.br) no campo de “**RECURSO**” na área do candidato, dentro da área deste Processo Seletivo, no prazo de até 1(dia) útil a contar da data e horário de divulgação do gabarito.

7.10.2. Os recursos enviados fora do prazo de 1 (um) dia útil, após a divulgação do gabarito, não serão aceitos.

7.10.3. Os recursos serão analisados e as justificativas das alterações de gabarito da Avaliação de Conhecimentos serão enviadas em até 2 (dois) dias úteis, por e-mail.

7.10.4. Recursos recebidos por qualquer outro canal diferente do estabelecido no Item 7.10.1, não serão analisados.

7.10.5. Se o recurso resultar anulação ou alteração de item de questão objetiva integrante da Avaliação de Conhecimentos, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todas as pessoas candidatas, independentemente de terem interposto recurso ou não.

7.11 O gabarito definitivo da Avaliação de Conhecimentos será divulgado no site da RBO (www.concursosrbo.com.br), após análise dos recursos.

8. CORREÇÃO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E PROVA DE REDAÇÃO

8.1. A Avaliação de Conhecimentos será corrigida utilizando-se a escala de 0 (zero) a 50 (cinquenta) pontos, ou seja, cada questão corresponderá a 1(um) ponto.

8.1.1. A pontuação será atribuída em concordância com o gabarito definitivo da prova.

8.1.1.1. O candidato poderá, a partir das 20h00 da data de realização da Avaliação de Conhecimentos, consultar sua pontuação na plataforma de realização da prova (<https://rbo.fabricadeprovas.com.br/>).

8.1.1.2. A pontuação definitiva será disponibilizada na plataforma de realização da prova (<https://rbo.fabricadeprovas.com.br/>) após a análise de recursos.

8.1.2. Serão consideradas habilitadas na Avaliação de Conhecimentos as pessoas candidatas que atingirem o mínimo de 60% (sessenta por cento), ou seja, 30 (trinta) pontos.

8.1.2.1. A pessoa candidata não habilitada na Avaliação de Conhecimentos será eliminada do processo seletivo.

8.1.2.2. Será publicada, somente, a relação de pessoas candidatas habilitadas em ordem alfabética.

8.1.2.3. Caso ocorra empate na pontuação, serão considerados como critérios para desempate as maiores notas pela seguinte ordem:

8.1.2.3.1. Maior nota no conteúdo de Conhecimentos Específicos.

8.1.2.3.2. Maior nota no conteúdo de Português.

8.1.2.3.3. Maior nota no conteúdo de Raciocínio Lógico.

8.1.2.3.4. Maior nota na redação.

8.1.2.3.5. Caso persista o empate, todas as pessoas candidatas nesta situação serão habilitadas.

8.2. A Prova de Redação será corrigida conforme quesitos e pontuação indicados na **Tabela II – Critérios de Avaliação**.



- 8.2.1. A Prova de Redação será avaliada na escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.
- 8.2.2. Será atribuída nota 0 (zero) à Prova de Redação nos seguintes casos: fuga em relação ao tema e estrutura propostos, entrega da Prova em branco e descumprimento da quantidade mínima de 20 linhas ou máxima de 40 linhas.
- 8.2.3. Será considerada habilitada na Prova de Redação a pessoa candidata que não zerar.
- 8.2.4. A pessoa candidata não habilitada na Prova de Redação será eliminada do processo seletivo.
- 8.2.5. Será corrigida a Prova de Redação das 30 (trinta) primeiras pessoas candidatas com maior pontuação na Avaliação de Conhecimentos e que também tiverem a documentação deferida na Fase de Comprovação Documental.
- 8.2.5.1 Caso o quantitativo de pessoas candidatas mencionadas no Item 8.2.5 não atinja o esperado para a Avaliação de Habilidades e Atitudes (AHA) ou para atender vagas adicionais ou para habilitar pessoas candidatas a futuras vagas, o Sebrae SP poderá convocar pessoas candidatas, na sequência da pontuação na Avaliação de Conhecimentos e que também tiverem a documentação deferida na Fase de Comprovação Documental, para a correção da Prova de Redação.
- 8.2.6. As pessoas candidatas que tiveram a redação corrigida poderão consultar a pontuação obtida na plataforma de realização de provas (<https://rbo.fabricadeprovas.com.br/>).

