



EXPECTATIVAS DE RESPOSTAS – PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:

QUESTÃO 01:

A resposta do candidato deverá demonstrar uma capacidade aprofundada de diagnóstico empresarial, oferecendo orientação técnica precisa e indicando soluções compatíveis com o portfólio de atuação do SEBRAE. É fundamental que a análise considere a realidade específica do pequeno negócio, inserido na dinâmica e nas particularidades da cadeia produtiva do turismo, especialmente na região da Praia da Pipa.

Espera-se que o candidato aborde, de forma estruturada e detalhada, os seguintes aspectos:

1. Formalização Empresarial e Enquadramento como MEI. O candidato deve orientar o empreendedor sobre a importância do enquadramento correto do negócio, explicando as implicações de cada regime. Os elementos esperados incluem:
 - Explicação detalhada do MEI (Microempreendedor Individual).
 - Definição e propósito do MEI como um regime simplificado para formalização de pequenos negócios.
 - Limites de faturamento anual (com a menção de que estes limites podem ser atualizados periodicamente).
 - Restrição quanto à contratação de empregados (apenas um empregado).
 - Benefícios do MEI: cobertura previdenciária (aposentadoria, auxílio-doença, salário-maternidade), isenção de tributos federais (IRPJ, CSLL, PIS, COFINS, IPI), emissão de notas fiscais, acesso a crédito com taxas diferenciadas.
 - Avaliação do enquadramento atual e alternativas: analisar a situação apresentada (três trabalhadores) e concluir que o enquadramento como MEI não é permitido devido ao número de funcionários.
 - Orientar sobre alternativas viáveis, como a Microempresa (ME) no Simples Nacional, explicando as características e vantagens deste regime para negócios com maior estrutura.
 - Vantagens da Formalização Adequada: Segurança Jurídica: proteção legal para o negócio e para o empreendedor.
 - Acesso a Crédito: facilidade na obtenção de linhas de crédito específicas para PJ, com juros mais baixos e prazos mais longos.
 - Participação em Programas e Compras Públicas: habilitação para participar de licitações e programas de fomento governamentais.
 - Emissão Regular de Notas Fiscais: essencial para transações comerciais com outras empresas e para a credibilidade junto aos clientes.
 - Profissionalização e Credibilidade: fortalecimento da imagem do negócio no mercado.
 - Apoio do SEBRAE: indicar que o SEBRAE pode oferecer suporte no planejamento da formalização e na análise do melhor enquadramento



empresarial, auxiliando o empreendedor a tomar a decisão mais estratégica para seu negócio.

2. Irregularidades Fiscais e Uso de Maquinetas no CPF. O candidato deve abordar a gravidade das irregularidades fiscais e a necessidade de uma gestão transparente.

Os elementos esperados incluem:

- Orientação sobre o uso indevido de maquinetas:
 - Explicar que a utilização de maquinetas vinculadas ao CPF para registrar o faturamento do negócio configura omissão de receita e inconsistência fiscal.
 - Detalhar que essa prática pode levar à descaracterização da pessoa física e à interpretação de que o faturamento pertence à empresa, mas está sendo ocultado.
- Consequências Legais e Fiscais: cruzamento de dados pela Receita Federal. A Receita possui mecanismos avançados para cruzar informações de CPF e CNPJ, identificando rapidamente discrepâncias.
- Autuação Fiscal: processo administrativo que pode resultar em multas e exigência de impostos retroativos.
- Cobrança de Impostos Retroativos: exigência do pagamento de impostos devidos sobre o faturamento omitido, com juros e correção monetária.
- Multas e Penalidades: aplicação de multas significativas, que podem variar de 75% a 225% sobre o valor do imposto devido, dependendo da gravidade da infração.
- Problemas com a Previdência Social: impacto na contribuição previdenciária e nos benefícios futuros.
- Recomendações para Regularização:
 - Centralizar o faturamento no CNPJ: todas as transações financeiras do negócio devem ser realizadas através da conta bancária e maquinetas vinculadas ao CNPJ.
 - Manter controle financeiro formal: implementar um sistema de controle de receitas e despesas que reflita a realidade financeira da empresa.
 - Regularizar a situação contábil: buscar um contador para organizar a escrituração fiscal e contábil, garantindo a conformidade com a legislação.
 - Sugerir apoio de contador: enfatizar a importância de um profissional contábil para a correta gestão fiscal e para evitar problemas futuros.

