



PROCESSO SELETIVO EXTERNO Nº 002/2023

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Maranhão – SEBRAE/MA, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída na 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, com sede e foro em São Luís/MA, na Av. Prof. Carlos Cunha, S/N - Jaracaty, São Luís/MA, CEP: 65076820, CNPJ nº 06.053.847/0001-10, denominado simplesmente SEBRAE/MA.

O processo seletivo será executado pelo Instituto Euvaldo Lodi – IEL Núcleo Regional do Maranhão, e vem por meio deste tornar pública a abertura de processo seletivo de pessoal, **destinado ao provimento de vagas externas para cadastro reserva**. Realizará o presente processo seletivo visando à transparência de seu processo de contratação e, 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 e/ou demissão.

1. Disposições Gerais

- 1.1 O processo seletivo será acompanhado e fiscalizado pelo SEBRAE/MA e realizado pelo Instituto Euvaldo Lodi – IEL Regional do Maranhão.
- 1.2 Compete ao SEBRAE/MA acompanhar e fiscalizar o desenvolvimento de todas as atividades realizadas no certame bem como o controle de vagas e contratação.
- 1.3 Compete ao Instituto IEL/MA a realização de todas as etapas do processo seletivo público, incluindo o planejamento e a execução das atividades necessárias à entrega do referido processo
- 1.4 O presente processo se destina exclusivamente a **vagas externas para cadastro reserva**.
- 1.5 As dúvidas ou informações referentes a este Processo Seletivo somente poderão ser obtidas por meio dos seguintes canais:
 - E-mail: seletivo@fiema.org.br
 - Site: <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/>
- 1.6 É responsabilidade exclusiva do candidato ter ciência e acompanhar o respectivo site durante toda a execução do processo, a fim de atender a todos os prazos e convocações realizadas.
- 1.7 O horário para atendimento online será de **segunda à sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 17h**, exceto em feriados.
- 1.8 O SEBRAE/MA não é responsável pelas orientações aos candidatos a respeito do processo seletivo, ficando **exclusivamente** a cargo do IEL/MA.
- 1.9 Os interessados pelo processo seletivo deverão estar munidos de todos os documentos solicitados para fins comprobatórios de experiência e escolaridade, pois estes poderão ser solicitados a qualquer tempo sem previsão de solicitação.
- 1.10 A inscrição no processo seletivo comprova a aceitação e ciência de todas as informações descritas neste documento.
- 1.11 Este seletivo será realizado de forma online, conforme orientações a serem divulgadas na convocação de cada etapa e publicadas no site do IEL – <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/>, área de Comunicados.
- 1.12 O acompanhamento de todas as etapas da seleção é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá acompanhar o cronograma e tomar ciência das convocações e dos resultados acessando o endereço eletrônico do IEL – <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/>, área de Comunicados.



- 1.13 A relação de emprego será regida pela CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas, com jornada de trabalho de **40 (quarenta) horas semanais**.
- 1.14 Os(as) selecionados(as) que vierem a ser contratados(as), assim o serão sob o regime de CONTRATO POR PRAZO INDETERMINADO.
- 1.15 Os cargos do processo seletivo estão organizados em seus respectivos Espaços Ocupacionais, conforme Manual do Sistema de Gestão de Pessoas 9.0, e a necessidade da gestão e do apoio às atividades institucionais.
- 1.16 O SEBRAE/MA oferece, além do salário, os seguintes benefícios, mediante a observância de suas normas internas:
- I. Plano de saúde (extensivo a dependentes);
 - II. Previdência privada complementar;
 - III. Seguro de vida em grupo;
 - IV. Auxílio-alimentação e/ou refeição;
 - V. Auxílio babá, creche e educação;
 - VII. Vale-transporte.

2. Cronograma

2.1 As etapas seguirão conforme cronograma abaixo:

CRONOGRAMA - EXTERNO		
Etapa	Data	Horário
Publicação das Normas do Processo	15/08/2023	16h00
Inscrições	15/08/2023 à 13/09/2023	Até às 23h59
Pagamento	15/08/2023 à 14/09/2023	18h00
Divulgação concorrência	22/09/2023	10h00
Divulgação de informações da Etapa Objetiva	25/09/2023	10h30
Prova Objetiva/ Prova Discursiva	15/10/2023	08h00/13h00
Divulgação do gabarito	16/10/2023	10h00
Recursos	17 a 18/10/2023	Até às 17h00
Resultado dos Recursos	23/10/2023	17h00
Resultado da Prova Objetiva/ Resultado Prova Discursiva	25/10/2023	17h00
Aplicação do DISC	26/10/2023 e 27/10/2023	Até às 22h00
Convocação Entrevistas	30/10/2023	17h00
Entrevistas	31/10/2023 à 06/11/2023	-
Resultado das Entrevistas	08/11/2023	17h00
Envio de Documentos para Análise Documental	09/11/2023 à 10/11/2023	Até às 18h00
Resultado da Análise Documental	20/11/2023	17h00
Resultado Final	21/11/2023	17h00

- 2.2 O presente cronograma está sujeito a alterações a qualquer tempo.
- 2.3 Caso ocorra qualquer alteração será publicada uma comunicação de retificação do cronograma na página do processo seletivo no site: sistemas.fiema.org.br/seletivos/ para acesso de todos os candidatos.
- 2.4 Os candidatos devem estar atualizados quanto ao cronograma e eventuais alterações.
- 2.5 Em caso de retificações devidamente publicadas nas comunicações do site, do item 2.1 onde está o presente o cronograma o candidato não poderá alegar desconhecimento ou falta de acesso à informação.

3. Vagas

- 3.1 Este processo seletivo prevê na sua convocação para fins de cadastro de reserva nos endereços da Sede e das Unidades de Negócios que estão presentes no Anexo III.



- 3.2 As formações de nível superior exigidas deverão ser de graduação para todos os cargos, não sendo permitida a participação de tecnólogos.
- 3.3 Todos os cargos deste processo seletivo são destinados a cadastro reserva, as quais estão dispostas abaixo:

CARGO:	ANALISTA TÉCNICO I	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	ATENDIMENTO	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 7.074,42	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT001	SEDE E UNIDADES DE NEGÓCIOS	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Formação universitária completa (graduação) em qualquer área de atuação, com diploma reconhecido pelo Ministério da Educação.	
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de atendimento e vendas de produtos e ou serviços ou projetos.	

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE/MA - UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT002	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de TI, processos, projetos ou inovação.	



CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA - UNIDADE DE MERCADO OU INTELIGÊNCIA DE MERCADO	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT003	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de mercado e/ou inteligência de mercado.	

CARGO:	ANALISTA TÉCNICO II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEBRAE SEDE - MARKETING OU ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEX004	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Formação universitária completa (graduação) em Comunicação Social ou Marketing, com diploma reconhecido pelo Ministério da Educação.	
EXPERIÊNCIA:	Comprovada de, no mínima de 06 meses como profissional de nível superior atuando em Atendimento, Assessoria ou Gestão de	



	Comunicação Corporativa ou Institucional e/ou exercendo atividades afins à assessoria de imprensa, gestão de marca, gestão de imagem e reputação, gestão de comunicação publicitária e conteúdo de marca.
--	---

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEBRAE SEDE - GESTÃO DE PESSOAS E CULTURA ORGANIZACIONAL	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEX005	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	
EXPERIÊNCIA:	<ul style="list-style-type: none">Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de Recursos Humanos.Desejável experiência em Treinamento e Desenvolvimento e/ou Recrutamento e Seleção.	

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA – UNIDADE DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT006	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	



EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação, licitações, e/ou logística, e/ou patrimônio e/ou suprimentos.
---------------------	---

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA – UNIDADE DE AMBIENTE DE NEGÓCIOS	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT007	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de políticas públicas e/ou, relações institucionais e/ou governamentais.	

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA – UNIDADE DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT008	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo (graduação) e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	



EXPERIÊNCIA:	<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação atuando em:</p> <ul style="list-style-type: none">• Arquitetura, design e desenvolvimento de ambientes digitais e/ou• Modelagem de jornadas e aprimoramento da experiência do usuário em canais digitais e/ou• Especificação negocial para o desenvolvimento de plataformas digitais e/ou• Desenho de interfaces voltadas para a experiência do usuário em diferentes devices: mobile, tablet, terminais de autoatendimento, aplicativos, entre outros e/ou• Planejamento, execução e análise de testes de usabilidade e/ou• Desenho de fluxos de navegação, wireframes e criação de mockups navegáveis e/ou• Uso de ferramentas de desenho de interfaces (layout), concepts, wireframes e protótipos navegáveis e/ou• Uso de ferramentas de testes multivariáveis e de análise de experiência do usuário (fluxos e interfaces) e/ou• Melhoria contínua de usabilidade e da experiência do cliente em ambientes digitais e/ou• Acompanhamento da experiência do cliente no consumo de soluções em canais de atendimento online e off-line e/ou• Acompanhamento de projetos visando a implementação de melhorias de interface, correção de bugs e descoberta de funcionalidades relevantes.
---------------------	--

CARGO:	ANALISTA II	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA - COMISSÃO CENTRAL DE LICITAÇÃO	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT009	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro Reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	



EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de licitação e/ou compras.
---------------------	---

CARGO:	ANALISTA II –	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA – UNIDADE DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA.	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 10.944,46	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT010	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Ensino superior completo e pós-graduação, reconhecidos pelo MEC em qualquer área.	
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses como profissional de nível superior na área de atuação de inovação e/ou economia criativa e ou startups.	

