



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ
CÂMPUS PALMAS

PROJETO DO CURSO DE VENDEDOR

PALMAS
2012

SUMÁRIO

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO | 3 |
| 2. | CARACTERÍSTICAS DO CURSO | 4 |
| 3. | ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO | 6 |
| 3.1. | Justificativa de Funcionamento do Curso | 6 |
| 3.2. | Objetivos do Curso | 6 |
| 3.2.1. | Objetivo Geral | 6 |
| 3.2.2. | Objetivos Específicos | 7 |
| 3.3. | Perfil Profissional do Egresso | 7 |
| 3.4. | Avaliação de Aprendizagem | 7 |
| 3.5. | Descrição de Diplomas e Certificados a Serem Expedidos | 8 |
| 3.6. | Planilha Orçamentária | 8 |
| 3.7. | Pessoas Envolvidas | 8 |
| 3.8. | Infraestrutura Física | 10 |
| 3.8.1. | Biblioteca | 10 |
| 3.9. | Calendário Acadêmico | 11 |
| 3.10 | Organização Curricular | 12 |
| 3.10.2. | Ementas do Módulos | 12 |
| 4. | REFERÊNCIAS | 13 |



INSTITUTO FEDERAL
PARANÁ



Ministério da Educação
Instituto Federal do Paraná

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

PROCESSO NÚMERO: _____

NOME DO CURSO: VENDEDOR

EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS

COORDENAÇÃO: Marcos José Barros

Coordenador Adjunto: Frank Silvano Lagos

E-mail: frank.lagos@ifpr.edu.br

Telefone: 46 3263 – 8100 ou 26 3263 - 8158

Supervisor do Curso: Polyane Passos Mayer

Telefone: 46 3263 - 8122

E-mail: polyane.mayer@ifpr.edu.br

LOCAL DE REALIZAÇÃO/CÂMPUS (endereço): IFPR - Câmpus Palmas – Rodovia PRT – 280, Trevo da Codapar s/n.

TEL:

46 3263 - 8100

HOME-PAGE:

www.ifpr.edu.br/pronatec

E-mail:

Pronatec.palmas@ifpr.edu.br



2 - CARACTERÍSTICAS DO CURSO

Nível: FIC

Públicos demandantes:

I – Estudantes do Ensino Médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;

II – trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;

III – beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda;

IV- Pessoas com deficiência;

V – povos indígenas, comunidades quilombolas e adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas; e

VI- públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação do Pronatec.

Forma de Oferta: Presencial

Tempo de duração do curso: Cinco (5) meses – 160h

Turno de oferta: Vespertino

Horário de oferta do curso: das 13:30 às 17:30

Carga horária Total: 160 horas

Número máximo de vagas do curso: 30 vagas

Número mínimo de vagas do curso: 20

Ano de criação do curso: Resolução de convalidação ou de criação: Lei 12.513/2011 Portaria 1.569/2011, Resolução Normatiza 4 FNDE.

Primeira versão de Aprovação do PPC:

O curso FIC – Vendedor foi ofertado de outubro a dezembro de 2012; e de fevereiro de 2013 a abril de 2013 no Câmpus Palmas e está amparado pela lei Nº 12.513, DE 26 DE OUTUBRO DE 2011- que Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) altera as Leis nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, que regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial e institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), nº 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui Plano de Custeio, nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que dispõe sobre o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, e nº 11.129, de 30 de junho de 2005, que institui o Programa Nacional de