3. Regularização Trabalhista. O candidato deve abordar a questão dos funcionários sem registro, destacando os riscos e as soluções para a conformidade legal. Os elementos esperados incluem:

- Orientação sobre a necessidade de registro formal.
 - Explicar que a contratação de colaboradores sem registro formal (carteira assinada) é uma infração grave à legislação trabalhista brasileira.



- Detalhar os direitos dos trabalhadores que são desrespeitados nessa situação (FGTS, INSS, férias, 13º salário, etc.).
 - Riscos da Informalidade.
 - Passivos Trabalhistas: acúmulo de dívidas referentes a direitos não pagos aos funcionários, que podem ser cobradas judicialmente.
 - Ações Judiciais: possibilidade de processos trabalhistas movidos pelos funcionários, gerando custos com advogados, indenizações e multas.
 - Multas e Penalidades: aplicação de multas administrativas por órgãos fiscalizadores (Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério Público do Trabalho).
 - Danos à Reputação: prejuízo à imagem do negócio e à sua credibilidade no mercado.
 - Problemas com a Previdência Social: falta de recolhimento de contribuições previdenciárias, afetando os benefícios dos trabalhadores e gerando dívidas para a empresa.
 - Alternativas Possíveis para Regularização:
 - Contratação Formal: orientar sobre os procedimentos para registrar os colaboradores de acordo com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).
 - Reorganização da Equipe: avaliar a possibilidade de ajustar o número de funcionários ou a forma de contratação (por exemplo, terceirização de serviços específicos, se aplicável e dentro da legalidade) conforme o enquadramento empresarial e a capacidade financeira do negócio.
 - Sugerir busca de orientação contábil e jurídica: enfatizar a importância de consultar um contador e/ou advogado trabalhista para entender as melhores práticas e regularizar a situação de forma segura.
4. Gestão Financeira e Formação de Preços. Espera-se que o candidato identifique falhas de gestão financeira e proponha soluções eficazes. Os elementos esperados incluem:
- Necessidade de Controle Financeiro:
 - Controle de Custos: destacar a importância de identificar, registrar e monitorar todos os custos fixos e variáveis do negócio.
 - Cálculo de Margem: explicar como calcular a margem de contribuição e a margem de lucro para cada produto ou serviço.
 - Análise de Lucratividade: orientar sobre a avaliação periódica da rentabilidade do negócio como um todo e de seus diferentes segmentos.
 - Orientação sobre Formação de Preço:
 - Custos Fixos e Variáveis: detalhar a influência de cada tipo de custo na precificação.



- Margem de Contribuição: explicar como a margem de contribuição é fundamental para cobrir os custos fixos e gerar lucro.
 - Posicionamento de Mercado: abordar a importância de considerar a concorrência, o valor percebido pelo cliente e a estratégia de posicionamento do negócio ao definir preços.
 - Ponto de Equilíbrio: introduzir o conceito de ponto de equilíbrio para determinar o volume mínimo de vendas necessário para cobrir todos os custos.
 - Ferramentas e Indicadores:
 - Fluxo de Caixa: sugerir a implementação de um controle rigoroso do fluxo de caixa para acompanhar entradas e saídas de dinheiro.
 - Indicadores de Desempenho (KPIs): recomendar o uso de KPIs financeiros (ex: ticket médio, custo por cliente, retorno sobre investimento) para monitorar a saúde financeira.
 - Sistemas Simples de Gestão: indicar a adoção de softwares ou planilhas para facilitar o controle financeiro e a emissão de relatórios.
 - Soluções SEBRAE:
 - Indicar a disponibilidade de cursos de gestão financeira e consultorias especializadas em formação de preço oferecidas pelo SEBRAE, que podem capacitar o empreendedor a gerir melhor suas finanças.
5. Uso de Tecnologia e Inovação. O candidato deve reconhecer e propor oportunidades de inovação que não necessariamente demandam grandes investimentos. Os elementos esperados incluem:
- Sugestões de Adoção Tecnológica:
 - Sistemas Simples de Gestão: recomendar a implementação de sistemas que auxiliem no controle de estoque, vendas e relacionamento com clientes.
 - Controle de Vendas: utilização de ferramentas digitais para registrar vendas, emitir recibos e acompanhar o desempenho.
 - Análise de Produtos Mais Vendidos: uso de dados para identificar os produtos ou serviços de maior demanda, otimizando o estoque e as estratégias de marketing.
 - Inovação Acessível:
 - Explicar que a inovação não se restringe a grandes investimentos, mas pode ser alcançada através da otimização de processos, da adoção de novas ferramentas e da criatividade.
 - Apontar o uso de ferramentas digitais (aplicativos de gestão, plataformas de comunicação) e a aplicação de inteligência artificial para marketing (personalização de ofertas, análise de comportamento do consumidor) e gestão (automação de tarefas, análise preditiva).
 - Indicação de Consultoria Tecnológica:



- Sugerir que o SEBRAE pode oferecer consultoria tecnológica para ajudar o empreendedor a identificar e implementar as soluções mais adequadas às suas necessidades e orçamento.
6. Marketing Digital e Presença Online. Espera-se uma orientação estratégica para fortalecer a presença digital do negócio. Os elementos esperados incluem:
- Criação ou Melhoria de Canais Digitais:
 - Instagram Profissional: orientar sobre a criação de um perfil comercial, a importância de um feed visualmente atraente, o uso de hashtags relevantes e a interação com seguidores.
 - Google Meu Negócio / Google Business Profile: destacar a relevância de manter o perfil atualizado com informações precisas (endereço, horário de funcionamento, telefone, fotos), pois é uma ferramenta crucial para a visibilidade local.
 - Importância de Elementos Chave:
 - Avaliações Online: enfatizar a necessidade de incentivar os clientes a deixarem avaliações positivas em plataformas como Google, TripAdvisor, e responder a todos os comentários, sejam eles positivos ou negativos.
 - Fotos Profissionais: a qualidade das imagens dos produtos e do ambiente é fundamental para atrair e engajar clientes online.
 - Geolocalização: utilização de recursos de geolocalização para que o negócio seja facilmente encontrado por turistas e moradores locais.
 - Produção de Conteúdo Relevante:
 - Sugestões de conteúdo que valorizem a gastronomia local (pratos típicos, ingredientes regionais) e as experiências turísticas (dicas de passeios, eventos na região), criando um senso de pertencimento e atração.
 - Uso de vídeos curtos, stories e lives para engajar a audiência.
 - Capacitações SEBRAE:
 - Indicar a disponibilidade de capacitações em marketing digital e presença online oferecidas pelo SEBRAE, que podem fornecer as ferramentas e estratégias necessárias para o empreendedor.
7. Relacionamento com Clientes. O candidato deve abordar estratégias para fidelização e construção de um relacionamento duradouro com os clientes. Os elementos esperados incluem:
- Organização de Cadastro de Clientes:
 - Importância de coletar e organizar dados dos clientes (nome, contato, preferências) para personalizar o atendimento e as ofertas.
 - Garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na coleta e uso dessas informações.
 - Uso Estratégico do WhatsApp:
 - Utilização do WhatsApp Business para comunicação direta, envio de promoções, confirmação de reservas e suporte ao cliente.



