



1. Identificação do Curso

Título do Curso: Iniciação para o mundo do trabalho: Vendas

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Segmento: Gestão

Tipo de Curso: Programa Socioprofissional

Carga Horária: 240 horas

Código DN: 975.53

2. Requisitos e Formas de Acesso

Requisitos de acesso:

- Idade mínima: 14 anos
- Escolaridade: Ensino Fundamental Anos Iniciais (1º ao 5º ano) completo.
- Requisito/Conhecimento Específico: Não há

Documentos exigidos para matrícula:

- Documento de identidade
- CPF do aluno e do responsável legal

3. Justificativa

O Projeto “Rumo a escolha profissional” envolve o Curso Preparação para o Mercado de Trabalho, que foi desenvolvido para atender aos adolescentes que se encontram em vulnerabilidade social auxiliando-os no desenvolvimento de competências que ampliem suas possibilidades de inserção no mercado de trabalho com idade mínima de 14 anos, residentes em Gaspar, cujo as famílias são atendidas pelo CRAS, visando combater a exclusão do adolescente nesse universo complexo ao qual está inserido.

O mesmo será realizado por meio de uma formação e experiências promovidas no curso, orientando-os e informando-os para o desenvolvimento e fortalecimento de atitudes empreendedoras, contribuindo assim, para um futuro acesso ao primeiro emprego, despertando a criticidade, análise e compreensão do mundo em que vive.

4. Objetivo do Curso

Este curso tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional de adolescentes residentes no município de Gaspar, auxiliando-os na mobilização de conhecimentos e atitudes/valores que ampliem suas possibilidades de inserção no mercado de trabalho, geração de renda e participação na sociedade.

5. Organização Curricular

O Modelo Pedagógico do Senac considera que em cursos que não se comprometem com o desenvolvimento de competências, **as Unidades Curriculares correspondem a estrutura do curso.**

Unidades Curriculares	Carga horária
UC1: Núcleo Central – Iniciação Profissional	68 horas
UC2: Saúde e qualidade de Vida	24 horas
UC3: Marketing pessoal e desenvolvimento profissional	24 horas
UC4: Comunicação e atendimento ao cliente	28 horas
UC 5: Excelência em Vendas	40 horas
UC6: Informática – Operações Essenciais	24 horas
UC7: Estação de Vivência – Refletindo sobre o mundo do trabalho	32 horas
Carga Horária Total	240 horas

Detalhamento das Unidades Curriculares:

Unidade Curricular 1: Núcleo Central – Iniciação Profissional

Carga horária: 68 horas

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> Identifica possibilidades de inserção no mundo do trabalho de acordo com o interesse, tendências e demandas sociais e profissionais.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento pessoal e profissional: autoconhecimento, limites e possibilidades pessoais e profissionais. Mundo do trabalho: tendências do mundo contemporâneo (globalização, sociedade do conhecimento, tecnologias e novas relações de trabalho).

Elementos

- Cenário econômico, social e político: principais aspectos do estado e da região.
- Relação trabalho, emprego e empregabilidade: legislação e demandas do mundo do trabalho.
- Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, níveis e áreas funcionais, características de missão, visão e valores organizacionais).
- As relações e códigos de ética do trabalho.
- Itinerários e Perfis Profissionais: CBO, sites de empregos, entre outros.
- Educação para o consumo, educação ambiental e princípios de qualidade.
- Protagonismo social: relacionamento interpessoal, educação para o consumo, cidadania, direitos e deveres.
- Conceitos de diversidade e dignidade humana, cidadania, direitos humanos e cultura da paz.
- Contexto histórico da Pessoa com Deficiência: segregação e inclusão.
- Tipos de Deficiências (física, intelectual e sensorial): características.
- Tipos de barreiras e estratégias de superação: Comunicacionais, arquitetônicas e atitudinais.
- Identidade de gênero e diversidade: masculino, feminino, pessoas transgêneras, travestis, entre outras.
- Orientação sexual: Gay, lésbica, bissexual, heterossexuais, entre outras.
- Questões sociais: diferentes condições socioeconômicas da população brasileira e seus impactos individuais, familiares e sociais.
- *Bullying*: conceito, prevenção e intervenção.
- Resolução de conflitos: comunicação não violenta.