Inclusão de Jovens (ProJovem); e dá outras providências, Art. 1º É instituído o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), a ser executado pela União, com finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira. Dia 04.11.2011, a Portaria nº 1.569, de 03.11.2011 do Ministério da Educação, fixou as diretrizes para a execução da bolsa-formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). A oferta da bolsa-formação abrangerá, entre outras modalidades, a bolsa-formação estudante e bolsa-formação trabalhador.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo Art. 14, do Capítulo V. Seção IV, do Anexo I do Decreto nº 7.691, de 2 de março de 2012, publicado no DOU de 6 de março de 2012, e pelos artigos 3º e 6º do Anexo da Resolução CD/FNDE nº 31, de 30 de setembro de 2003, publicada no DOU de 2 de outubro de 2003, e, considerando a necessidade de proceder a alterações no texto da Resolução CD/FNDE nº 062, de 11 de novembro de 2011, "Art. 1º Estabelecer orientações, critérios e procedimentos para descentralizar créditos orçamentários para as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (EPCT) no âmbito da Bolsa-Formação do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). § 1º No âmbito da Bolsa-Formação, podem ser ofertados cursos presenciais de educação profissional técnica de nível médio e cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, abrangendo as modalidades Bolsa-Formação estudante e Bolsa-Formação trabalhador, conforme §§ 1º e 2º do art. 4º da Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011. § 2º Os cursos de educação profissional técnica de nível médio ofertados devem constar do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos e os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional deverão constar do Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada publicado pelo Ministério da Educação.

Requisitos de acesso ao Curso: Ensino Fundamental

Regime Escolar: FIC – Presencial.

3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

3.1 - Justificativa da oferta do Curso:

Segundo o IPARDES (2012) o município de Palmas possui expectativa de vida de 67,93, taxa de alfabetização de adultos de 0,871; taxa bruta de frequência escolar de 0,674, renda per capita de 241,750, índice de longevidade (IDHM-L) de 0,716, índice de educação (IDHM-E) de 0,806, Índice de renda (IDHM-R) de 0,698, Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) de 0,737, Classificação no Estado de 216 (entre 399 municípios), Classificação Nacional de 2.254. Portanto, o cenário nacional, estadual e local aponta para a necessidade da intervenção posicionada do IFPR, com ações cuja centralidade seja o desenvolvimento humano em suas mais amplas dimensões.

O Instituto Federal do Paraná, IFPR – Câmpus Palmas, em consonância com a realidade social e econômica da região em que está inserido, e considerando seus objetivos e atribuições, propõem a oferta do Curso de Vendedor, na modalidade Formação Inicial e Continuada para atender a demandas locais de formação profissional voltada ao Mercado de Trabalho. De acordo com o site do IBGE (2012) o PIB do município provém da agropecuária, indústria e principalmente de serviços, sendo assim este curso vem para auxiliar a formação de profissionais para atender esta demanda.

O referido curso será ofertado através do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC do governo federal, sancionado pela Lei 12.513/2011 que tem por objetivo principal expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica para a população brasileira. A oferta da bolsa-formação abrangerá, entre outras modalidades, a bolsa-formação estudante e bolsa-formação trabalhador. Neste sentido, A ampliação do acesso, permanência e extensão da escolaridade devera estar intrinsecamente ligada a um processo de ampliação de direitos/ garantias individuais que caracterizam o desenvolvimento humano, os arranjos sociopolíticos e o crescimento econômico característicos da sociedade moderna.

As demandas locais estão voltadas a cursos integradores voltados para o comércio, assim sendo, o Curso de Vendedor vem para contribuir com estas necessidades regionais.

3.2 - Objetivos do Curso:

3.2.1 – Objetivo Geral

O curso de Vendedor tem por objetivo capacitar os seus participantes para o mercado de trabalho, especificamente no que tange o setor de comércio, o qual necessita de mão-de-obra

qualificada para realizar o atendimento no setor de vendas.

3.2.2 – Objetivos específicos

- Formação forma ética, com atitudes pró ativas e empreendedoras.
- Apresentar os produtos e serviços da empresa, os quais conhece em profundidade.
- Identificar os tipos de cliente.
- Negociar e argumentar com o cliente.
- Preparar mercadorias para venda.
- Apoiar e prestar serviços ao cliente.
- Demonstrar produtos.
- Executar a venda e a pós-venda.
- Expor mercadorias no ponto de venda.
- Registrar a entrada e a saída de mercadorias.