CARGO:	ANALISTA III – UNIDADE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
CAMPO DE ATUAÇÃO:	SEDE SEBRAE MA – UNIDADE DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA.	
REMUNERAÇÃO:	R\$ 16.996,39	
CÓDIGO:	LOCAL DE TRABALHO:	NÚMERO DE VAGAS:
ANEXT011	SEDE SEBRAE/MA	Cadastro de reserva
REQUISITOS EXIGIDOS:		
ESCOLARIDADE:	Formação universitária completa (graduação) em qualquer área de conhecimento relacionada à Tecnologia da Informação e/ou	



	<p>Desenvolvimento de Sistemas, com diploma reconhecido pelo Ministério da Educação.</p> <p>Pós-Graduação completa em qualquer área de conhecimento relacionada à Tecnologia da Informação e/ou Desenvolvimento de Sistemas, com diploma reconhecido pelo Ministério da Educação.</p>
EXPERIÊNCIA:	Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses de atuação como coordenador e gerente de projetos e equipes em TI.

4. Distribuição das Etapas do processo seletivo

4.1 As etapas para seleção de cada cargo estão dispostas conforme quadro abaixo:

Cargo	Nível de Escolaridade	Quantidade de etapas	Etapas
Analista Técnico I	Nível Superior	3 (três)	1. Prova objetiva
			2. Entrevista
			3. Análise Documental
Analista Técnico II	Nível Superior e Pós-Graduação	4 (quatro)	1. Prova objetiva
			2. Prova Discursiva
			3. Entrevista
			4. Análise Documental
Analista Técnico III	Nível Superior em área específica e Pós-Graduação em área específica.	4 (quatro)	1. Prova objetiva
			2. Prova Discursiva
			3. Entrevista
			4. Análise Documental

4.2 As informações sobre cada etapa informada estarão expostas nos itens posteriores.

4.3 O conteúdo programático para cada vaga estará disposto no Anexo II.

4.4 A ordem das etapas está de acordo com a ordem no item 4.1 e as suas datas estão informadas no cronograma.

4.5 É de responsabilidade do candidato verificar os requisitos da vaga que pretende concorrer, sendo unicamente de responsabilidade do candidato a sua inscrição e confirmação dos requisitos através dos documentos comprobatórios.

5. Inscrição

5.1 A inscrição no processo seletivo implica o pleno conhecimento e a tácita aceitação das condições estabelecidas neste Comunicado e nos demais instrumentos reguladores, inclusive da aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), em que seus dados pessoais, sensíveis ou não, serão tratados e processados de forma a possibilitar a efetiva execução do processo seletivo, com a aplicação dos critérios de avaliação e seleção, e com a divulgação de seu nome, número de inscrição e notas, em observância aos princípios da publicidade e da transparência que regem, dos quais o(a) candidato(a), ou seu(sua) procurador(a) legal, não poderá alegar desconhecimento.'

5.2 As inscrições serão realizadas exclusivamente no site <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/> no período de **15/08/2023 até às 23h59 do dia 13/09/2023**.

5.3 Para a inscrição, o candidato deverá acessar o site citado acima, realizar seu cadastro e ativar sua conta, preencher todos os campos, enviar as documentações exigidas e realizar sua inscrição.

5.4 Uma vez finalizada a inscrição eletrônica nenhuma informação poderá ser alterada, excluída ou inserida e não serão aceitos pedidos de ajustes, cancelamento ou alegação de desconhecimento.



Portanto, é de suma importância que todas as informações estejam corretas e que os candidatos as revisem antes de inseri-las no sistema.

5.5 Taxas de inscrição:

Cargo	Valor
Analista Técnico I	R\$ 80,00
Analista Técnico II	R\$ 90,00
Analista Técnico III	R\$100,00

- 5.6 O candidato só poderá se inscrever em apenas 01 vaga para esse seletivo, dessa forma cabe ao candidato analisar os requisitos e definir o que melhor se adequa ao seu perfil.
- 5.7 Após a realização da inscrição **NÃO haverá possibilidade de alteração de cargo e local escolhido.**
- 5.8 A realização da inscrição representa aceitação tácita do candidato quanto à coleta de dados necessários para sua identificação no processo, bem como quanto à divulgação de informações, tais como nome, pontuação, dentre outras, as quais são essenciais para o fiel cumprimento da publicidade dos atos atinentes à seleção, assim como para a sua admissão.
- 5.9 A única forma de pagamento para inscrição do processo seletivo será através de boleto bancário gerado pelo sistema do site, outros formatos de pagamentos não serão aceitos.
- 5.10 É vedada a transferência do valor pago a título de taxa de inscrição em qualquer circunstância.
- 5.11 O boleto com a autenticação mecânica ou com o comprovante original de pagamento bancário anexado, efetuado até a data limite do vencimento, serão os únicos comprovantes de pagamentos aceitos.
- 5.12 O(A) candidato(a) deverá conferir a plena compatibilidade entre a linha digitável impressa no boleto e a linha lida no terminal de autoatendimento ou aplicativo (App) para pagamento, a fim de evitar possíveis distorções de dados.
- 5.13 A qualquer tempo, durante a execução e/ou durante a validade do processo, o candidato poderá ser demandado a apresentar as vias originais/cópias autenticadas dos documentos apresentados de forma eletrônica, para fins de confirmação da veracidade dessas informações e/ou documentos, assim sendo, deve mantê-los sob sua guarda, e exibi-los quando solicitado, podendo responder criminalmente se constatada falsidade.
- 5.14 Em nenhuma hipótese serão aceitas inscrições via e-mail, presencialmente ou através de qualquer outro modo que não os descritos no item 5.1 e 5.2.
- 5.15 É assegurado à pessoa com deficiência o direito de se inscrever neste processo seletivo, desde que as atribuições da vaga pretendida sejam compatíveis com a deficiência de que é portador, conforme estabelecido no Decreto Federal nº 3.298, de 20/12/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 5.296, de 02/12/2004.
- 5.16 O candidato com deficiência deverá enviar o requerimento do Anexo I junto com o laudo médico que comprove a informação para o e-mail seletivo@fiema.org.br com o assunto: **“Comprovação de deficiência – SEBRAE 02/2023”**. O candidato com deficiência que não enviar o documento até o dia **13/09/2023** poderá ser eliminado do processo seletivo.
- 5.17 Nem o SEBRAE/MA ou o Instituto Euvaldo Lodi – IEL, são responsáveis por efetuar o cadastro de candidatos no site e pelo procedimento de inscrições, sendo **exclusivamente responsabilidade do candidato a efetivação das mesmas supracitadas acima.**

6. Atendimento diferenciado

- 6.1 O candidato que necessitar de condições especiais para realização da prova deverá entregar, dentro do prazo estabelecido neste processo seletivo, o requerimento de atendimento diferenciado disposto no Anexo I com os devidos documentos que comprovem a necessidade de atendimento diferenciado.



- 6.2 De acordo com o Decreto Federal nº 8.727, de 28 de abril de 2016, a candidata travesti ou o(a) candidato(a) transexual (pessoa que se identifica e quer ser reconhecida socialmente em consonância com seu gênero) que desejar atendimento pelo nome social durante a realização das provas, poderá solicitar a inclusão do nome. Para isso, o(a) candidato(a) deverá informar o nome social através do Anexo I, realizar o envio do Requerimento para Inclusão do Nome Social, e enviá-lo para o e-mail: seletivo@fiema.org.br.
- 6.3 Caso seja solicitado algum atendimento diferenciado que necessite de terceiros (intérprete/acompanhante para lactante, entre outros casos) ou material especial (prova em libras entre outros) o IEL/MA irá disponibilizar atendimento diferenciado em salas presenciais para realização das etapas que necessitem do atendimento diferenciado.
- 6.4 O IEL/MA reserva-se o direito de exigir, a qualquer tempo, documentos que atestem a condição que motiva a solicitação de atendimento declarado.
- 6.5 As publicações referentes à candidata travesti ou ao(a) candidato(a) transexual que solicitaram corretamente o uso do nome social serão realizadas de acordo com o nome e o gênero constantes no registro civil, acompanhado do nome social.
- 6.6 O candidato deverá digitalizar o documento de requerimento bem como suas devidas comprovações e enviar em formato PDF, a digitalização de todos os documentos deverá ser realizada de forma legível e completa (frente e verso, caso houver), a fim de permitir a clara análise das informações prestadas e dos documentos apresentados.
- 6.7 O envio do requerimento de atendimento diferenciado e documentos comprobatórios deve ocorrer através do e-mail seletivo@fiema.org.br com o assunto: **Atendimento Diferenciado – SEBRAE 02/2023**.
- 6.8 O prazo de envio do requerimento será conforme disposto no cronograma no item 2.
- 6.9 O candidato que, no ato da inscrição, não declarar esta condição, ou deixar de atender ao disposto nos subitens anteriores, não poderá interpor recurso em favor de sua situação e, portanto, não será considerado candidato com necessidade de atendimento especial.
- 6.10 Os documentos que comprovem a necessidade de atendimento especial são:
- Lactantes: Atestado de amamentação emitido por médico responsável, que justifique o atendimento especial solicitado e a certidão de nascimento da(s) criança(s) de até 6 meses de idade a ser(em) amamentada(s);
 - Demais situações: laudo médico que justifique o atendimento especial solicitado (emitido há menos de um ano caso não contiver expressamente que se trata de deficiência irreversível), no qual conste a Classificação Internacional de Doença (CID), assinatura do médico, carimbo e seu número de Registro no Conselho Regional de Medicina.
- 6.11 Casos de alterações psicológicas ou fisiológicas (períodos menstruais, contusões, luxações etc.) que impossibilitem o candidato de submeter-se aos testes, de neles prosseguir ou, ainda, que lhe diminuam a capacidade físico-orgânica, não serão considerados para fins de tratamento diferenciado ou novas provas.
- 6.12 Casos de gripes ou outras viroses (COVID) também não serão considerados para fins de tratamento diferenciado ou novas provas.
- 6.13 A solicitação de atendimento especial estará sujeita à análise da legalidade, viabilidade e razoabilidade do pedido, podendo, ainda, o IEL solicitar ao candidato outras informações e/ou documentação complementar.
- 6.14 Serão adotadas todas as providências que se façam necessárias para permitir aos(às) candidatos(as) com deficiência e àqueles que requereram condições especiais fácil acesso a realização das provas, sendo de responsabilidade do(a) candidato(a) trazer os equipamentos e instrumentos imprescindíveis à realização das provas, previamente autorizados pelo Instituto Euvaldo Lodi - IEL/MA.



