



## COMUNICADO DE PROCESSO SELETIVO

Analista Técnico II - Belo Horizonte

Código da vaga: EX085/21

Documento publicado em: 17/01/2022

*É de responsabilidade do candidato acompanhar as informações no site até o final deste processo seletivo.*

### **Prova de Conhecimentos: Conteúdo Programático; Sugestões Bibliográficas e Critérios de Desempate**

#### **Conteúdo Programático**

- Marketing Digital/Ferramentas Digitais; Marketing Conteúdo; Inbound Marketing; Gestão de vendas online; Mídias Sociais.
- Segmentação e posicionamento; Vendas; Atendimento ao Cliente.
- Comunicação integrada de Marketing; Conceitos de Administração Mercadológica.
- BNCC, Reforma do Novo Ensino Médio, Resolução CNE- Educação Profissional.

#### **Sugestões Bibliográficas**

Janete Zanchin, Gestão de vendas e atendimento ao cliente: livro didático; design instrucional Roseli Rocha Moterle, Eliete de Oliveira Costa. - 2. ed: UnisulVirtual, 2015.

"Maria Carolina A.F. Souza, Éolo Marques Pagnani, Leonel Mazzalli (autores), Princípios de Administração Mercadológica.

Disponível

em:

[http://www3.eco.unicamp.br/Neit/images/stories/CTAE\\_CD2/principios\\_adm\\_mercadologica.pdf](http://www3.eco.unicamp.br/Neit/images/stories/CTAE_CD2/principios_adm_mercadologica.pdf)"

"Tiago Tessmann2 - 37 Estratégias de Negócios, Marketing e Google Adwords – EBOOK

Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/386347167/Ebook-37-Estrategias-de-Negocios-Marketing-e-Google-Adwords-Tiago-Tessmann2-pdf>"

Philip Kotler, Hermawan Kartajaya e Iwan Setiawan. Marketing 4.0 Do Tradicional ao Digital.

"Vitor Peçanha, O que é Marketing Digital? Entenda o conceito e aprenda agora mesmo como fazer! – 2019

Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/marketing-digital/>"

Daniel Galindo, A comunicação integrada de marketing e o seu caráter multidisciplinar. Disponível em:

<http://danielgalindo.ppg.br/comunicacao%20integrada%20de%20marketing.pdf>

"A influência de um bom atendimento para fidelização de clientes, por Alana Montenegro

Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-influencia-de-um-bom-atendimento-para-fidelizacao-de-clientes/106091/>"



## COMUNICADO DE PROCESSO SELETIVO

Analista Técnico II - Belo Horizonte

Código da vaga: EX085/21

Documento publicado em: 17/01/2022

"Marketing Digital - o guia completo da Rock Content - EBOOK

Disponível em: [https://cdn2.hubspot.net/hubfs/355484/Ebooks%20MKTC/Marketing%20Digital%20-%20o%20guia%20completo%20da%20Rock%20Content%20\(1\).pdf?utm\\_source=hs\\_automation&utm\\_medium=email&utm\\_content=28363149&hsenc=p2ANqtz-90JTnlTircmPoe8x4LHpivG8ZPFg2G4IPPYzHX3xglfDMVMSmSmNFb0FIQNtmCPh43R9HuzWMbbwflWgGAa8FtaE\\_I9-14RH6Metzy85CV-bP6U&hsmi=28363149](https://cdn2.hubspot.net/hubfs/355484/Ebooks%20MKTC/Marketing%20Digital%20-%20o%20guia%20completo%20da%20Rock%20Content%20(1).pdf?utm_source=hs_automation&utm_medium=email&utm_content=28363149&hsenc=p2ANqtz-90JTnlTircmPoe8x4LHpivG8ZPFg2G4IPPYzHX3xglfDMVMSmSmNFb0FIQNtmCPh43R9HuzWMbbwflWgGAa8FtaE_I9-14RH6Metzy85CV-bP6U&hsmi=28363149)"

"BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular. Brasília, 2018.

Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>"

Reforma do Ensino Médio ( Lei 13.415/2017) – Guia de Implementação do Novo Ensino Médio - Disponível em: <http://novoensinomedio.mec.gov.br> e <https://sae.digital/reforma-do-ensino-medio/>

RESOLUÇÃO CNE/CP Nº 1, DE 5 DE JANEIRO DE 2021 - Define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cne/cp-n-1-de-5-de-janeiro-de-2021-297767578>

### **Critérios de Desempate**

A prova de conhecimentos será de caráter classificatório e eliminatório. Serão classificados para a etapa seguinte, os 30 (trinta) primeiros candidatos cuja nota da prova for igual ou superior a 60% (sessenta por cento), ou seja, as 30 maiores notas. Havendo igualdade de notas entre candidatos, a classificação será realizada conforme critérios de desempate descritos neste comunicado.

1. Marketing Digital/Ferramentas Digitais; Marketing Conteúdo; Inbound Marketing; Gestão de vendas online; Mídias Sociais.
2. Segmentação e posicionamento; Vendas; Atendimento ao Cliente.
3. Comunicação integrada de Marketing; Conceitos de Administração Mercadológica.
4. BNCC, Reforma do Novo Ensino Médio, Resolução CNE- Educação Profissional.

Se ainda assim houver empate, todos os candidatos empatados serão classificados. Os candidatos aprovados nesta etapa terão seus nomes e notas divulgados no site do SEBRAE/MG.