Tabela II – Critérios de Avaliação Redação

Critérios de Avaliação	Pontuação
Argumentos: coerência, uso de exemplos e/ou dados e/ou citações e consistência das ideias.	0-3
Estrutura do Texto: introdução, desenvolvimento, sequência de ideias e conclusão.	0-2
Linguagem: correção gramatical, vocabulário preciso e estilo adequado.	0-2
Conhecimento técnico do tema: clareza, relevância, domínio do tema, tendo por referência o conteúdo programático de Conhecimentos Específicos, contido no Anexo III deste Comunicado.	0-3

9. COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL

- 9.1. Os documentos indicados no **Anexo I – Requisitos Exigidos** deverão ser enviados na data prevista conforme **Anexo II – Cronograma**.
- 9.2. Serão habilitadas para o envio de documentação as 30 (trinta) primeiras pessoas candidatas com maior pontuação na Avaliação de Conhecimentos.
- 9.2.1 O Sebrae-SP poderá convocar novas turmas para a Fase de Comprovação Documental, conforme a necessidade das vagas mencionadas neste Comunicado ou para vagas adicionais ou para habilitar pessoas candidatas a futuras vagas, conforme descrito no item 16.2.
- 9.3. Caso ocorra empate na pontuação, serão considerados como critérios para desempate as maiores notas pela seguinte ordem:
- 9.3.1. Maior nota no conteúdo de Conhecimentos Específicos.
- 9.3.2. Maior nota no conteúdo de Português.
- 9.3.3. Maior nota no conteúdo de Raciocínio Lógico.
- 9.3.4. Caso persista o empate, todas as pessoas candidatas nesta situação serão habilitadas.
- 9.4. Essas pessoas deverão comprovar, através de documentos, TODOS os itens descritos na **Anexo I – Requisitos Exigidos**.



9.4.1. A pessoa candidata que não apresentar a documentação completa exigida será eliminada do processo seletivo.

9.5. A pessoa candidata poderá emitir Autodeclaração que comprove sua experiência profissional somente quando houver a impossibilidade de comprovação dos requisitos exigidos, em função de:

- a) Falência ou extinção da empresa em que realizou esta atividade;
- b) Recusa da empresa em fornecer a declaração;
- c) Por estar atuando na função exigida e a solicitação da declaração representar um prejuízo ao vínculo empregatício atual.

9.5.1 Essa Autodeclaração deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: nome completo da pessoa candidata, cargo que ocupava, atividades que exercia, período de execução destas atividades, data, local, Razão Social e CNPJ da empresa Contratante, declaração do motivo de utilização da Autodeclaração e o atesto de que as informações são verídicas. Vide modelo no **Anexo II**.

9.5.2 A Autodeclaração deverá vir obrigatoriamente acompanhada de documento que comprove uma das **alíneas do item 9.5**, conforme descrito na **Tabela III – Documento Comprobatório de Autodeclaração**.

Tabela III – Documento Comprobatório de Autodeclaração

Motivo Impossibilidade de Comprovação	Documento Comprobatório
a) Falência ou extinção da empresa em que realizou esta atividade	Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral do CNPJ; E Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo as páginas de identificação do candidato e do registro do empregador. O comprovante poderá ser emitido através do site da Receita Federal: Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral (fazenda.gov.br)
b) Recusa da empresa em fornecer a declaração	E-mail da empresa informando a recusa no envio das informações, constando data de envio e endereço eletrônico; E Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo as páginas de identificação do candidato e do registro do empregador. OU E-mail enviado a empresa solicitando as informações e sem retorno, constando data de envio e endereço eletrônico; E Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo as páginas de identificação do candidato e do registro do empregador.
c) Por estar atuando na função exigida e a solicitação da declaração representar um prejuízo ao vínculo empregatício	Carteira de Trabalho e Previdência Social Digital (CTPS) contendo a identificação do candidato e do registro do empregador (com início e sem data fim) para comprovar o vínculo.

