

COMUNICADO

O SEBRAE NACIONAL - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, por meio da Universidade Corporativa SEBRAE, comunica que, na prova, serão avaliados conhecimentos conforme as áreas descritas a seguir.

SISTEMA SEBRAE: 1 O Sistema Sebrae. 1.1 História do SEBRAE – da criação aos dias atuais. 1.2 Referências Legais e Normativas. 1.3 Regulamento de Licitações e Contratos. 2 Governança Corporativa. 2.1 Estrutura Organizacional. 2.2 Sebrae nos Estados. 3 Estratégia de Atuação. 3.1 Direcionamento Estratégico. 3.2 Cenário de Atuação. 3.3 Público-alvo do Sebrae. 3.4 Plano Plurianual e Orçamento. 3.5 Programas, Projetos e Atividades. 4 Gestão Orientada para Resultados. 4.1 Pilares da Gestão Orientada para Resultados. 4.2 Ciclo de projeto orientado para resultados. 4.3 A construção de um modelo de gestão no Sebrae. 5 Programas, Produtos e Serviços. 5.1 Formas de atendimento do Sebrae. 5.1.1 Capacitação. 5.1.2 Consultoria. 5.1.3 Informação técnica. 5.1.4 Promoção e acesso a mercado. 5.1.5 Acesso a serviços financeiros. 5.2 Apoio à implementação de políticas públicas. 5.3 Apoio ao desenvolvimento territorial. 5.4 Programas Nacionais.

EMPREENDEDORISMO E PEQUENOS NEGÓCIOS: 1 Introdução ao Empreendedorismo. 1.1 Conceito de Empreendedorismo. 1.2 Papel do empreendedor. 1.3 Características do Comportamento Empreendedor. 1.4 Intraempreendedorismo. 2 Empreendedorismo no Brasil. 2.1 Condições para empreender no Brasil. 2.2 Fatores limitantes e fatores favoráveis. 2.3 Sobrevivência das empresas no Brasil. 3 Pequenos Negócios no Brasil. 3.1 Evolução Histórica da Legislação Brasileira. 3.2 Lei Geral. 3.3 Microempreendedor individual-MEI. 3.4 Contexto dos Pequenos Negócios no Brasil. 3.5 Políticas públicas de apoio aos Pequenos Negócios. 3.6 Procedimentos legais para abertura e encerramento de uma Pequena Empresa. 4 Criação de um Pequeno Negócio. 4.1 Geração de ideias de negócios. 4.2 Organização e planejamento do futuro negócio. 4.3 Estruturação jurídica do novo negócio.

INOVAÇÃO: 1 Desmistificação da Inovação. 1.1 Conceitos básicos. 1.2 Os Tipos e Modelos de Inovação. 1.3 O processo da Inovação. 1.4 As 10 características da Inovação. 2 A Inovação nos Pequenos Negócios. 2.1 Modelagem para inovação nos Pequenos Negócios. 2.2 Os Projetos de Inovação da Empresa. 2.3 Inovação nos Pequenos Negócios na prática. 3 Processo da Inovação dos Pequenos Negócios. 3.1 A Gestão da Inovação na prática. 3.2 Habilidades Relevantes para a Gestão da Inovação. 3.3 Medindo a Inovação nos Pequenos Negócios. 3.4 As 6 Dimensões da Gestão da Inovação. 3.5 Ferramentas de Gestão da Inovação. 4 Arranjo Institucional de Apoio à Inovação nos Pequenos Negócios. 4.1 Legislação. 4.1.1 Lei Geral - cap 10 Inovação. 4.1.2 Lei da Inovação. 4.1.3 Lei do Bem. 4.2 Fomento à Inovação nos Pequenos Negócios. 5 Atuação do Sebrae para Inovação. 5.1 Programas Sebrae. 5.2 ALI. 5.3 SEBRAETEC. 5.4 SEBRAE MAIS.