- Criação de listas de transmissão ou grupos (com consentimento) para manter os clientes informados.
- Programas de Fidelização:
 - Implementação de programas de pontos, cartões fidelidade, descontos progressivos ou ofertas exclusivas para clientes recorrentes.
 - Estratégias para incentivar o retorno de clientes e aumentar o valor do tempo de vida do cliente (Lifetime Value - LTV).
- Coleta de Feedback:
 - Criação de canais para coletar feedback dos clientes (pesquisas de satisfação, caixas de sugestões, avaliações online).
 - Utilização do feedback para identificar pontos de melhoria e aprimorar a experiência do cliente.
- 8. Inserção na Cadeia Produtiva do Turismo. Espera-se uma visão territorial e estratégica para integrar o negócio ao ecossistema turístico local. Os elementos esperados incluem:
 - Integração do Restaurante à Cadeia do Turismo Local:
 - Estabelecimento de parcerias estratégicas com outros atores do turismo, como hotéis, pousadas, guias turísticos e receptivos.
 - Criação de pacotes ou ofertas conjuntas que beneficiem todos os envolvidos e ofereçam valor agregado ao turista.
 - Parcerias Estratégicas:
 - Colaboração com meios de hospedagem para oferecer refeições exclusivas ou descontos para seus hóspedes.
 - Parcerias com empresas de passeios turísticos para incluir o restaurante em roteiros gastronômicos ou como ponto de apoio.
 - Participação em Eventos e Roteiros:
 - Engajamento em roteiros gastronômicos locais, festivais de culinária e eventos temáticos que promovam a região.
 - Participação ativa em eventos turísticos que atraíam visitantes para a Praia da Pipa, aumentando a visibilidade do negócio.
- 9. Estratégias para Aumento de Fluxo de Clientes. O candidato pode sugerir diversas estratégias para atrair mais clientes. Os elementos esperados incluem:
 - Diferenciação Gastronômica:
 - Criação de um cardápio único, com pratos autorais ou que valorizem ingredientes e técnicas culinárias regionais, destacando-se da concorrência.
 - Oferta de opções para diferentes públicos (vegetarianos, veganos, sem glúten, etc.).
 - Experiência Regional:
 - Ambientação do restaurante que remeta à cultura e às tradições locais.
 - Oferecer não apenas uma refeição, mas uma experiência imersiva na cultura da Praia da Pipa.



- Eventos Temáticos:
 - Organização de noites temáticas (música ao vivo, degustações, eventos culturais) para atrair clientes em horários de menor movimento ou em dias específicos da semana.
- Presença em Plataformas de Avaliação:
 - Manter o perfil atualizado e com boas avaliações em plataformas como TripAdvisor, Google Maps, iFood (se aplicável) e outras relevantes para o setor de turismo e gastronomia.
- Parcerias Locais:
 - Além das parcerias com o setor de hospedagem e passeios, buscar colaborações com lojas de artesanato, galerias de arte ou outros negócios locais para promoções cruzadas.

10. Papel do SEBRAE. Espera-se que o candidato demonstre um conhecimento aprofundado sobre o papel do SEBRAE no apoio aos pequenos negócios. Pode citar:

- Capacitações: oferta de cursos, workshops e palestras em diversas áreas (gestão, finanças, marketing, inovação).
- Consultorias: atendimento individualizado com especialistas para diagnóstico e proposição de soluções personalizadas.
- Diagnósticos Empresariais: ferramentas para avaliar a situação atual do negócio e identificar pontos de melhoria.
- Programas de Inovação: iniciativas que incentivam a adoção de novas tecnologias e práticas inovadoras.
- Apoio à Formalização: suporte em todas as etapas do processo de legalização do negócio.
- Soluções de Marketing Digital: orientações e ferramentas para fortalecer a presença online e as estratégias de marketing.
- Apoio à Competitividade no Turismo: programas específicos para negócios do setor turístico, visando o aumento da competitividade e a sustentabilidade.
- Acesso a Mercados: auxílio na prospecção de novos clientes e na participação em feiras e eventos.
- Articulação e Redes: promoção de networking e parcerias entre empreendedores.

Critérios de Avaliação. A banca poderá observar, além do conteúdo, a forma como a resposta é apresentada, valorizando:

- Capacidade de Diagnóstico do Negócio: habilidade em identificar problemas e oportunidades de forma precisa.
- Conhecimento Técnico sobre Pequenos Negócios: domínio dos conceitos e práticas de gestão empresarial.
- Clareza das Orientações: linguagem objetiva e de fácil compreensão, com recomendações práticas.
- Estrutura Lógica da Resposta: organização das ideias de forma coerente e sequencial.



- Capacidade de Conectar Soluções à Realidade do Empreendedor: propostas realistas e adaptadas ao contexto do negócio.
- Visão de Desenvolvimento Econômico Local: demonstração de entendimento sobre o impacto do negócio no ecossistema local e regional.