9.6. Para fins de comprovação, não serão aceitas experiências profissionais adquiridas por meio de estágios.



9.7. Os documentos necessários para comprovação deverão ser enviados, por meio de upload, no **link específico** que será disponibilizado na divulgação dos habilitados para a Comprovação Documental conforme previsto no **Anexo II – Cronograma**.

9.8. Documentos enviado em língua estrangeira deverão ser encaminhados com tradução juramentada.

9.9. Não será permitida a entrega de documentos fora dos prazos definidos neste Comunicado.

9.10. O SEBRAE-SP não se responsabiliza por documentos não entregues por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de internet ou comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

9.11. Será considerada compatível, para efeito dessa Comprovação Documental, a documentação analisada com base nos seguintes critérios:

9.11.1. Entrega: prazo, local, forma, documentos exigidos;

9.11.2. Autenticidade: conforme especificado na **Anexo I – Requisitos Exigidos**;

9.11.3. Validade: data de emissão, órgão emissor, conteúdo do documento completo, correto e legível, e em conformidade com a atuação exigida na descrição das atividades.

9.12. A documentação considerada compatível e completa, de acordo com os critérios definidos no **Item 9.14.**, após análise documental, será deferida e a pessoa candidata poderá ser convocada Fase Avaliação de Habilidades e Atitudes, desde que esteja em conformidade com o **Item 8.1.2.** deste Comunicado.

9.13. Caso a documentação seja considerada compatível, mas incompleta, será deferida parcialmente e a pessoa candidata terá a oportunidade de completá-la durante o período de recurso especificado no **Item 9.17.1**.

9.14. Caso a pessoa candidata não apresente a documentação exigida na divulgação do resultado da análise documental, dentro do prazo estabelecido, será eliminada do processo seletivo.

9.15. A documentação considerada incompatível, após a análise documental, será indeferida e implicará na eliminação imediata da pessoa candidata no processo seletivo, sem possibilidade de impetração de recurso.

9.16. A data de divulgação da análise da Comprovação Documental está prevista no **Anexo II - Cronograma**.

9.17. O resultado detalhado da análise, especificando o deferimento, deferimento parcial e o indeferimento será enviado ao email da pessoa candidata informado no formulário de envio da documentação.

9.17.1 Após divulgação do resultado da análise documental, nos termos do Item 9.12, as pessoas candidatas com documentação deferida parcialmente poderão enviar os documentos indicados, dentro do prazo de Recurso da Comprovação Documental, previsto no **Anexo II - Cronograma**.

9.17.2. É facultado ao SEBRAE-SP, a qualquer momento, promover diligência destinada a esclarecer ou comprovar as informações constantes na(s) declaração(ões) e, portanto, poderá ser eliminada a pessoa candidata se constatada alguma irregularidade quanto à fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.

9.17.3. O resultado final da Comprovação Documental será divulgado, na data provável indicada no **Anexo II - Cronograma**, no portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

9.18. Documentos complementares poderão ser solicitados ao longo de todo o processo seletivo.

10. AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES

10.1. Serão convocadas para a Fase Avaliação de Habilidades e Atitudes, as 15 (quinze) pessoas candidatas com a melhor classificação na Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação e com a documentação deferida na Fase de Comprovação Documental.

10.2. A lista de pessoas candidatas convocadas para a Avaliação de Habilidades e Atitudes será divulgada, em ordem alfabética, na data prevista no **Anexo II – Cronograma**.



10.3. Caso nenhum participante na Fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes atinja a pontuação mínima exigida, ou o número de habilitados seja insuficiente para preencher as vagas mencionadas neste comunicado, ou surjam vagas adicionais, ou futuras vagas (conforme item 16.2), o SEBRAE-SP poderá convocar uma nova turma para a Fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes, desde que existam candidatos habilitados nas Fases de Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação e com a documentação deferida na Fase de Comprovação Documental.

10.4. As informações sobre local e horário da Fase Avaliação de Habilidades e Atitudes (AHA) estarão disponíveis, na data provável indicada no **Anexo II - Cronograma**, no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

10.5. A Avaliação de Habilidades e Atitudes (AHA) terá duração de até 4 (quatro) horas.

10.6. Esta Fase visa a verificar a aplicação das habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das atividades previstas para o espaço ocupacional da vaga selecionada.