3.3 - Perfil profissional de Conclusão:

O profissional concluinte deverá ser capaz de realizar negociações sobre a venda de produtos e serviços, compreender o comportamento do consumidor, utilizar técnicas apropriadas para a realização de vendas. O egresso deverá ser capaz de:

- Compreender o processo de compra e venda;
- Aprender técnicas de vendas;
- Ser capaz de realizar atividades de negociação de vendas;
- Compreender a melhor forma de expor seu produto/serviço;
- Analisar como se da a entrada e saída de mercadorias;
- Entender sobre o comportamento do consumidor;
- Aprender sobre o pós-venda.

3.4 - Avaliação da aprendizagem:

A avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto. Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados possíveis.

Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos

e discussões. No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como relatórios, trabalho de pesquisa bibliográfica, lista de exercícios etc. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências, tais como capacidade de síntese e análise.

Neste sentido, a avaliação será processual, com ênfase no acompanhamento do desenvolvimento das competências, promovendo-se a inter-relação do processo de construção de conhecimento durante todas as etapas do processo.

3.5 - Descrição de diplomas e certificados a serem expedidos: orienta-se citar:

O curso está estruturado de forma a que o aluno receba o diploma de Certificação em VENDEDOR, no eixo tecnológico de GESTÃO E NEGÓCIOS, após a conclusão com aproveitamento do curso com êxito.

3.6 - Planilha orçamentária.

| ASSINATURA | NATUREZA DAS DESPESAS | PERCENTUAIS A PARTIR DO NÚMERO DE ALUNOS EM TURMAS EFETIVAS | CURSO DE 160 HORAS COM TURMA DE 30 ALUNOS R\$43.200,00 |
|------------|--|---|--|
| 339018 | OUTROS SERVIÇOS FINANCEIROS A ESTUDANTES | 16,68% | R\$7.205,76 |
| 339030 | OUTROS MATERIAIS DE CONSUMO | 30,09% | R\$12.998,88 |
| 339036 | OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA | 1,95% | R\$842,40 |
| 339039 | OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA | 19,65% | R\$8.488,88 |
| 339047 | OUTRAS OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS | 0,58% | R\$250,56 |
| 339048 | AUXÍLIO PESSOA FÍSICA | 31,05% | R\$13.413,60 |

3.7 - Pessoas envolvidas:

| Nome: | Formação | Regime de Trabalho |
|--------------------------|--------------|---|
| Polyane Passos Mayer | Especialista | Supervisora – 6h |
| Lauriana Paludo | Mestre | Professora – 2h |
| Melaine Roberta Camaroto | Especialista | Professora – 2h |
| Edson José Argenta | Mestre | Professor – 4h |
| Frank Silvano Lagos | Mestre | Coordenador Adjunto – 10h |
| Sandra Inês Adams Angnes | Mestre | Orientação – 15h |
| Edson Becker | Especialista | Apoio as atividades administrativas – 15h |

3.8 – Infraestrutura Física

O Campus Universitário do IFPR está localizado em uma área de 77,5 ha, com um total de 27.960 metros quadrados. Os blocos do Câmpus estão adequados para atender os acadêmicos com necessidades especiais, porém necessita de reformas para a melhoria da acessibilidade. Nesta estrutura, destaca-se a Biblioteca central com 1.990 metros quadrados e com mais de cem mil volumes, totalmente informatizada, onde o aluno pode fazer reservas, renovação ou ainda verificar pendências, usando a comodidade da Internet. A biblioteca integra a rede PERGAMUM, com mais de 50 bibliotecas do país e a rede Paranaense de Comutação Bibliográfica (28 IES do Paraná). O IFPR conta ainda com um auditório, para conferências, seminários e eventos, com capacidade de 200 lugares. A quantidade, distribuição e adequação dos espaços físicos, considerando as atividades de ensino, pesquisa e extensão apresentam-se suficientes e adequadas, uma vez que todas as necessidades e exigências, legais e reais dos cursos oferecidos na Instituição são total e plenamente contempladas. Também no setor administrativo, as instalações são condizentes com a necessidade, na medida em que cada área da Administração possui o espaço suficiente, materiais necessários e devidamente instalados para as funções que realizam.