FINANÇAS: 1 Ferramentas gerenciais financeiras. 1.1 Conceitos básicos de finanças. 1.1.1 Classificação de custos. 1.1.2 Formação do preço de vendas. 1.1.3 Ponto de Equilíbrio. 1.1.4 Lucratividade e rentabilidade. 1.2 Instrumentos de gestão financeira. 1.2.1 Fluxo de Caixa. 1.2.2 Contas a Receber e a Pagar. 1.2.3 Controle de Estoque. 1.3

Situação financeira da empresa. 2 Recursos de Terceiros. 2.1 Capital de Giro e de Investimentos. 2.2 Capital para Inovação. 2.3 Agronegócios. 2.4 Capital de risco. 2.5 Antecipação de Recebíveis. 3 Meios eletrônicos de pagamentos. 3.1 Tipos de Cartões. 3.2 *Mobile payment*. 3.3 Cartão BNDES. 4 Acesso a Serviços Financeiros. 4.1 SFN. 4.1.1 Estrutura do SFN. 4.1.2 Instituições Financeiras. 4.2 Produtos e Serviços Bancários. 4.3 Garantias. 4.3.1 Fundos garantidores. 4.3.2 Sociedades de garantia de crédito. 4.4 Acesso ao crédito.

MERCADOS: 1 Conhecimento de Mercado. 1.1 Conceitos básicos. 1.2 Pesquisa de Mercado. 1.2.1 Introdução a Pesquisa de Mercado. 1.2.2 Elaboração e Aplicação de Projeto de Pesquisa de Mercado. 2 Mercado-Alvo. 2.1 Segmentação de Mercado. 2.2 Caracterização do Mercado-Alvo. 3 Estratégia de Acesso a Mercados. 3.1 Planejamento. 3.2 Posicionamento Estratégico. 3.3 Acesso a Mercados pelos Pequenos Negócios. 3.3.1 Eixos e pressupostos para atuação. 3.3.2 Visão lógica da intervenção. 3.3.3 Estratégia de Divulgação para Pequenos Negócios. 4 Ferramentas de Acesso a Mercados. 4.1 Plano de *Marketing*. 4.1.1 Estrutura do Plano de *Marketing*. 4.1.2 Implementação do Plano de *Marketing*. 4.2 Plano de Vendas. 4.2.1 Estrutura do Plano de Vendas. 4.2.2 Ferramentas de Vendas. 4.2.3 Características de um bom atendimento. 4.3 Pesquisa de Satisfação de Clientes.

GESTÃO DE PROJETOS: 1 Conceitos e Fundamentos. 1.1 Desdobramento do Mapa Estratégico do Sistema Sebrae 2022. 1.2 PPA-Planej Plurianual. 1.3 Programas, Projetos e Atividades. 1.3.1 Tipos e Tipologias. 1.3.2 Os Fundamentos da Geor. 1.3.3 Rede de apoio. 1.4 Instrumentos de Atendimento. 1.5 Sistemas (SGE, SME, Financeiro e de Atend). 2 Estruturação. 2.1 Delineamento preliminar do projeto. 2.2 Elementos dos Projetos de Atendimento e Interno. 2.3 Fontes de Recursos. 2.4 Organização para o Gerenciamento. 2.5 Análises de consistência e de aderência. 2.6 Contratualização e Pactuação. 3 Gerenciamento e Monitoramento. 3.1 Dimensões do Gerenciamento de Projetos. 3.2 Monitoramento do Projeto. 4 Mensuração e Avaliação. 4.1 Mensuração de Resultados. 4.2 Avaliação do Projeto. 5 O Gestor de Projetos. 5.1 Atributos e Habilidades. 5.2 Papéis básicos e específicos. 5.3 Responsabilidades.

ATENDIMENTO: 1 Direcionamento Estratégico. 1.1 Mapa Estratégico. 1.2 Público-Alvo /Segmentação. 2 Atendimento Sebrae. 2.1 Conceitos. 2.2 Atendimento Coletivo. 2.3 Individual. 2.3.1 Programas. 2.3.2 Produtos / Soluções. 2.3.3 Diagnóstico. 2.4 Instrumentos de Atendimento. 3 Aspectos Comportamentais do Atendimento. 3.1 Ética. 3.2 Articulação e Negociação. 3.3 Comunicação. 3.4 Apresentação Pessoal. 4 Canais de Atendimento. 4.1 Características dos Canais de Atendimento. 4.2 Presencial. 4.3 À distância. 4.3.1 Central de Relacionamento. 4.3.2 Portal / *site* / *chat* / *e-mail*. 4.3.3 Redes Sociais. 4.4 Ouvidoria. 5 Relacionamento com o cliente. 5.1 Plataforma integrada de atendimento (Platina). 5.2 Conceitos de relacionamento com o cliente. 5.3 Processos de atendimento e seus atores.