10.7. Serão avaliados os seguintes quesitos:

- a) Resolução da situação-problema;
- b) Argumentação;
- c) Trabalho em grupo;
- d) Inovação;
- e) Comunicação.

10.8. As pessoas candidatas serão avaliadas em cada um dos quesitos mencionados acima, considerando a frequência em que são demonstrados durante a Avaliação de Habilidades e Atitudes, conforme critérios definidos na **Tabela IV – Critério de Avaliação de Habilidades e Atitudes**.

10.9. A Avaliação de Habilidades e Atitudes será realizada na escala de 0 (zero) a 50 (cinquenta) pontos.

10.10. Será considerada habilitada, na Avaliação de Habilidades e Atitudes, a pessoa candidata que obtiver total de pontos igual ou superior a 35 (trinta e cinco) pontos.

10.11. A pessoa candidata não habilitada na Fase da Avaliação de Habilidades e Atitudes será eliminada do processo seletivo.

10.12. O resultado será divulgado no portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco) na data prevista indicada no **Anexo II – Cronograma**.

Tabela IV – Critérios de Avaliação de Habilidades e Atitudes.

Critério de Avaliação	Pontuação
Apresentou frequentemente todos ou quase todos os aspectos do quesito de maneira consistente e completa.	9-10
Apresentou a maioria dos aspectos do quesito, de forma consistente e completa.	7-8
Apresentou metade dos aspectos do quesito, de forma consistente e/ou completa.	5-6
Apresentou eventualmente os aspectos do quesito, de forma consistente e/ou	3-4
Quase nunca apresentou qualquer aspecto do quesito	1-2
Nunca apresentou qualquer aspecto do quesito	0



11. BANCA EXAMINADORA

11.1. Participarão da Banca Examinadora as pessoas candidatas habilitadas na Fase Avaliação de Habilidades e Atitudes.

11.2. Serão avaliados os seguintes quesitos:

- a) Aplicação do conhecimento;
- b) Autodesenvolvimento;
- c) Visão sistêmica; e
- d) Adaptabilidade.

11.3. As pessoas candidatas serão avaliadas em cada um dos quesitos mencionados acima, considerando a frequência em que são demonstrados durante a Banca Examinadora, conforme critérios definidos na **Tabela V – Critérios de Avaliação da Banca Examinadora**.

11.4. A Banca Examinadora utilizará a escala de 0 (zero) a 40 (quarenta) pontos para avaliação da pessoa candidata.

11.5. Será considerada habilitada, na Banca Examinadora, a pessoa candidata que obtiver total de pontos igual ou superior a 32 (trinta e dois) pontos.

11.6. Caso nenhuma das pessoas participantes na Fase da Banca Examinadora atinja a pontuação mínima exigida e, na existência de pessoas candidatas habilitadas na 3ª Fase – Comprovação Documental, o SEBRAE-SP poderá convocar uma nova turma para a Fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes e, depois, nova Fase de Banca Examinadora.

11.7. A pessoa candidata não habilitada na Banca Examinadora será eliminada do processo seletivo.

11.8. A data prevista para divulgação do resultado da Banca Examinadora será de acordo com o informado no **Anexo II - Cronograma**, através do Portal do SEBRAE-SP.

(www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

Tabela V – Critérios de Avaliação da Banca Examinadora

Critério de Avaliação	Pontuação
Apresentou frequentemente todos ou quase todos os aspectos do quesito de maneira consistente e completa	9-10
Apresentou a maioria dos aspectos do quesito, de forma consistente e completa.	7-8
Apresentou metade dos aspectos do quesito, de forma consistente e/ou completa.	5-6
Apresentou eventualmente os aspectos do quesito, de forma consistente e/ou	3-4
Quase nunca apresentou qualquer aspecto do quesito	1-2
Nunca apresentou qualquer aspecto do quesito	0

12. RESULTADO DO PROCESSO SELETIVO

12.1 As pessoas candidatas que chegarem até a última Fase do processo seletivo serão classificadas por ordem decrescente considerando a pontuação total recebida.

12.2 Será aprovada a pessoa candidata que obtiver a maior pontuação, e a mesma poderá ser convocada para contratação, conforme período de validade informado no **Item 15.3**.