As 86 salas de aula (existentes no Centro e Campus) são construídas dentro dos padrões necessários e se encontram em condições para abrigar os alunos de todos os cursos oferecidos. Tanto pelo espaço físico em metros quadrados que cada sala dispõe quanto pelo seu estado de conservação, e condições como iluminação, ventilação e acesso, que se adaptam para o atendimento das necessidades do curso.

3.8.1 – Biblioteca

A Biblioteca Central do IFPR, Câmpus – Palmas, é um núcleo de apoio as atividades pedagógicas da Instituição, está instalada em prédio próprio com 1990 m² e com acervo composto de 48.329 títulos e 93.641 exemplares, distribuído em diversos suportes, toda informatizada onde o aluno pode fazer reservas, renovações, ou ainda verificar sua situação como usuário, tais como: histórico de livros emprestados, data de devolução e tipo de obra emprestada, etc., usando a comodidade da internet no site institucional (www.ifpr.edu.br/biblioteca).

A Biblioteca disponibiliza de um Auditório com capacidade de 210 lugares e 01 mesa central para 08 lugares, equipado com: data show completo, amplificador de som, microfone, 01 tela multimídia e 01 quadro branco. Uma sala com 08 computadores para acesso a internet uso de multimídias. Possui 12 salas para estudo em grupo com 35 mesas perfazendo um total de 120 lugares. Também uma área de estudo aberta com 24 mesas com 04 cadeiras cada uma totalizando 96 lugares.

A Biblioteca utiliza o Sistema Pergamum desenvolvido pela PUC – PR, o sistema

contempla as principais funções de gerenciamento de uma Biblioteca, desde a seleção, aquisição, tratamento e circulação de materiais. Os usuários do Sistema Pergamum fazem parte da rede Pergamum que hoje conta com 220 Instituições e aproximadamente 2.500 Bibliotecas.

3.9 – Calendário Acadêmico:

| DIA LETIVO | HORÁRIO | CH | PROFESSOR |
|-------------------|----------------|-----------|---------------------------|
| 10/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 10/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 11/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 11/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 17/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 17/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 18/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 18/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 24/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 24/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 25/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 25/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 31/10/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 31/10/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 01/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 01/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 07/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 07/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 08/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 08/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 14/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 14/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 21/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 21/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 22/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 22/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 28/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 28/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 29/11/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 29/11/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 05/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 05/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 06/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 06/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 12/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 12/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 13/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 13/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 19/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 19/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 20/12/2012 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 20/12/2012 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 20/02/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 20/02/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |

| | | | |
|--------------|---------------|------------|---------------------------|
| 21/02/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 21/02/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 27/02/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 27/02/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 28/02/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 28/02/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 06/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 06/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 07/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 07/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 13/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 13/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 14/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 14/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 20/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 20/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 21/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 21/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 27/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 27/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 28/03/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 28/03/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 03/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 03/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 04/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 04/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 10/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 10/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 11/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 11/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 17/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 17/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Melaine Roberta Camarotto |
| 18/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 18/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| 25/04/2013 | 13:30 – 15:30 | 2 | Edson José Argenta |
| 25/04/2013 | 15:30 – 17:30 | 2 | Lauriana Paludo |
| TOTAL | | 160 | |

3.10 - Organização Curricular:

O curso de Vendedor está organizado em três módulos a fim de abranger todas as áreas de conhecimento necessárias para a execução das atividades relacionadas a vendas. A matriz curricular pode ser visualizada na tabela abaixo.

| | ÁREA CURRICULAR | CARGA HORÁRIA | | |
|-----------------|--------------------|---------------|-----------|------------|
| | | TEÓRICA | PRÁTICA | TOTAL |
| Módulo 1 | Vendas | 60 | 40 | 100 |
| Módulo 2 | Matemática Básica | 10 | 10 | 20 |
| Módulo 3 | Informática Básica | 15 | 25 | 40 |
| | TOTAL | 85 | 75 | 160 |

