

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)

PERFIL DE ASSISTENTE PCD

Questão Discursiva (Estudo de Caso)

Aplicação: 15/3/2026

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

A pessoa candidata deverá elaborar texto dissertativo estruturado em introdução, desenvolvimento e conclusão, demonstrando domínio da norma culta da língua portuguesa e conhecimento técnico das rotinas administrativas.

Espera-se que, na introdução, a contextualização da importância da celeridade e da precisão na resolução de imprevistos em gestão de projetos e eventos. O desenvolvimento deve contemplar os aspectos técnicos do estudo de caso, conforme exposto a seguir.

Deve ser descrita uma abordagem empática e formal com o *stakeholder* externo (palestrante), na qual se confirme o recebimento da informação e se tranquilize o palestrante quanto aos ajustes. Internamente, a comunicação com as áreas financeira e de logística deve ser imediata, objetiva e clara, priorizando-se a urgência da alteração de datas para evitar multas maiores (*no-show*).

Deve-se mencionar a verificação imediata das novas disponibilidades de voo e hotel. Em relação aos sistemas (SGO/SGF) e à manutenção programada, deve-se descrever uma atitude que demonstre proatividade: devem ser registradas as demandas possíveis antes do fechamento do sistema ou preparada toda a documentação física/digital necessária para a inserção imediata assim que o sistema retornar, garantindo-se que não haja perda de prazos de pagamento. A consulta a painéis de BI para verificação do saldo orçamentário disponível para cobrir taxas de remarcação seria um diferencial.

É imprescindível citar a elaboração de um documento formal (como um memorando ou ofício interno) que justifique a necessidade da alteração e os custos envolvidos (taxas de remarcação). Esse documento garantirá a conformidade e o respaldo para auditoria futura. A atualização de planilhas de controle e listas de presença também deve ser mencionada.

Na conclusão do texto, deve-se reforçar que a organização documental, a comunicação assertiva e o domínio das ferramentas de gestão asseguram o sucesso do evento e a transparência na utilização dos recursos institucionais.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 1 – Apresentação e estrutura textuais

Quesito 1.1 – Introdução, desenvolvimento e conclusão

Conceito 0 – Não apresentou estruturação de texto dissertativo, apenas tópicos soltos.

Conceito 1 – Apresentou estruturação parcial de texto dissertativo (falta uma das partes – introdução, desenvolvimento ou conclusão – ou elas não estão bem delimitadas).

Conceito 2 – Apresentou estruturação satisfatória de texto dissertativo, com introdução, desenvolvimento e conclusão bem delimitados.

Quesito 1.2 – Adequação à proposta e sequência de ideias

Conceito 0 – Fugiu ao tema proposto e/ou apresentou texto sem sequenciamento lógico (ideias desconexas).

Conceito 1 – Apresentou adequação parcial à proposta (tangenciamento) e/ou sequenciamento de ideias precário (pouco uso de conectivos).

Conceito 2 – Apresentou adequação satisfatória à proposta e sequenciamento lógico de ideias, com uso correto de elementos coesivos.

Quesito 2 – Desenvolvimento do tema

Quesito 2.1 – Aprofundamento e domínio do tema, argumentação e criticidade, riqueza e consistência das ideias

Conceito 0 – Não demonstrou domínio do tema (apenas parafraseou o texto motivador) nem argumentou.

Conceito 1 – Atendeu adequadamente a apenas um dos seguintes aspectos: (i) aprofundamento e domínio do tema; (ii) argumentação e criticidade; e (iii) riqueza e consistência das ideias.

Conceito 2 – Atendeu adequadamente a apenas dois dos aspectos requeridos.

Conceito 3 – Atendeu adequadamente aos três aspectos requeridos.

Quesito 2.2 – Uso de exemplos, dados, citações

Conceito 0 – Não apresentou nenhum exemplo, dado ou citação pertinente ao caso.

Conceito 1 – Apresentou ao menos um exemplo, um dado ou uma citação pertinente ao caso.

Quesito 3 – Conhecimento técnico do tema**Quesito 3.1 – Técnicas de comunicação externa e interna**

Conceito 0 – Não abordou nenhuma técnica de comunicação ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Abordou a comunicação de forma genérica, sem diferenciar o tratamento a ser dado aos públicos externo (palestrante) e interno.

Conceito 2 – Abordou, corretamente, apenas técnica de comunicação externa ou de comunicação interna.

Conceito 3 – Abordou, corretamente, técnicas de comunicação externa e de comunicação interna, com base no cenário apresentado.

Quesito 3.2 – Gestão logística e sistêmica

Conceito 0 – Não propôs nenhuma ação ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Abordou apenas a remarcação de passagens/hospedagem, tendo ignorado o problema da manutenção do sistema financeiro, ou vice-versa.

Conceito 2 – Apresentou solução para a remarcação logística e propôs uma medida de contingência correta para a indisponibilidade do sistema (SGF/SGO), como preparação prévia ou consulta a outras fontes de dados.

Quesito 3.3 – Controle documental e formalização

Conceito 0 – Não indicou nenhum documento ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Mencionou apenas um dos seguintes aspectos: (i) memorando, relatório ou *e-mail* formal para justificar a necessidade da alteração e os custos envolvidos; (ii) atualização de planilhas de controle e listas de presença.

Conceito 2 – Mencionou adequadamente ambos os aspectos citados.