12.3 O resultado do processo seletivo estará disponível para consulta no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

12.4 A pessoa candidata aprovada, se convocada para a contratação, deverá apresentar os documentos enviados durante a Fase de comprovação documental e demais documentos que se fizerem necessários.

12.5 A pessoa candidata que não apresentar a documentação exigida será eliminada.

13. SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Informações gerais do processo seletivo devem ser devidamente fundamentadas e realizadas através do link <https://forms.office.com/r/WqrPggeBz9>.

13.1.1. Não serão admitidas solicitações de esclarecimento quanto ao Gabarito oficial definitivo da Avaliação de Conhecimentos e às decisões da Avaliação de Habilidades e Atitude e da Banca Examinadora.

13.1.2. Não será aceita solicitação de esclarecimento enviada por correspondência (Sedex, AR, telegrama etc.).

13.2. As solicitações de esclarecimento referentes à Inscrição, Aplicação da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação devem ser encaminhadas ao e-mail candidatosebrae@rboprojetos.com.br.

13.3. O SEBRAE-SP não fornece esclarecimento sobre a performance da pessoa candidata na Fase Avaliação de Habilidades e Atitudes nem na Fase Banca Examinadora.

13.4. Em hipótese alguma será aceita a revisão de esclarecimento.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. No momento da inscrição, a pessoa candidata estará ciente e em concordância com os termos que constam neste edital, bem como aceita que os seus dados pessoais, sensíveis ou não, sejam tratados e processados de forma a possibilitar a efetiva execução do processo seletivo público, com a aplicação dos critérios de avaliação e seleção, autorizando expressamente a divulgação de seu nome e número de inscrição, no Portal de vagas SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

14.2. A proteção de dados pessoais das pessoas candidatas é fundamental para garantir sua privacidade e cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) vigente no Brasil. Para respeitar a privacidade, não será publicada ou disponibilizada, em quaisquer uma das Fases desse processo seletivo, informações a terceiros, sobre o desempenho das pessoas candidatas.

14.3. O modo de tratamento dos dados pessoais da pessoa candidata durante o processo seletivo encontra-se disponível em: [Aviso de Privacidade para Participantes de Processos Seletivos do SEBRAE-SP](#).

15. CONTRATAÇÃO

15.1. A pessoa candidata aprovada e convocada para contratação será submetida a exame médico admissional de caráter eliminatório.

15.2. A pessoa candidata a ser contratada submeter-se-á ao regime de trabalho da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

15.3. A pessoa candidata aprovada será contratada por prazo indeterminado, sendo que os primeiros 90 (noventa) dias são considerados período de experiência.

15.4. Toda pessoa empregada readmitida para a mesma função, até 12 (doze) meses após a rescisão, fica desobrigada de firmar Contrato de Trabalho de Experiência.

15.5. A critério do SEBRAE-SP, as pessoas habilitadas e não convocadas para contratação, por ordem de classificação, irão compor um cadastro reserva para ser utilizado nos casos de desistência e/ou eliminação de



pessoas candidatas aprovadas, bem como na abertura de nova(s) vaga(s) para o mesmo espaço ocupacional e que atenda aos mesmos Requisitos Exigidos especificados no **Anexo I – Requisitos Exigidos**.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. Os itens deste edital poderão sofrer eventuais atualizações ou retificações, circunstância que será comunicada através de publicação no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

16.2. O prazo de validade da habilitação da pessoa candidata no processo seletivo será de 06 (seis) meses, a contar da data de divulgação do resultado final no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco), prorrogável por mais 06 (seis) meses, por conveniência do SEBRAE-SP.

16.3. A participação da pessoa candidata implicará aceitação das normas para o processo seletivo contidas neste Comunicado, anúncio publicado no jornal e em outros meios a serem divulgados pela internet, no Portal do SEBRAE – SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

16.4. São de responsabilidade da pessoa candidata despesas com deslocamento, estadia, alimentação e qualquer outro custo relacionado com a sua participação em todas as Fases do processo seletivo, exceto intérprete de Libras ou outro recurso de acessibilidade nos ambientes/materiais do SEBRAE-SP.