- 6.15 Os candidatos que tiverem o atendimento diferenciado deferido poderão ser atendidos de **forma presencial em todo o decorrer do processo seletivo**, ou ainda nas etapas que foram identificadas como imprescindíveis com os procedimentos necessários para garantir a realização de cada etapa do processo seletivo.
- 6.16 Os candidatos serão informados de maneira individual se será deferida a solicitação, se serão integralmente concedidas as solicitações de atendimento ou se haverá adaptações nos pedidos, ou ainda se será indeferido o pedido do candidato e não será concedido o atendimento diferenciado.
- 6.17 Não haverá acréscimo de tempo para nenhum tipo de atendimento diferenciado.

7. Prova Objetiva

- 7.1 Todos os candidatos inscritos que realizaram o pagamento corretamente irão realizar a prova objetiva.
- 7.2 No dia **25/09/2023** será publicado um documento nas comunicações do site do processo seletivo contendo detalhes para realização da prova objetiva.
- 7.3 A Prova Objetiva **será feita de forma online**, em uma plataforma específica disponibilizada aos candidatos, de acordo com a data estabelecida no cronograma.
- 7.4 O início da prova objetiva será às **08h00** e terá duração de 04 (quatro) horas.
- 7.5 Apenas os candidatos que solicitaram atendimento diferenciado poderão realizar a prova em salas de atendimento especial disponibilizadas pela IEL/MA em São Luís, desde que sejam deferidos os pedidos de atendimento diferenciado.
- 7.6 **Para a etapa da prova online o candidato deve dispor de um computador desktop ou notebook com sistema operacional Windows 8 ou superior para realização da sua prova, além disso, é necessário uma webcam e microfone em bom funcionamento. Os candidatos não devem utilizar iPads, Tablets, Smartphones ou qualquer outro dispositivo que não seja computador de mesa ou notebook. Qualquer irregularidade quanto ao dispositivo irá bloquear o acesso em poucos segundos ainda que o candidato já tenha iniciado a prova.**
- 7.7 É necessário que os candidatos fiquem atentos às informações que serão publicadas nas comunicações do site referente a esse processo seletivo.
- 7.8 Será dado o prazo máximo de **15 minutos de tolerância** para atrasos ou falta de conexão com a plataforma. O candidato que não acessar a prova após o tempo limite terá sua prova anulada. Em nenhuma hipótese será permitido o ingresso de candidatos na prova online após o seu início e tempo de tolerância.
- 7.9 Para realização da etapa da prova objetiva o candidato deverá seguir as orientações que serão publicadas nas comunicações do site referente a etapa da prova objetiva.
- 7.10 A comunicação feita por **intermédio de mensagem eletrônica (e-mail)** pode ser uma informação complementar, sendo de inteira responsabilidade do candidato acompanhar o site do seletivo e a publicação de convocação para as provas no Painel.
- 7.11 Os candidatos terão 4 (quatro) horas para realização da prova objetiva, nesse período não será permitido a saída da gravação de tela para qualquer saída, inclusive ao banheiro.
- 7.12 A prova será composta de **50 (cinquenta) questões de múltipla escolha** com 5 (cinco) alternativas para cada questão e somente 1 (uma) será a correta.
- 7.13 Todas as questões terão um valor de **2,00 (dois) pontos e a soma total da prova será de 100,00 (cem) pontos.**
- 7.14 A Prova Objetiva será dividida da seguinte forma:

Cargo	Distribuição	Quantidade de questões
Analista Técnico I	Língua portuguesa	14
	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	06



	Conhecimento Específico	30
Total de questões:		50

Cargo	Distribuição	Quantidade de questões
Analista Técnico II	Língua Portuguesa	12
	Raciocínio Lógico	05
	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	06
	Conhecimento Específico	27
Total de questões:		50

Cargo	Distribuição	Quantidade de questões
Analista Técnico III	Língua Portuguesa	10
	Raciocínio Lógico	05
	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	05
	Conhecimento Específico	30
Total de questões:		50

7.15 O candidato que não realizar a prova objetiva terá nota 0,00 (zero) e será eliminado do processo seletivo.

7.16 Serão eliminados do processo seletivo os candidatos que:

- Estiverem em um ambiente com outra pessoa durante a realização da prova, ainda que não tenham contato;
- Usarem fone de ouvido, headphone ou semelhantes;
- Realizarem o uso de outros aparelhos eletrônicos como relógios, calculadoras ou quaisquer outros aparelhos eletrônicos com exceção da máquina de acesso a prova;
- Consultarem qualquer material durante a realização da prova;
- Não posicionarem corretamente a câmera para ampla visualização dos fiscais;
- Desviarem o contato visual com a tela de prova por mais de 30 segundos ou que realizarem o movimento de forma repetitiva;
- Realizarem ações fora do campo de gravação da câmera;
- Se ausentar da câmera de gravação;
- Infringirem qualquer regra de acesso e realização da plataforma.

7.17 A nota **mínima** para que o candidato seja considerado aprovado na Prova Objetiva será **66,00** (sessenta e seis) pontos. Os candidatos que **obtiverem uma nota inferior a 66,00 (sessenta e seis) pontos serão eliminados** e não irão realizar as próximas etapas do processo seletivo.

7.18 O gabarito preliminar será divulgado nas comunicações do site do processo seletivo no dia **15/10/2023**.

7.19 O resultado da etapa objetiva será divulgado no dia **25/10/2023**, após o período de recursos e divulgação do gabarito definitivo.

8. Recursos



- 8.1 O período de interposição dos recursos será **17/10/2023 A 18/10/2023 das 08h00 às 17h00**. Após às 17h00 do dia 18/10/2023 não será recebido nenhum recurso.
- 8.2 Os recursos referentes à prova objetiva serão realizados de maneira remota (online).
- 8.3 O candidato terá acesso a prova através da plataforma de aplicação e ao finalizar a aplicação poderá interpor o recurso conforme julgar necessário.
- 8.4 Não será disponibilizado o gabarito individual do candidato em nenhum momento para realização de recurso ou conferência de pontuação.
- 8.5 O candidato deverá ser claro, consistente e objetivo em seu pleito. Recurso inconsistente ou intempestivo será preliminarmente indeferido.
- 8.6 Se do exame de recursos resultarem anulação ou mudança de item integrante da Prova Objetiva, a pontuação e correção correspondente a esse item será atribuída a **todos** os candidatos, independentemente de terem recorrido ou não.
- 8.7 Nenhum recurso será respondido individualmente, e não será dado retorno individual aos candidatos. Caso seja deferido, a questão será anulada para todos os candidatos, caso contrário irá permanecer conforme gabarito preliminar divulgado.
- 8.8 Todos os recursos serão analisados e o deferimento ou indeferimento, serão divulgados no site <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/> no dia **23/10/2023 a partir das 17h**.
- 8.9 Não serão aceitos recursos em outros formatos ou por outros meios diferentes dos mencionados nas Normas do Processo.
- 8.10 Não serão aceitos recursos via postal, e-mail, presencialmente ou fora do prazo.
- 8.11 A banca examinadora constitui última instância para recurso, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais ou reavaliação de recursos.
- 8.12 **Não haverá a interposição de recursos nas demais etapas deste processo seletivo**, somente serão aceitos recursos no período descrito no cronograma das normas do processo referente à etapa objetiva.