QUESTÃO 02:

A expectativa de resposta da banca está fundamentada na compreensão do papel estratégico do SEBRAE como agente de promoção do desenvolvimento econômico local, especialmente no fortalecimento das micro e pequenas empresas (MPEs). Espera-se que o candidato reconheça essa instituição não apenas como provedora de serviços, mas como articuladora de iniciativas que impulsionam a competitividade, estimulam o empreendedorismo e contribuem para a geração de emprego e renda. Nesse sentido, é essencial que a abordagem esteja contextualizada na realidade regional, com destaque para as cadeias produtivas relevantes e as especificidades econômicas do território, como no caso do Rio Grande do Norte.

Além disso, a resposta deve evidenciar uma estrutura lógica e organizada de intervenção, iniciando-se por um diagnóstico consistente da realidade empresarial, contemplando aspectos de gestão, mercado e operação. A partir dessa análise, espera-se a identificação clara de gargalos, seguida da definição de prioridades e da proposição de um plano de ação coerente, com etapas bem delineadas e mecanismos de acompanhamento. A ausência desse encadeamento metodológico compromete a consistência da resposta.

Outro aspecto central refere-se à compreensão integrada dos instrumentos de apoio, como consultorias, capacitações, assistência técnica e estímulo à inovação. A banca valoriza respostas que demonstrem visão sistêmica, evidenciando que tais ferramentas devem atuar de forma complementar, promovendo o amadurecimento gerencial das empresas, a melhoria de processos e o aumento da produtividade. A simples menção isolada desses elementos, sem articulação entre eles, revela fragilidade conceitual.

No que diz respeito ao ESG, espera-se que o candidato vá além de uma abordagem superficial, compreendendo-o como um elemento estratégico capaz de gerar valor para o negócio. É fundamental que sejam contemplados os três pilares — ambiental, social e governança — de forma articulada, com ganhos concretos, como eficiência operacional, fortalecimento da reputação, mitigação de riscos e ampliação do acesso a mercados. O tratamento do tema apenas como tendência ou obrigação normativa é insuficiente.

Adicionalmente, destaca-se a importância da gestão orientada por dados, indicando a transição de uma condução intuitiva para uma abordagem baseada em evidências. Nesse contexto, espera-se a menção ao uso de indicadores de desempenho (KPIs), definição de metas, monitoramento por meio de ferramentas como dashboards e análise sistemática de resultados, com vistas a subsidiar a tomada de decisão. A utilização de tecnologias digitais deve ser apresentada como suporte a esse processo e não como elemento isolado.

Por fim, a resposta deve demonstrar senso crítico ao reconhecer os limites e desafios inerentes à implementação das propostas, especialmente no contexto das micro e pequenas empresas. Questões como restrições financeiras, baixa maturidade gerencial, resistência à mudança, limitações tecnológicas e condicionantes regionais precisam ser



consideradas. A proposição de soluções deve, portanto, estar ancorada na realidade, evitando abordagens idealizadas ou desconectadas das condições concretas enfrentadas pelos empreendedores.

QUESTÃO 03:

A expectativa de resposta da banca pressupõe que o candidato demonstre uma visão sistêmica e integrada do território, compreendendo-o como um ambiente dinâmico, no qual fatores econômicos, sociais, institucionais e culturais interagem de forma interdependente. Nesse sentido, espera-se a capacidade de leitura qualificada da realidade local, indo além de análises superficiais e reconhecendo as múltiplas dimensões que influenciam o desenvolvimento.

Um dos elementos centrais dessa análise consiste na diferenciação clara entre problemas de natureza estrutural e operacional. Os problemas estruturais devem ser compreendidos como aqueles relacionados à governança do território, à cultura empreendedora, às dinâmicas de mercado e à articulação institucional, exigindo intervenções de médio e longo prazo. Por outro lado, os problemas operacionais dizem respeito a aspectos mais imediatos, como capacitação técnica, acesso a serviços, formalização de negócios e melhorias nos processos produtivos. A ausência dessa distinção compromete a qualidade da proposta, pois impede a definição de estratégias adequadas a cada tipo de desafio.