16.5. Não será permitido à pessoa candidata a participação em quaisquer das Fases previstas neste Processo Seletivo, em local, data ou horário diferente dos predeterminados nos Comunicados disponibilizados na internet – no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

16.6. O não comparecimento a qualquer uma das Fases implicará eliminação automática da pessoa candidata.

16.7. A participação da pessoa candidata neste processo seletivo não implica obrigatoriedade em sua contratação, cabendo ao SEBRAE-SP à avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação.

16.8. A qualquer tempo, o presente processo seletivo pode ser alterado, suspenso ou cancelado, de acordo com a necessidade e conveniência do SEBRAE-SP, mediante Comunicado no Portal do SEBRAE-SP (www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/trabalhe_conosco).

16.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Unidade Gestão de Pessoas – Atração e Desenvolvimento do SEBRAE-SP, no que se refere à realização deste processo seletivo.

16.10. Em caso de troca de sistema, visto a necessidade de licitação para a contratação de Empresa prestadora deste serviço, a pessoa candidata deverá efetuar novo cadastro.



ANEXO I – REQUISITOS EXIGIDOS

Requisitos Exigidos	Documentos Válidos para Comprovação
1. Ensino Superior Completo (graduação);	Cópia simples, frente e verso, de diplomas ou declarações ou certificados reconhecidos pelo MEC.
2. Experiência comprovada em Ouvidoria e/ou Compliance (mínimo de 6 meses);	<p>Importante: Os documentos apresentados serão avaliados para verificar se as atividades descritas comprovam as experiências exigidas.</p> <p>a) Experiência profissional em outras empresas: Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social Digital (CTPS) com registro do empregador e dados pessoais; E Declaração original da empregadora constando o CNPJ e as atividades desenvolvidas. E/OU</p> <p>b) Experiência profissional no Regime Estatutário: Declaração original que comprove o vínculo empregatício e as atividades desenvolvidas. E/OU</p> <p>c) Experiência profissional em empresa própria e/ou autônomo: Microempreendedor Individual (MEI): Ficha Cadastral Simplificada ou Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral; E Contrato de prestação de serviços (assinado) e/ou Nota Fiscal discriminando o serviço realizado. Sócio: Ficha Cadastral Simplificada ou Contrato Social da empresa que tenha participação societária; E Contrato de prestação de serviços (assinado) e/ou Nota Fiscal discriminando o serviço realizado. Autônomo: Recibo de pagamento autônomo (RPA); E Contrato de prestação de serviços (assinado). E/OU</p> <p>e) Autodeclaração de experiência para as situações especificadas no Item 9.5: Autodeclaração de experiência conforme ANEXO IV assinada pela própria pessoa candidata; E Documento (s) comprobatório (s) (Tabela III) referente a impossibilidade de comprovação da experiência (Item 9.5).</p>
3. Certificação em Ouvidoria;	Cópia simples, frente e verso, do certificado.
4. Currículo Vitae	Documento em PDF com o resumo de sua trajetória profissional
Requisitos Desejáveis	Documentos Válidos para Comprovação
Experiência em análise de dados e desenvolvimento de dashboards (mínimo de 6 meses).	O envio dessa comprovação não é obrigatório.



ANEXO II – CRONOGRAMA

Fases	Data Prevista
1ª) Inscrição	
Formulário de Inscrição: Clique aqui para acesso ao Formulário de Inscrição no Processo Seletivo	De 19/07/2024 a 24/07/2024
Suporte para a plataforma de inscrição: candidatosebrae@rboprojetos.com.br	
Divulgação da relação de pessoas inscritas.	26/07/2024
2ª) Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação	
Simulado: ambientação ao sistema da Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação. Clique aqui para acesso ao manual de orientações e recomendações.	30/07/2024 às 08h30
Avaliação de Conhecimentos e Prova de Redação: Formato Virtual Clique aqui para acesso ao manual de orientações e recomendações.	31/07/2024 às 13h30
Divulgação do resultado da Avaliação de Conhecimentos.	07/08/2024
Divulgação da lista das pessoas candidatas habilitadas para a comprovação documental e orientações para o envio.	07/08/2024
3ª) Comprovação Documental	
Período para Comprovação Documental .	08/08/2024 a 09/08/2024
Divulgação da lista de pessoas com documentação deferida e deferida parcialmente na análise documental.	15/08/2024
Recurso: prazo para completar a documentação deferida parcialmente.	16/08/2024 até 23h59
Divulgação da lista final de pessoas candidatas habilitadas na Fase a Comprovação Documental.	21/08/2024
Divulgação da lista de pessoas candidatas convocadas para a Avaliação de Habilidades e Atitudes.	21/08/2024
4ª) Avaliação de Habilidades e Atitudes	
Realização da Fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes.	28/08/2024
Divulgação das pessoas candidatas habilitadas na Fase de Avaliação de Habilidades e Atitudes.	29/08/2024
5ª) Banca Examinadora	
Realização da Fase com a Banca Examinadora.	02/09/2024
Divulgação prevista do resultado da Banca Examinadora.	Até 10 dias úteis após realização