9. Prova Discursiva

- 9.1 Somente os candidatos inscritos no processo seletivo para os cargos de **Analista II e III** deverão realizar a prova discursiva, porém só serão corrigidas as provas discursivas dos candidatos que obtiverem **66,00 (sessenta e seis) pontos ou mais na etapa de prova objetiva**.
- 9.2 A prova discursiva irá conter **uma situação problema e 4 (quatro) questões** baseadas na situação para resolução do candidato.
- 9.3 Cada questão da prova discursiva terá até **10 (dez) linhas** para ser respondida e terá um espaço delimitado.
- 9.4 Durante a realização da prova discursiva o candidato irá realizar o procedimento de forma online, portanto não será necessário espaço para rascunho.
- 9.5 O texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- 9.6 Serão atribuídos até **no máximo 66,00 (sessenta e seis) pontos para os critérios de competência técnicas e serão atribuídos até no máximo 34,00 (trinta e quatro) pontos para os critérios de coesão textual e aspectos gramaticais**.
- 9.7 A pontuação da etapa irá chegar até **100,00 (cem) pontos** conforme quadro do item 9.8.
- 9.8 A pontuação da prova discursiva será de acordo com o quadro abaixo:

CRITÉRIOS	INDICADORES	PONTOS
COESÃO TEXTUAL E ASPECTOS	Apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos)	(0 a 10 pontos)
	Estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado)	(0 a 12 pontos)



GRAMATICAIS	Estrutura gramatical (escrita, acentuação)	(0 a 12 pontos)
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	Questão Técnica 1	(0 a 16,5 pontos)
	Questão Técnica 2	(0 a 16,5 pontos)
	Questão Técnica 3	(0 a 16,5 pontos)
	Questão Técnica 4	(0 a 16,5 pontos)
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA		Até 100,00 pontos

9.9 O candidato que não realizar a prova discursiva terá nota 0,00 (zero) e será eliminado do processo seletivo.

9.10 A nota mínima para que o candidato seja considerado aprovado na Prova Discursiva será **66,00 (sessenta e seis) pontos**. Os candidatos que obtiverem uma nota inferior a 66,00 (sessenta e seis) pontos serão eliminados e não irão realizar as próximas etapas do processo seletivo.

9.11 Será atribuída nota **0,00 (zero)** à resposta que não estiver preenchida, que não puder ser compreendida, ou que estiver fora do espaço destinado à resposta. Qualquer marcação que estiver em desconformidade com as instruções poderá ser anulada.

9.12 **Não haverá recurso para a prova discursiva.**

10. Entrevista por competências

10.1 Todos os candidatos inscritos que se classificaram nas etapas anteriores irão realizar a etapa de entrevista.

10.2 **Para participar da etapa de Entrevista o candidato deverá obrigatoriamente realizar o teste de avaliação comportamental a ser disponibilizado pelo IEL/MA via e-mail. O candidato que não realizar o teste será eliminado do processo seletivo por este se tratar de parte essencial do processo seletivo.**

10.3 O IEL/MA irá enviar o teste conforme e-mail cadastrado no site do processo seletivo. O IEL/MA não se responsabiliza pelo acesso do candidato ao e-mail. Sendo de responsabilidade do candidato manter o e-mail em pleno funcionamento e atualizado.

10.4 Caso o candidato não receba o e-mail até às 10h00 do dia 26/10/2023 deverá entrar em contato com o e-mail: seletivo@fiema.org.br informando que não recebeu o e-mail de acesso ao teste, para tanto deverá ser feito o contato até às 14h00 do dia 26/10/2023.

10.5 O IEL/MA não garante atendimento quanto ao acesso aos testes após o prazo informado no item 10.4.

10.6 Os candidatos não terão acesso ao resultado do teste de avaliação comportamental, sendo este uma ferramenta do IEL/MA.

10.7 O perfil definido através do teste de avaliação comportamental **não contará para fins de pontuação desse processo seletivo**, porém poderá ser tomado como documento orientativo para banca avaliadora a julgar o perfil e descrição do cargo.

10.8 A etapa de entrevista será online através da plataforma Microsoft Teams (sujeita a alteração). É de responsabilidade do candidato manter seu cadastro atualizado quanto às informações para que possa receber as informações de acesso a entrevista online.

10.9 Os candidatos deverão estar em um local bem iluminado, sem ruídos e vestido de forma adequada para a realização da entrevista.

10.10 Os candidatos que não conseguirem se comunicar com a banca por motivo de conexão, ruídos, problemas no equipamentos ou qualquer outro problema serão eliminados do processo seletivo.

10.11 Os candidatos deverão ter câmera e microfone em bom funcionamento, os candidatos que **não conseguirem liberar o acesso** a câmera e microfone não poderão realizar a entrevista.

10.12 O acesso para a entrevista online será enviado para o **e-mail dos candidatos que estiverem cadastrados no site do processo seletivo.**



- 10.13 A convocação da etapa será realizada através de um arquivo publicado no site do processo seletivo com datas e horários organizados de maneira individual.
- 10.14 No dia **27/10/2023** será publicada a convocação com datas e horários individuais para cada candidato, além de informações para a realização da etapa.
- 10.15 O objetivo da etapa é verificar se o profissional apresenta as competências técnicas e comportamentais exigidas para o cargo.
- 10.16 A entrevista será realizada por representantes do IEL e/ou SEBRAE/MA, sendo 1 (um) Especialista em Recrutamento e Seleção de Pessoal. O **SEBRAE/MA** poderá indicar 1 (um) técnico especialista para participar do processo.
- 10.17 A etapa terá pontuação de **0,00 (zero) a 100,00 (cem)**.
- 10.18 A nota mínima para que o candidato seja aprovado na etapa de entrevista e permaneça no processo seletivo é **66,00 (sessenta e seis)** pontos.
- 10.19 As competências serão avaliadas e pontuadas conforme quadro abaixo:

A – FOCO NO CLIENTE	PONTOS
Direciona suas atividades para gerar resultados com maior impacto positivo para o Sebrae?	<i>0 a 10 pontos</i>
Toma decisões sob análise de diferentes possibilidades e perspectivas?	<i>0 a 10 pontos</i>
Mantém desempenho positivo em momentos de pressão e urgência?	<i>0 a 10 pontos</i>
Realiza suas entregas com qualidade, no prazo esperado, atendendo às expectativas dos clientes (internos e/ou externos)?	<i>0 a 10 pontos</i>
B – ATUAÇÃO COLABORATIVA	PONTOS
Realiza suas entregas com qualidade, no prazo esperado, atendendo às expectativas dos clientes (internos e/ou externos)?	<i>0 a 10 pontos</i>
Implementa ações integradas com outras unidades internas ou externas para otimização de processos e resultados?	<i>0 a 10 pontos</i>
Assume suas responsabilidades dentro da equipe de modo a não sobrecarregar os outros?	<i>0 a 10 pontos</i>
C – ORIENTAÇÃO À INOVAÇÃO	PONTOS
Busca novas oportunidades para o Sebrae, atuando como dono do negócio?	<i>0 a 10 pontos</i>
Analisa tendências do mercado e de cenários, identificando necessidades e oportunidades de melhoria (de produtos, serviços, captação, custos etc.)?	<i>0 a 10 pontos</i>
Cria conteúdos, produtos, conhecimentos ou processos novos que gerem valor para o Sebrae, através da análise e integração das informações existentes?	<i>0 a 10 pontos</i>
PONTUAÇÃO GERAL (A+B+C)	<i>0 a 100 pontos</i>

10.20 Na etapa de Entrevista, o candidato será avaliado quanto aos aspectos técnicos (conhecimentos e experiência profissional) e aspectos comportamentais (habilidades e atitudes exigidas para o cargo). Após a entrevista, o candidato será pontuado em cada uma das competências pré definidas pelos entrevistadores, considerando o nível de proficiência apresentado durante a avaliação, conforme tabela abaixo:

- **Considera-se Elemento (0 pontos):** NÃO APRESENTOU EVIDÊNCIAS / EVIDÊNCIAS INCONSISTENTES.
- **Considera-se Elemento (1 ponto):** APRESENTOU ELEMENTOS INADEQUADOS/FORA DO CONTEXTO APLICADO.
- **Considera-se Elemento (2-3 pontos):** APRESENTOU ELEMENTOS VAGOS (Ideia, detalhe ou apontamento feito pelos candidatos sobre a determinada questão. Pode ser fruto de conhecimento, observação ou experiência. Elementos soltos e vagos geralmente indicam algum contato com a temática, porém sem, de fato, deixar claro a real vivência ou competência do candidato. Trazidos sob uma mesma lógica, já se tornam indícios).



- **Considera-se Indício (4-6 pontos):** APRESENTOU INDÍCIOS/ELEMENTOS CONCATENADOS (Elementos concatenados; informações complementares sobre um mesmo assunto, que podem indicar competência. Geralmente, são detalhes que são específicos para o contexto).
- **Considera-se Evidência (7-8 pontos):** EVIDÊNCIA APRESENTADA DE FORMA CLARA /CONSISTENTE (Expressão de fato, experiência ou caso, com riqueza de elementos que identificam o real contato do candidato com a área ou contexto. Porém a experiência ainda não demonstra, por si só, a propriedade de competência).
- **Considera-se Comprovação plena de competência (9-10 pontos):** APRESENTOU VÁRIAS EVIDÊNCIAS DE FORMA CONSISTENTE/EXCELÊNCIA (Fatos que permitem certificar que é de autoria do candidato as ações que exemplificam cada competência em questão).