A resposta também deve evidenciar a proposição de um modelo de atuação contínuo e estruturado, afastando-se de iniciativas pontuais ou fragmentadas. Espera-se a incorporação de mecanismos de governança territorial, como comitês gestores e o fortalecimento de lideranças locais, capazes de sustentar as ações ao longo do tempo. Nesse contexto, o papel do SEBRAE deve ser apresentado de forma clara, não apenas como executor de ações, mas como agente articulador, indutor e orquestrador de processos de desenvolvimento, promovendo a integração entre os diferentes atores do território.

Outro aspecto relevante refere-se à capacidade de priorização de cadeias produtivas com base em critérios consistentes. O candidato deve demonstrar que essa escolha não é aleatória, mas fundamentada em elementos como o potencial de impacto econômico, a capilaridade das atividades e o efeito de encadeamento produtivo, ou seja, a capacidade de uma cadeia gerar desdobramentos positivos em outros setores da economia local.

Adicionalmente, a banca valoriza propostas que apresentem ações integradas, evitando a simples listagem de iniciativas desconexas. Espera-se a construção de estratégias que articulem, de forma coerente, dimensões como qualificação profissional, acesso a mercados, organização produtiva e alinhamento com políticas públicas. Essa integração evidencia maturidade na compreensão de que o desenvolvimento territorial depende da convergência de múltiplos fatores.

A resposta deve ainda demonstrar domínio conceitual sobre elementos fundamentais, como capital social, cooperação produtiva e desenvolvimento territorial. Isso implica reconhecer a importância das redes de confiança, da atuação coletiva e da articulação entre atores locais como bases para a sustentabilidade das ações propostas.

No campo da mensuração de resultados, espera-se a apresentação de indicadores consistentes e relevantes, que permitam avaliar os impactos das intervenções. Exemplos

SEBRAE/RN - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Rio Grande do Norte
Av. Lima e Silva, 76 - Lagoa Nova - CEP: 59075-710 - Fone: (084) 3616-7920 - Fax: (084) 3616-7930
<http://www.rn.sebrae.com.br>



como aumento de faturamento, ampliação da formalização, melhoria do acesso a mercados e fortalecimento da densidade associativa são indicativos de uma abordagem orientada a resultados e evidências.

Outro ponto essencial é a consideração da sustentabilidade das ações ao longo do tempo, incluindo a perspectiva de saída do SEBRAE. O candidato deve demonstrar preocupação com a autonomia do território, propondo mecanismos que garantam a continuidade das iniciativas mesmo após a redução ou encerramento do apoio institucional.

Por fim, a resposta deve evidenciar senso crítico ao identificar riscos e desafios reais, como resistência cultural, interferências políticas locais e baixa adesão dos atores envolvidos. Mais do que reconhecer esses obstáculos, espera-se a proposição de soluções viáveis e contextualizadas, reforçando a consistência e a aplicabilidade da estratégia apresentada.

Em síntese, a banca busca identificar respostas que revelem pensamento estratégico, capacidade de análise estruturada e maturidade institucional, elementos fundamentais para a atuação qualificada em contextos de desenvolvimento territorial.



EXPECTATIVAS DE RESPOSTA – REDAÇÃO:

A banca tenderia a esperar que o candidato defendesse a ideia de que instituições de apoio como o SEBRAE devem atuar como agentes de transformação da gestão dos pequenos negócios, ajudando-os a migrar de uma lógica mais intuitiva e reativa para uma atuação mais profissional, inovadora e orientada por dados.

A tese central esperada seria algo como:

Em uma economia cada vez mais baseada em informação, tecnologia e inovação, o papel de instituições de apoio como o SEBRAE é preparar os pequenos negócios para competir de forma sustentável, por meio de capacitação, consultoria, diagnóstico, difusão de inovação, apoio ao uso de dados e fortalecimento da gestão.

O que a banca provavelmente esperaria no desenvolvimento

1. Papel institucional do SEBRAE

A resposta deve mostrar que o SEBRAE não é apenas um ofertante de cursos, mas uma instituição que:

- fortalece as micro e pequenas empresas;
- apoia o desenvolvimento da economia local;
- reduz fragilidades de gestão;
- amplia a competitividade dos pequenos negócios;
- ajuda o empreendedor a se adaptar às novas exigências do mercado.