ANEXO III - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**CONHECIMENTOS BÁSICOS - LÍNGUA PORTUGUESA:**

- Compreensão e interpretação de textos de diferentes gêneros;
- Domínio da ortografia oficial;
- Emprego das classes de palavras;
- Concordância verbal e nominal;
- Regência verbal e nominal;
- Significação das palavras;
- Substituição de palavras ou de trechos de texto.

CONHECIMENTOS BÁSICOS – RACÍOCÍNIO LÓGICO:

- Proposição;
- Conectivos lógicos;
- Tabelas Verdade;
- Logica Sequencial.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:

- Conhecimento da Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei 12.527/2011);
- Conhecimento da Lei das Ouvidorias (Lei no 13.460/2017);
- Experiência em gestão de processos e gestão de projetos;
- Ferramentas de qualidade (PDCA, Pareto, Diagrama de Ishikawa e 5W2H);
- Tratamento e apuração de manifestações de ouvidoria / canal de denúncias.



ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXPERIÊNCIA

Eu, **(especificar nome completo)**, RG **(especificar número)**, CPF **(especificar número)**, domiciliado à **(especificar rua, nº, bairro, cidade/estado, CEP)**, DECLARO QUE EXERCI/ATUEI **(especificar atuação/ requisitos exigidos – anexo I)**, na empresa **(especificar Razão Social da Empresa e CNPJ)** durante o período de **(especificar data)** a **(especificar data)**, bem como assumo inteira responsabilidade pelas informações prestadas e autenticidade das cópias dos documentos entregues.

Em relação às atividades e resultados que realizei nessa função destaco:

- **(Inserir atividades e resultados realizados);**

Declaro estar utilizando a Autodeclaração devido:

- Falência ou extinção da empresa em que realizei esta atividade;
- Recusa da empresa em fornecer a declaração;
- Estou atualmente exercendo a função exigida e solicitar a declaração representaria um prejuízo ao meu vínculo empregatício atual.

Declaro estar ciente de que a falsidade nas informações acima implicará nas penalidades cabíveis, previstas no Código Penal.

(Cidade), de (dia) de (mês) de 2024.

Assinatura



ANEXO V - REQUERIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO ESPECIAL

Nome da pessoa candidata:

Comunicado Nº:

Cargo:

CPF:

Telefone celular:

E-mail:

CONDIÇÃO ESPECIAL:

Marque abaixo o atendimento especial necessário, declarando ainda estar ciente que deve anexar a este formulário laudo médico conforme especificado no item 4.5.2.

Uso do NVDA

Uso de óculos para acessibilidade*

Uso de aparelho auditivo*

Outro. Especifique: _____

*Caso a pessoa candidata não envie o laudo, não poderá utilizar os óculos para acessibilidade ou aparelho auditivo, com risco de ser eliminada do processo seletivo.

Declaro estar ciente de que a solicitação será analisada pela Junta Médica/Comissão Organizadora do referido processo seletivo.

Sendo verdadeiros os fatos declarados, assino abaixo e anexo os documentos comprobatórios, conforme exigido em edital.

_____, _____ de _____ de _____.

Assinatura

Conforme comunicado do referido processo seletivo, é assegurado ao(à) candidato(a) o direito de requerer atendimento diferenciado para realização das provas, desde que este seja solicitado no ato da inscrição por meio do preenchimento de formulário específico. O atendimento às condições especiais solicitadas para a realização das provas ficará sujeito à análise de viabilidade e razoabilidade do pedido.