10.21 Todo o processo será gravado (voz e imagem), assim, quando da inscrição, o candidato deverá confirmar o Termo de Uso de Imagem durante a inscrição. **O arquivo de gravação não será disponibilizado para os candidatos.**

10.22 O candidato que não comparecer à Entrevista online no dia e horário indicado na convocação que será publicada nas comunicações do site receberá nota **0,0 (zero)**.

10.23 Para a etapa de entrevista será concedida tolerância máxima de 5 (cinco) minutos de atraso, ultrapassada a tolerância o candidato não poderá mais realizar a entrevista.

11. Análise Documental

11.1 Todos os candidatos inscritos para o cargo e que realizaram as etapas anteriores para o seu cargo irão realizar a etapa de análise documental.

11.2 A Análise Documental, será de caráter classificatório e eliminatório, valerá **até 100,00 (cem)** pontos.

11.3 A etapa de Análise Documental será avaliada conforme quadro abaixo:

CRITÉRIOS DE ANÁLISE - ANALISTA I, II e III	PONTUAÇÃO (0,00 A 100,00)
Nível de escolaridade de acordo com o requisito divulgado no item 3.3 para cada cargo	66,00
Curso superior adicional de graduação (limitado a 2 cursos)	5,00
Curso adicional de especialização Lato Sensu (limitado a 3 cursos)	5,00
Mestrado (limitado a 1 mestrado)	5,00
Doutorado (limitado a 1 doutorado)	4,00

11.4 Serão consideradas somente formações reconhecidas pelo MEC com carga horária de **360 horas**.

11.5 O candidato que não possuir experiência e/ou formação de acordo com o cargo concorrido conforme o item 3.2 será desclassificado do processo seletivo.

11.6 Os candidatos deverão anexar todos os documentos em **formato PDF**, documentos em qualquer outro formato não conseguirão ser enviados.

11.7 Os documentos devem ser divididos em duas áreas somente, os que fazem referência à formação e os de experiência.

11.8 Documentos de comprovação:

➤ **Documentos para comprovação de experiência:**

- Registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (De preferência a CTPS digital que disponibiliza um arquivo em PDF com a identificação do usuário e dados das experiências.) ou contrato de prestação de serviço sendo esta assinada pelo proprietário ou representante legal da empresa, onde deverá ser reconhecida firma, constando o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) da entidade declarante.

➤ **Documentos para comprovação de escolaridade:**

- Diploma, emitido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC. Para fins de comprovação só serão consideradas graduações ou pós-graduações que forem reconhecidas pelo MEC.



- Caso a conclusão da graduação tenha menos **de 90 (noventa) dias** será aceito o certificado de conclusão de curso, ou certificado de colação de grau. Caso o candidato seja aprovado no processo seletivo e convocado, deverá apresentar ao SEBRAE/MA no momento da convocação o diploma original do referido curso.
- Para serem enviados, os diplomas devem ser digitalizados de maneira legível e estar no arquivo a **frente e o verso** do documento.

11.9 O candidato para enviar o documento deverá seguir os seguintes passos:

- a) Entrar no site do processo seletivo: <https://sistemas.fiema.org.br/seletivos/> ;
- b) Clicar no botão “ENTRAR” e realizar o login corretamente no site;
- c) Após o login deve clicar no botão “DOCUMENTOS”;
- d) Após abrir a tela de DOCUMENTOS deverá clicar em “Escolher arquivo” nos campos de formação e experiência.
- e) Após os documentos já estarem posicionados deve clicar no botão “ENVIAR” e finalizar o procedimento.

11.10 O candidato que possuir qualquer divergência com relação ao nome nos documentos deverá inserir no mesmo arquivo o documento comprovando a alteração do nome ou devida retificação do órgão/instituição que emitiu o documento. (Ex: certidão de casamento, averbação do divórcio...)

11.11 **Todos os documentos devem estar digitalizados na frente e no verso.**

11.12 **Caso algum documento esteja ilegível não será considerado para análise documental.**

11.13 Os candidatos que não inserirem os documentos até o dia **10/11/2023 às 18h00** estão desclassificados do processo seletivo.

12.CLASSIFICAÇÃO DOS CANDIDATOS

12.1 A nota de cada etapa será expressa em números com duas casas decimais em **notas de 0,00 (zero) a 100,00 (cem).**

12.2 Serão consideradas para pontuação dos candidatos as etapas de prova objetiva, prova discursiva, entrevista e análise documental, conforme a participação de cada cargo nas etapas.

12.3 A nota final será obtida pela **média aritmética simples da Prova Objetiva, Prova Discursiva, Entrevista e Análise Documental, somadas e divididas por 04 (quatro) para os cargos de Analista II e III.**

12.4 A nota final será obtida pela **média aritmética simples da Prova Objetiva, Entrevista e Análise Documental, somadas e divididas por 03 (três) para os cargos de Analista I.**

12.5 A classificação dos aprovados neste processo seletivo será definida de acordo com a ordem decrescente das médias gerais deste processo de seleção de pessoas para composição do **banco reserva.**

12.6 A nota mínima para que o candidato seja aprovado nesse processo é **66,00 (sessenta e seis) pontos.**

12.7 O candidato que não atingir a nota de **66,00 (sessenta e seis) pontos** em alguma das etapas deste processo seletivo para o cargo que estiver concorrendo será eliminado deste processo seletivo.

12.8 O resultado final do processo seletivo estará disponível de acordo com o cronograma do item 2.1.

13.Critérios de desempate

13.1 Os critérios utilizados para desempate serão, na ordem indicada:

1. Maior nota na Prova Objetiva.
2. Maior nota na Prova Discursiva (para os cargos que realizarem a etapa).
3. Maior nota na Entrevista.
4. Maior nota na Análise Documental.
5. Maior idade.



14. Convocação

- 14.1 Os candidatos aprovados serão convocados em ordem classificatória, de acordo com a necessidade da instituição, quando se caracterizar a necessidade efetiva e ficam comprometidos a assumir seus espaços ocupacionais no SEBRAE/MA.
- 14.2 O candidato que for aprovado por ordem decrescente será lotado de acordo com a vaga pretendida, preferencialmente, ficando a critério do SEBRAE/MA a convocação para uma de sua sede ou uma de suas unidades de negócios de acordo com o anexo III, estando sujeito a alterações conforme disposições do SEBRAE/MA.
- 14.3 A comprovação dos requisitos para assumir a vaga diante do SEBRAE/MA é de total responsabilidade do candidato que deverá possuir todos os documentos em vias originais.
- 14.4 Caso o candidato não possua algum requisito solicitado pelo SEBRAE/MA ou ainda se houver impossibilidade de assumir a devida vaga, será anulada a classificação no processo por parte do candidato e não haverá direito de assumir posteriormente a vaga.
- 14.5 O candidato será eliminado do Processo Seletivo se, a qualquer tempo, for verificado que ele não atende a qualquer um dos requisitos estabelecidos nas normas deste processo seletivo.
- 14.6 Fica assegurado ao SEBRAE/MA o direito de adiar, suspender ou anular o processo seletivo a qualquer tempo.
- 14.7 O presente processo seletivo terá validade de 02 (dois) anos, a partir da data de publicação dos candidatos aprovados. Este prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério do SEBRAE/MA.

15. Disposições finais

- 15.1 Não haverá possibilidade de remarcação, adiamento, antecipação, 2º chamada, para nenhuma etapa descrita neste documento.
- 15.2 Não haverá etapa fora do local, data ou horário designado pelo comunicado de convocação para a etapa, e NÃO será admitido à avaliação o candidato que se apresentar após o horário estabelecido para o seu início, independentemente do motivo alegado.
- 15.3 Somente poderá habilitar-se ao processo seletivo o candidato que **não tenha sido demitido por justa causa** pela entidade representada ou empresas prestadoras de serviços ligadas à mesma entidade.
- 15.4 Não poderão se habilitar também para esse processo seletivo colaboradores ou prestadores de serviços que tenham sido desligados a menos de **6 (seis) meses** sem justa causa.
- 15.5 O não comparecimento a qualquer uma das fases implicará a eliminação automática do candidato.
- 15.6 Todos os horários referenciados no Comunicado têm por base o horário oficial de **São Luís/MA**.
- 15.7 O IEL/MA e o SEBRAE/MA não se responsabilizam por erros de preenchimento de dados, por quaisquer solicitações não recebidas por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de comunicação, congestionamentos das linhas de comunicação, bem como por outros fatores que impossibilitem a transferência de dados e/ou envio de documentos por meio digital (quando for o caso), exceto aos que, comprovadamente, deram causa.
- 15.8 A realização da inscrição expressa manifesta vontade do candidato de participar do Processo Seletivo, nos exatos termos estabelecidos por este comunicado e demais publicações oficiais referentes à execução do Processo Seletivo, descabendo alegações de desconhecimento.
- 15.9 As ocorrências não previstas neste Comunicado ou os casos omissos serão resolvidos pelo SEBRAE/MA e pela Comissão Coordenadora do Processo Seletivo do IEL/MA.