3.10.1 Ementas do Curso:

| |
|---|
| Módulo 1 – Vendas |
| Carga Horária: 100 horas |
| <p>Ementa: Mercado profissional, suas principais características, tendências e o perfil do profissional. Empregabilidade. Relacionamento interpessoal: Relações em grupo: conflitos, desempenho de papéis, liderança. Trabalho em equipe; Competição x Colaboração. Elementos da comunicação: interlocutores, mensagem, canal de comunicação, interferências, entre outros. Comunicação verbal e não-verbal. Diagnosticando consumidores/clientes: características pessoais, influências externas, fatores econômicos, fatores circunstanciais, estímulos para compra. Preparação para a venda: material de trabalho, metas diárias, avaliação de estoque, ofertas, promoções. Documentos aplicados à preparação da venda. Política de comercialização da empresa: o papel do vendedor. Tipologia de clientes. Necessidades e expectativas do cliente atual. Tipos de terceiros envolvidos nos serviços prestados. Qualidade no atendimento por meio do bom relacionamento, gerando confiança. A importância de saber ouvir e fazer as perguntas certas. Demonstração de produtos, serviços e/ou ideias. Técnicas de fechamento em vendas. Ferramentas para prática do pós-venda (periodicidade e intensidade): <i>marketing</i> do relacionamento, atendimento completo, reforço positivo final, benefícios das trocas e devoluções.</p> |
| <p>Referências: CHIAVENATO, I. <i>Teoria Geral da Administração</i>. São Paulo: Campus, 2009. MAXIMIANO, Antônio C. <i>Introdução à Administração</i>. São Paulo: Atlas, 2010. TAVARES, Maurício. <i>Comunicação empresarial e planos de comunicação</i>. São Paulo: Atlas, 2010. TOMASI, Carolina. <i>Comunicação empresarial</i>. São Paulo Atlas, 2010. KOTLER, P. <i>Administração de marketing: análise, planejamento e controle</i>. São Paulo: Atlas, 2010. KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. <i>Princípios de marketing</i>. São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2009.</p> |
| Módulo 2 – Matemática Básica |

| |
|---|
| Carga Horária: 20 horas |
| Ementa: Regra de três. Porcentagens. Juros simples e composto. Descontos simples. |
| Referências: PINHEIRO, João. <i>Estatística básica</i> . Rio de Janeiro: Campus, 2011. SILVA, Ermes. <i>Estatística: para os cursos de Economia, Administração e Ciências Contábeis</i> 1. São Paulo: Atlas, 2010. |

| |
|---|
| Módulo 3 - Informática |
| Carga Horária: 40 horas |
| Ementa: Operar um sistema operacional pessoal baseado em interface gráfica. Configuração básica do sistema operacional. Operações com janelas e aplicativos. Operação com diretórios e pastas. Operar programas de editoração de textos. Edição básica de textos, fontes de caracteres, impressão de documentos. Inserção de objetos e elementos. Formatação de documentos. Tabelas e Colunas. Cabeçalho e Rodapé. Estruturação de planilhas. Formatação de planilhas. Funções e fórmulas. Formatação condicional. Conceitos básicos de rede de computadores. Conceitos básicos de Internet. Operar um programa de navegação na Internet. Operar ferramentas de buscas na Internet. Configurar contas para envio e recebimento de e-mails. Noções de segurança e privacidade na Internet. |
| Referências: NASCIMENTO, Angela J.; HELLER, Jorge L. Introdução à informática . 3ed. Makron Books: São Paulo, 1996. MEYER, Marilyn; BABER, Roberta; PFAFFENBERGER, Bryan. Nosso futuro é o computador . 3 ed. Bookman: Porto Alegre, 2000. BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistemas de informações: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento . Saraiva: São Paulo, 2004. |

5. Referências

BRASIL. Guia PRONATEC de Formação Inicial e Continuada 2012. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/et_gestao_negocios/et_gestao_negocios.php#609>. Acesso em 18 de outubro de 2012.

IFPR - Manual Operacional Pronatec. Instrução Interna de Procedimentos. Copyrigh. Versão 001/2012.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=411760>. Acesso em 18 de outubro de 2012.

IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. Disponível em: http://www.ipardes.gov.br/perfil_municipal/MontaPerfil.php?Municipio=84670&btOk=ok. Acesso em 18 de outubro de 2012.