Aqui, a banca tende a valorizar a percepção de que apoiar o pequeno negócio não é apenas ajudar uma empresa isoladamente, mas fortalecer cadeias produtivas, gerar renda, estimular emprego e dinamizar o desenvolvimento regional.

2. Preparação para a economia orientada por dados

Esse é o centro do tema. A resposta forte precisa dizer que, hoje, o pequeno negócio não pode depender apenas da experiência pessoal do empreendedor. É necessário:

- acompanhar indicadores;
- interpretar informações do mercado;
- monitorar vendas, custos e produtividade;
- usar dados para planejar, corrigir falhas e decidir melhor.

Nesse sentido, o papel do SEBRAE seria:

- ensinar o uso de indicadores e métricas;
- estimular cultura de monitoramento;
- apoiar a organização de informações;
- incentivar o uso de ferramentas digitais;
- mostrar como dados podem ser transformados em decisão.

A banca tende a gostar quando o candidato mostra que dados não são apenas tecnologia, mas instrumento de gestão.

3. Inovação como processo acessível ao pequeno negócio

A resposta também deve evitar tratar inovação como algo restrito a grandes empresas ou tecnologias complexas. O ideal é defender que, para os pequenos negócios, inovação pode significar:

- melhoria de processos;
- digitalização de rotinas;
- novos canais de atendimento e venda;
- reorganização da gestão;
- criação de soluções mais eficientes para o cliente.

Nesse ponto, o SEBRAE aparece como ponte entre o pequeno empreendedor e o ecossistema de inovação, ao:

- difundir conhecimento;



- oferecer consultoria;
- apoiar projetos de melhoria;
- aproximar empresas de soluções tecnológicas;
- ajudar a transformar inovação em prática viável.

4. Atuação integrada: capacitação + consultoria + acompanhamento

Uma resposta madura não deve sugerir que apenas “fazer cursos” resolve o problema. O melhor caminho argumentativo é mostrar que a preparação para essa nova economia exige atuação integrada:

- diagnóstico da realidade da empresa;
- identificação de gargalos;
- elaboração de plano de ação;
- capacitação técnica e gerencial;
- consultoria aplicada;
- acompanhamento dos resultados.

A banca tende a premiar respostas que mostram método, não apenas boas intenções.

5. Inclusão competitiva e redução de desigualdades

Um bom diferencial é mostrar que muitas micro e pequenas empresas têm dificuldade de entrar na economia orientada por dados porque enfrentam:

- restrição financeira;
- baixa maturidade gerencial;
- pouca familiaridade com ferramentas digitais;
- falta de tempo para planejamento;
- resistência à mudança.

Assim, o papel do SEBRAE também é democratizar o acesso à inovação e ao uso de dados, evitando que a transformação digital aumente ainda mais a desigualdade competitiva entre empresas grandes e pequenas.

6. Limites e desafios

A resposta precisa reconhecer que essa transformação não é simples. A banca deve esperar menção a desafios como:

- custo de implantação;
- dificuldade de capacitação contínua;
- limitação técnica;
- dependência de infraestrutura digital;
- necessidade de adaptação ao contexto regional;
- risco de soluções padronizadas que não funcionam para todos os negócios.

Esse ponto mostra senso crítico. Resposta que só elogia inovação e dados, sem reconhecer obstáculos reais, costuma parecer superficial.

Conclusão esperada

A conclusão ideal deve reafirmar que o SEBRAE deve funcionar como articulador de capacidades: ajudando o pequeno negócio a compreender o novo ambiente econômico, desenvolver competências de gestão, incorporar inovação de forma gradual e usar dados para tomar decisões melhores.

Em outras palavras, a conclusão mais forte seria:

O papel de instituições como o SEBRAE é transformar a inovação e o uso de dados em instrumentos acessíveis ao pequeno negócio, permitindo que ele não apenas sobreviva, mas se torne mais competitivo, sustentável e preparado para as exigências da economia contemporânea.