ANEXO I - REQUERIMENTO PARA ATENDIMENTO DIFERENCIADO, TRATAMENTO POR NOME SOCIAL OU COMPROVAÇÃO DA DEFICIÊNCIA DE QUE SE DECLARA PORTADOR

REQUERIMENTO

Processo Seletivo SEBRAE N° 02/2023

Candidato:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Solicita por meio desse documento:

Solicitar tratamento através de nome social no processo seletivo (deve ser feito o envio de documento de identidade digitalizado)

Informe abaixo o nome social para tratamento:

Comprovar ser portador de deficiência conforme laudo médico em anexo (o laudo deve atestar a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças – CID, bem como a provável causa da deficiência).

Solicitar a disponibilização de atendimento diferenciado para fazer as provas do referido Processo Seletivo conforme laudo ou atestado médico em anexo.

Descreva qual atendimento diferenciado será requerido:

Solicitar atendimento diferenciado para gestante/lactante.

Descreva qual atendimento diferenciado será requerido:

Confirmo a veracidade das informações fornecidas.

_____, _____ de _____ de _____.

Assinatura do (a) Candidato (a)



ANEXO II - PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS EXIGIDAS E CONHECIMENTOS REQUERIDOS

CARGO:	ANALISTA TÉCNICO I
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar atendimento a clientes através dos canais presenciais e digitais (facebook, instagram, chat, site, loja virtual, whatsapp etc...).✓ Mapear e diagnosticar as necessidades dos clientes, visando propor e analisar soluções como foco em resultado em transformação, utilizando soluções SEBRAE e ou de mercado.✓ Navegar e utilizar sistemas de contratação, registro de atendimentos e avaliação, com o objetivo de registrar e encaminhar demandas e facilitar o sucesso do cliente na solução contratada e avaliar pontos de melhoria para melhor experiência do cliente.✓ Planejar, delegar e acompanhar ações para cumprimento das metas definidas pelo SEBRAE/MA.✓ Interagir com as áreas internas e externas quando necessário para assegurar a entrega dos resultados.✓ Realizar a gestão da qualidade dos atendimentos prestados.✓ Realizar o monitoramento dos registros de atendimento.✓ Articular parcerias internas e externas para melhor experiência do cliente.✓ Comercializar produtos e soluções SEBRAE/MA.✓ Saber captar receita em prol da sustentabilidade do SEBRAE/MA.✓ Representar o SEBRAE/MA em eventos designados pela Instituição.✓ Ministrando treinamentos e capacitações para público interno e clientes do SEBRAE/MA sobre temas de gestão diversos.✓ Criar estratégias para o atendimento nos meios digitais e presenciais.✓ Criar conteúdo técnico a ser disponibilizado nas mídias digitais e presenciais do SEBRAE/MA, diversificando os canais e mantendo estes canais atualizados.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos. Redação e reescrita de frases. Linguagem figurada. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras. Nova ortografia oficial e acentuação gráfica. Pontuação. Classes de palavras: flexão de gênero, número e grau. Conjugação verbal e vozes verbais. Concordância verbal e nominal. Emprego de pronomes pessoais, possessivos, demonstrativos, indefinidos e relativos. Preposições e conjunções: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. Crase. Regência.✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	O sistema SEBRAE. História do SEBRAE - da criação aos dias atuais. Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE - Resolução CDN no 391/2021. Resolução CDN 294/2018- Dispõe sobre o tratamento simplificado às Micro e Pequenas Empresas.



	Resolução CDN 297/2018- Dispõe sobre os procedimentos de registro de preço no âmbito do Sistema Sebrae. Gestão de Pequenos Negócios. Gestão e Planejamento de Vendas. Prospecção e fidelização de clientes. Canais Digitais e Relacionamento Digital. Marketing Digital. Redes Sociais e Usabilidade em Redes Sociais. CRM. User Experience. Design Thinking e Jornada do Cliente.
--	--

CARGO:	ANALISTA II – ANALISTA DE PROCESSOS
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Analisar e definir métodos e processos de trabalho;✓ Estudar tempos e parâmetros;✓ Mapear fluxos das atividades e identificar falhas a fim de estabelecer estratégias para solução de problemas;✓ Realizar análise de projetos, atuando com autonomia em vários processos técnicos da área, inclusive em situações não previsíveis, seguindo diretrizes de seu superior;✓ Mapear a automatizar processos, monitorando os processos da área a fim de otimizá-los para efeitos de produtividade, redução de custo e melhoria da qualidade e eficiência operacional do SEBRAE/MA;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função, atuando como ponto focal, coletando informações, realizando pesquisas e discussões dos projetos e demandas com os gestores das áreas envolvidas até sua conclusão, viabilização, testes e efetiva implementação;✓ Acompanhar as atividades desenvolvidas por consultorias contratadas para atuar no desenvolvimento pontual de novos processos provendo-os de informações, avaliando e criticando o material entregue, sugerindo alterações etc. até a validação e implantação do projeto.✓ Manter-se atualizado sobre novas tecnologias para avaliação, realizando benchmarking e propondo inovação de processos, cuidando da implantação do processo elaborando materiais para orientação e treinamento dos usuários,✓ Revisitar os processos implantados nas áreas para atestar sua eficácia, padrões e objetivos estabelecidos, assim como propor melhorias contínuas.✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da

	<p>ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciamento textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.</p> <p>✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.</p> <p>✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.</p>
<p>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:</p>	<p>Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM CBOK v.2.0). Conceitos, modelagem de processos, análise de processos, desenho de processos, gerenciamento de desempenho de processos, transformação de processos. Notação BPMN. Planejamento estratégico: missão, visão, indicadores, objetivos estratégicos; cadeia de valor. Gerenciamento de indicadores, metas e resultados.. Ferramentas de gestão estratégica e qualidade: matriz SWOT, ciclo PDCA, 5W2H, matriz GUT, pareto, diagrama de Ishikawa, benchmarking, brainstorming.</p> <p>Gerenciamento de Projetos e Produtos. Scrum e Kanban; Gestão de projeto versus gestão de produto. Impulso de práticas ágeis em escala, gestão de portfólio alinhada à estratégia de negócios e realização de entregas incrementais utilizando a metodologia safe. PMBOK 6ª edição. Projetos e a organização. Escritório de projetos. Modelos e características. 3 Processos, grupos de processos e área de conhecimento.</p> <p>Análise de dados e informações. Dado, informação, conhecimento e inteligência. Conceitos, fundamentos, características, técnicas e métodos de business intelligence (BI). Mapeamento de fontes de dados. Dados estruturados e dados não estruturados. Conceitos de OLAP e suas operações. Conceitos de data warehouse. Técnicas de modelagem e otimização de bases de dados multidimensionais. Construção de relatórios e dashboards interativos em ferramentas de BI. Manipulação de dados em planilhas. Geração de insights a partir de relatórios e dashboards. BI como suporte a processos de tomada de decisão.</p>
<p>CARGO:</p>	<p>ANALISTA II – INTELIGÊNCIA DE MERCADO</p>



PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Mapear, segmentar e estudar o mercado para identificar riscos e oportunidades de negócio do SEBRAE/MA ;✓ Monitorar as fontes de dados relevantes para o negócio SEBRAE MA;✓ Coletar, organizar e analisar os dados;✓ Antecipar tendências e mudanças de mercado;✓ Identificar falhas e melhorias em processos e produtos;✓ Organizar relatórios e dashboards para subsidiar tomadas de decisão estratégica;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função;✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	Business Analytics. Business Intelligence. Tipos de Análise de Dados. Dado, informação, conhecimento e inteligência. Conceitos, fundamentos, características, técnicas e métodos de business intelligence (BI). Mapeamento de fontes de dados. Dados estruturados e dados não estruturados. Manipulação de dados em planilhas. Geração de insights a partir de relatórios e dashboards. BI como suporte a processos de tomada de decisão. Data Warehouse. Data Mining. Growth Hacking. Big Data. Gestão de Mídias Digitais. Consumer Insights. Marketing Quantitativo e Big Data. Pesquisa e Dimensionamento de



Mercado. Gestão de Inteligência de Mercado. Gestão Estratégica da Inovação. Design thinking.

CARGO:

ANALISTA TÉCNICO II - MARKETING OU ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

- ✓ Execução das estratégias de mídia on e off-line.
- ✓ Contribuir para o crescimento e a manutenção do conhecimento de marca e das vendas nos canais digitais, mediante planejamento e desenvolvimento de ações.
- ✓ Planejamento, execução e monitoramento das estratégias para mídia digital com foco nos objetivos técnicos, e institucionais, comunicação da marca, performance do canal e suporte nas implementações de ferramentas para melhorias dos canais digitais.
- ✓ Executar, acompanhar e otimizar os resultados dos canais de mídia de performance, assegurando o crescimento sustentável do e-commerce no MA.
- ✓ Executar, acompanhar e otimizar as ações de mídia branding, propondo soluções criativas para ampliar a consideração de marca e awareness.
- ✓ Relacionamento com as equipes para solicitações e reports.
- ✓ Monitoramento dos canais sociais e elaboração de relatórios de desempenho, apresentando os resultados.
- ✓ Revisão e otimização de processos de promoção de produtos e serviços com foco em UX e funil de compras para melhoria de desempenho.
- ✓ Gestão de contrato com agências de publicidade e de serviços relacionados aos processos acima descritos.

COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:

- ✓ Foco no cliente
- ✓ Orientação à inovação
- ✓ Atuação colaborativa

CONHECIMENTOS REQUERIDOS:

CONHECIMENTOS BÁSICOS:

- ✓ **Língua Portuguesa:** Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais. ✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
<p>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:</p>	<p>Comunicação em marketing: fundamentos e conceitos. Planejamento estratégico de marketing e comunicação. Marketing organizacional e comunicação mercadológica. Marketing mix. Marca: valor agregado, brand equity, imagem e identidade. Marketing, comunicação e interesse público. Sociedade da informação, economia da atenção, novos meios e novos desafios. Estratégias de prospecção e manutenção dos públicos: internos e externos. Propaganda e publicidade. Estratégias de comunicação publicitária. Campanhas: briefing, processo criativo, planejamento, redação textual, revisão, layout, finalização de peças promocionais e editoriais, orçamento, tráfego, entre outras etapas do fluxograma operacional. A mídia publicitária nos seus diversos suportes. Desafios e propostas para mídia online. Relacionamento entre organização, público-alvo, fornecedores e veículos de informação. Promoção e divulgação de eventos. Solução de problemas advindos de cenários adversos. Comunicação integrada. Ética e legislação relacionada à área. Controle e monitoramento de resultados.</p>

<p>CARGO:</p>	<p>ANALISTA II - RECURSOS HUMANOS</p>
<p>PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuir para o desenvolvimento e a execução das políticas de gestão de pessoas com base no Sistema de Gestão de Pessoas – SGP; ✓ Realizar dimensionamentos quali-quantitativos de pessoal e contribuir para os processos de recrutamento e seleção internos e externos; ✓ Desenhar e implementar ações e programas de integração de novos colaboradores; ✓ Desenhar e implementar ações e programas de treinamento e desenvolvimento de colaboradores, bem como realizar o acompanhamento das ações da universidade corporativa; ✓ Elaborar, promover e acompanhar avaliações de experiência, competência e desempenho de colaboradores; ✓ Acompanhar a execução e propor melhorias para a política de remuneração, benefícios e qualidade de vida no trabalho; ✓ Monitorar o clima organizacional através da realização de pesquisas de clima; ✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA; ✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função; ✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.



COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos. Redação e reescrita de frases. Linguagem figurada. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras. Nova ortografia oficial e acentuação gráfica. Pontuação. Classes de palavras: flexão de gênero, número e grau. Conjugação verbal e vozes verbais. Concordância verbal e nominal. Emprego de pronomes pessoais, possessivos, demonstrativos, indefinidos e relativos. Preposições e conjunções: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. Crase. Regência.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>Gestão estratégica de pessoas: contexto, cenários e métricas (alinhamento estratégico, visão sistêmica e geração de valor público). Gestão de pessoas por competências: conceitos, modelos e aplicações nos subsistemas de recursos humanos (provisão de pessoal, treinamento e desenvolvimento e gestão de desempenho). Planejamento de pessoal: dimensionamento da força de trabalho. Liderança e mudança organizacional. Comportamento, clima e cultura organizacional. Consultoria interna de recursos humanos. Coaching, mentoring e counseling. Desenvolvimento Organizacional. Mapeamento e análise de processos organizacionais. Indicadores de Desempenho. Qualidade de vida e saúde mental do trabalhador. Comunicação interna e endomarketing. Demandas contemporâneas para o gestor de pessoas: diversidade, assédio, transformação digital e environmental, social e governance – ESG. Conceito e tipologia de competências. Gestão de Pessoas por Competências. Competência como elo entre indivíduo e organização. Modelo Integrado de Gestão por Competências. Mapeamento de perfis profissionais por competências. Educação Corporativa: conceitos, princípios, práticas e tendências.</p>
CARGO:	ANALISTA II – UNIDADE DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar compras de materiais e contratações de serviços necessários para o funcionamento da organização;✓ Negociar com os fornecedores visando as melhores condições de



	<p>preços, qualidade, prazos de pagamento e entrega;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Manter atualizado e funcional o cadastro de fornecedores nos sistemas;✓ Acompanhar as solicitações de compras e contratações, prestando informações às áreas demandantes quando requisitado;✓ Prospectar fornecedores e analisar perfis, créditos e contratos;✓ Desenhar e promover ações e programas de qualificação de fornecedores;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função;✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>Técnicas de Negociação com Fornecedores. Estrutura de compras e suas interações. Precificação. Tipos de precificação e divulgação comercial Indicadores de performance (KPIs). Mapa de Cotação. Desenho de processo de negócio na área de suprimentos, armazenagem e contratação de serviços. Gestão de Estoque. Gestão de Almoxarifados.</p> <p>Resolução CDN 294/2018- Dispõe sobre o tratamento simplificado às Micro e Pequenas Empresas. Resolução CDN 297/2018- Dispõe sobre os procedimentos de registro de preço no âmbito do Sistema Sebrae. Resolução CDN 391-2021 - Regulamento de Licitações e Contratos do SISTEMA SEBRAE.</p>



CARGO:	ANALISTA II - UNIDADE DE AMBIENTE DE NEGÓCIOS
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Contribuir diretamente para a gestão de parcerias e para o desenvolvimento de políticas públicas e territorial;✓ Analisar demandas e necessidades dos clientes;✓ Levantar requisitos, definir escopo e avaliar os processos de negócios;✓ Estudar tendências, concorrência e mercado na busca das melhores oportunidades de negócio alinhado à estratégia da empresa;✓ Avaliar resultados e gerar relatórios e gráficos com dados críticos de desempenho e indicadores de performance;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função;✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	Políticas Públicas: ciclo de políticas públicas; gestão de políticas públicas; políticas públicas prioritárias de apoio e fomento ao empreendedorismo em eixos prioritários (compras governamentais de micro e pequenas empresas e da agricultura familiar, desburocratização de processos de abertura/regularização



	<p>empresarial); inclusão produtiva; liderança pública; consórcios públicos. Visão de Projetos: domínio das boas práticas na elaboração e gestão de projetos. Legislação: <i>Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (Lei complementar nº 123/2006) e alterações e regulamentações relacionadas</i>. Relações Institucionais e governamentais: visão do cenário político e econômico; noções de representação institucional em conselhos. Normativas Sistema Sebrae: <i>Resolução CDN nº 391/2021 (Regime de Licitações e Contratações do Sistema Sebrae)</i>. Governança corporativa. Estratégia de atuação do SEBRAE/MA. Direcionamento Estratégico do SEBRAE/MA.</p>
--	--

CARGO:	ANALISTA II - UNIDADE DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Analisar dados e indicadores, estruturar informações disponíveis sobre os clientes e entender seus desejos e necessidades; Realizar estudos de mercado, concorrência, comportamento e segmentação de clientes;✓ Identificar e realizar melhorias no processo de relacionamento e aquisição de novos clientes; Documentar testes, desenvolver relatórios e acompanhar o alcance das metas estabelecidas;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função; Realizar atendimento a clientes através dos canais presenciais e digitais (facebook, instagram, chat, site, loja virtual, whats app etc...).✓ Mapear e diagnosticar as necessidades dos clientes, visando propor e analisar soluções como foco em resultado em transformação, utilizando soluções SEBRAE e ou de mercado.✓ Navegar e utilizar sistemas de contratação, registro de atendimentos e avaliação, com o objetivo de registrar e encaminhar demandas e facilitar o sucesso do cliente na solução contratada e avaliar pontos de melhoria para melhor experiência do cliente.✓ Planejar, delegar e acompanhar ações para cumprimento das metas definidas pelo SEBRAE/MA.✓ Interagir com as áreas internas e externas quando necessário para assegurar a entrega dos resultados.✓ Realizar a gestão da qualidade dos atendimentos prestados.✓ Realizar o monitoramento dos registros de atendimento. Comercializar produtos e soluções SEBRAE/MA.✓ Saber captar receita em prol da sustentabilidade do SEBRAE/MA.✓ Representar o SEBRAE/MA em eventos designados pela Instituição.✓ Ministrando treinamentos e capacitações para público interno e clientes do SEBRAE/MA sobre temas de gestão diversos.✓ Criar estratégias para o atendimento nos meios digitais e presenciais
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	



CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfossintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>CRM. Manipulação de dados e análise de pesquisas para geração de insights. Utilização de dados e informações correlacionados para tomada de decisões. Marketing de relacionamento. Ferramentas de desenho de interfaces (layout), concepts, wireframe e protótipos navegáveis. Ferramentas de testes multivariáveis e de análise de experiência do usuário (fluxos e interfaces). Ferramentas de gestão de projetos e metodologias ágeis. Conhecimento avançado em utilização de ferramentas de design (Figma, Illustrator, Photoshop, InDesign). Conhecimento em técnicas de testes de UX com usuários, teste A/B, Google Optimize. Conhecimento em metodologias ágeis, como Scrum e Kanban. Tendências e inovações em design digital. Gestão de processos e metodologias ágeis. Estratégias orientadas a dados. Tradução das necessidades do cliente em requisitos, com base em dados. Gestão e métricas de resultados (conversão).</p>

CARGO:	ANALISTA II - COMISSÃO CENTRAL DE LICITAÇÃO
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Orientar o público interno e externo acerca das formas de contratação com o SEBRAE/MA, conforme regimento próprio;✓ Analisar, acompanhar e apoiar os processos de contratação, sugerindo enquadramento regulamentar quando for o caso;✓ Realizar cotações de preço;✓ Elaborar os instrumentos necessários para a realização das licitações;✓ Formular respostas para questionamentos, impugnações, recursos e outras demandas relativas aos certames;✓ Contribuir para a condução das sessões licitatórias e dos pregões eletrônicos;



	<ul style="list-style-type: none">✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função;✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciamento textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>Conhecimento em administração pública. Conhecimento em legislação e normativos gerais de contratações e licitações. Conhecimento dos órgãos de controle e dos procedimentos jurídicos e administrativos. Habilidade analítica. Fluência escrita e oral. Técnicas de negociação. Elaboração de Editais e Termos de Referência para entidades licitantes. Resposta a Recursos e Impugnações. Prestação de Esclarecimentos e Informações ao TCU. 5 Resolução CDN Nº 391-2021 - Regulamento de Licitações. 6. Resolução CDN Nº 294-18 - Dispõe Sobre o Tratamento Favorecido Diferenciado e Simplificado a ser Dispensado às Microempresas às Empresas de Pequeno Porte. Resolução CDN Nº 297-18 - Aprova Normas e Procedimentos Relativos ao Registro de Preço no Âmbito do Sistema Sebrae na Contratação de Serviços. Política de gestão de dados pessoais. Política de privacidade. Política de Segurança da Informação e Comunicação. Política de Classificação da Informação. Política de governança de proteção de dados pessoais e privacidade. Política de gestão de incidentes com violação de dados pessoais do sistema SEBRAE.</p>



CARGO:	ANALISTA II - UNIDADE DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Mapear ecossistemas de inovação e estruturar a implantação de processos e projetos para ambiente digital, utilizando a tecnologia a serviço dos clientes;✓ Pesquisar, entender e comunicar novos conteúdos, práticas e métodos, atuando no desenho de soluções para projetos de transformação.✓ Contribuir para a modernização e a digitalização dos pequenos negócios, bem como para o acesso a serviços tecnológicos;✓ Colaborar internamente para a execução e a otimização de projetos em andamento;✓ Prestar suporte na promoção e na organização de feiras, eventos, encontros e exposições;✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA;✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função;✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente✓ Orientação à inovação✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo



	<p>problemas aritméticos, geométricos e matriciais</p> <p>✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.</p>
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>Economia Criativa. Inovação. Micro e Pequenas Empresas. Gestão de Projetos: metodologias e ferramentas de gestão ágil. Gestão de Contratos. Termo de Referência: Atuação do Sistema SEBRAE em acesso à Inovação e Tecnologia; Manual de OSLO; 3ª Edição; Pesquisa GEM – Edição 2018. Conhecimento do SEBRAE e CNPq Conhecimento do SEBRAE e CNPq. Ambiente e gestão dos pequenos negócios. Empreendedorismo Gestão por indicadores Produtividade Lei Complementar 123 (pequena empresa). Marco legal da inovação Ecossistema de inovação – MEI Tools</p>

CARGO:	ANALISTA III – UNIDADE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolver, implantar e prestar suporte a sistemas de informação e soluções tecnológicas; ✓ Administrar sistemas e configurar procedimentos de segurança de rede; ✓ Prestar suporte ao gerenciamento de projetos, à elaboração de planos de ação, levantamentos, estudos técnicos, resolução de requisições, incidentes e mudanças; ✓ Antecipar demandas a partir da leitura de cenários e acompanhar, analisar e qualificar o atendimento de solicitações internas, garantindo o suprimento das necessidades dos usuários; ✓ Acompanhar a execução dos serviços de rede e telecomunicações, bem como dar suporte para a identificação, a avaliação, e a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de hardware e dispositivos de software; ✓ Formular e implantar sugestões de melhorias e de soluções integradas cooperando com as diferentes áreas do SEBRAE/MA; ✓ Operar sistemas de gestão internos inerentes a sua função; ✓ Outras correlatas às responsabilidades da função.
COMPETÊNCIAS EXIGIDAS:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Foco no cliente ✓ Orientação à inovação ✓ Atuação colaborativa
CONHECIMENTOS REQUERIDOS:	
CONHECIMENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Língua Portuguesa: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. Domínio da ortografia oficial. Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciamento textual; emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura

	<p>morfossintática do período: emprego das classes de palavras; relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação dos pronomes átonos. Reescrita de frases e parágrafos do texto: significação das palavras; substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.</p> <p>✓ Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; Leis de Morgan; diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.</p> <p>✓ Princípios fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.</p>
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:	<p>BLOCO I – Arquitetura de Software</p> <ul style="list-style-type: none">● Desenvolvimento de aplicativos mobile● Desenvolvimento de aplicações SPA● Integração de aplicações utilizando o protocolo OAuth2 e OpenID● Integração com Kafka e RabbitMQ● Criação e manutenção de aplicações utilizando Docker● Emitir pareceres técnicos sobre aquisição versus desenvolvimento novos produtos de softwares● Integração com Cloud Storage da GCP● Integração com Redis ou Memorystorage da GCP● Criação e manutenção de máquinas virtuais na GCP em alta disponibilidade. <p>Bloco II – Gestão de Projetos de ERP/CRM</p> <ul style="list-style-type: none">● Gerenciamento de Projetos (Escopo, Prazo, Custo, Qualidade, Comunicação e Riscos)● Gerenciamento de contratos de fábrica de software● Desenvolvimento de metodologias, melhores práticas, processos e padrões● Gestão de projetos utilizando metodologias ágeis <p>Bloco III – Infraestrutura de TI</p> <ul style="list-style-type: none">● Tecnologias cliente/servidor/web● Administração de redes em plataformas Microsoft e Unix/Linux● Nuvem Pública Google● Rotinas de manutenção e atualização de servidores.● Segurança da Informação● Auditoria de Redes de Dados● Plataforma Windows Server● Plataforma Unix/Linux● Hardware e Softwares de Rede. Software de Backup (nuvem e on-



	<p>premise)</p> <ul style="list-style-type: none">● Software de Backup (nuvem e on-premise)● Soluções de segurança (Antivírus, Antispam, Firewall, IDS, IPS, Balanceadores de Carga)● Conhecimento em software de virtualização de servidores● Solução hiperconvergente Nutanix● Domínio do framework da Microsoft PowerShell (linha de comando)● Administração da solução Office 365● Arquitetura de solução de nuvem● Infraestrutura de solução de nuvem
--	---



ANEXO III – ENDEREÇO DA SEDE E UNIDADES DE NEGÓCIOS SEBRAE/MA

UNIDADE	ENDEREÇO	TELEFONE
Sede	Av. Professor Carlos Cunha, s/ nº, Jaracaty, São Luís – MA, CEP: 65076-820	(98)3216-6166
UR ¹ São Luís	Av. Jerônimo de Albuquerque, nº 50, Sítio, Altos do Calhau, São Luís – MA, CEP: 64074-220	(98)3133-5905
UR Lençóis Munim	Av. Vitorino Freire, 465, Centro, Rosário – MA, CEP: 65150-000	(98)99137-4515
NAE ² Barreirinhas	Rua Conrado Ataíde, s/ nº, Centro, Barreirinhas – MA, CEP: 65590-000	(98)3349-1529
UR Pinheiro	Av. Getúlio Vargas, 770, Centro, Pinheiro – MA, CEP: 65200-000	(98)3381-2711
UR Santa Inês	Rua do Comércio, nº 900 B, Centro, Santa Inês – MA, CEP: 65300-046	(98)3653-2461 (98)3653-3587
UR Chapadinha	Av. Presidente Vargas, nº 825B, Corrente, Chapadinha – MA, CEP: 65500-000	(98)3471-0541
UR Bacabal	Rua Osvaldo Cruz, nº 715, Centro, Bacabal – MA, CEP: 65700-000	(99)3621-1084 (99)3621-5501
UR Caxias	Rua 1º de agosto, nº 544, Centro, Caxias – MA, CEP: 65606-060	(99)3521-1414
NAE Timon	Rua Odilo Costa, nº 76C, Centro, Timon – MA, CEP: 65.630-020	(99)3212-1052
UR Presidente Dutra	Rua Prefeito Nelson Sereno, Centro Comercial Juracy Carvalho, Loja 05, Presidente Dutra – MA, CEP: 65760-000	(99)3663-3934
NAE Colinas	Av. Dr. Osano Brandão, nº 348, Centro – Colinas – MA, CEP: 65690-000	(98)99844-7190
UR Grajaú	Rua Humberto de Campos, s/ nº, Canoeiro, Grajaú – MA, CEP: 65940-000	(99)3532-9444
UR Balsas	Rua Padre Franco, nº 640, Balsas – MA, CEP: 65800-000	(99)3541-3099
UR Açailândia	Rua Bonaire, nº 333, Centro, Açailândia – MA, CEP: 65930-000	(99)3538-1924
UR Imperatriz	Av. Bernardo Sayão, nº 996, Nova Imperatriz, Imperatriz – MA, CEP: 65919-170	(99)3525-1135 (99)3525-2254

¹ Unidade Regional (Unidade de Negócios).

² Núcleo de Atendimento Empresarial.