Atitudes/Valores

- Proatividade e autonomia na busca por informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Sensibilidade para perceber adversidades.
- Respeito a diversidade humana.
- Resolução de conflito nas relações mediadas.

Unidade Curricular 2: Saúde e qualidade de vida

Carga horária: 24 horas

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica aspectos para a qualidade de vida, considerando a promoção da saúde, prevenção de doenças e as necessidades dos usuários.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saúde e doença: conceito, promoção da saúde e prevenção de doenças. • Tipos de drogas (lícitas e ilícitas), consequências sociais e efeitos no organismo: prevenção ao uso. • Trabalhos prejudiciais à saúde e à segurança: conceito e legislação. • Cuidados e equipamentos de proteção no trabalho: definição, finalidade, prevenção, EPIs e EPCs. • Qualidade de vida: aspectos físicos, sociais e profissionais; hábitos e estilos de vidas saudáveis. • Alimentação saudável: pirâmide dos alimentos (definição e classificação), consumo, tipos de produtos (orgânicos, regionais, industrializados). • Educação Sexual: aspectos biológicos (metabolismo, hormônio, desenvolvimento), abordagem da sexualidade, gravidez, Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), AIDS e hepatites virais: conceito e prevenção. <p>Atitudes/Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade no autocuidado. • Atitude saudável nas tomadas de decisão cotidiano.

Unidade Curricular 3: Marketing Pessoal e desenvolvimento profissional

Carga horária: 24 horas.

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> • Elabora plano de desenvolvimento profissional de acordo com as tendências evidencias apontadas pelo do mundo do trabalho.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing pessoal: conceito, premissas e os três pilares (imagem, visibilidade, credibilidade). • Noções de vestuário: guarda-roupa básico (cores, tipos físicos); trajes e uso de acessórios em ambientes profissionais

Elementos
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de desenvolvimento profissional: definição, elaboração, etapas e monitoramento. • Currículos: modelos, características e informações necessárias. • Entrevista de emprego: aparência, comportamento antes, durante e depois da entrevista, perguntas mais frequentes realizadas pelos entrevistadores • Princípios de Etiqueta Social e Profissional. • Noções de comunicação interpessoal: formas de tratamento, netiqueta, uso de telefone fixo e móvel; e-mails e comunicadores eletrônicos. <p>Atitudes/Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cordialidade e empatia no trato com as pessoas. • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional. • Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.

Unidade Curricular 4: Comunicação e Atendimento ao Cliente

Carga horária: 28 horas.

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> • Atende o cliente conforme os padrões de qualidade no atendimento, os princípios de marketing, utilizando vocabulário e tratamento adequado à comunicação no ambiente profissional.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade no atendimento ao cliente: conceito, princípios e processos. • Técnicas de atendimento ao cliente: postura profissional, assertividade, resolução de conflitos, atendimento pessoal, telefônico e eletrônico; atendimento preferencial e diversidade humana. • Marketing de Relacionamento: definição, importância, aplicações. • Perfil do cliente: conceito, formas de identificação, características, relação com o atendimento. • Comunicação Verbal e Não Verbal: conceito; o processo de comunicação (emissor, receptor, mensagem, ruído e retorno); uso e aplicação de elementos da comunicação empresarial (linguagem corporal); comunicação assertiva. • Comunicação no atendimento ao cliente: estratégias, estilo de linguagem (formal ou informal) e materiais de divulgação. <p>Atitudes/Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atitude propositiva no desenvolvimento do trabalho. • Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

Elementos
<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade no atendimento e na resolução de problemas. • Empatia no trato com as pessoas.

Unidade Curricular 5: Excelência em Vendas

Carga horária: 40 horas.

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> • Planeja e executa as etapas do processo de vendas segundo os princípios de análise de produto, mercado e perfil do consumidor.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição do perfil do vendedor. • Definição do perfil do consumidor (tipos e estilos de clientes: perfil, atitudes dos clientes etc.). • Princípios de Técnicas de Vendas e negociação. • Noções do processo de Comunicação: mensagem, emissor, receptor, etc. • Princípios de análise do produto e do mercado. • Itens de qualidade que envolvem um processo de vendas em diversos meios: apresentação, abordagem, sondagem, desenvolvimento, criação de cenários, fechamento, contorno de objeções. • Característica das ações de pós-venda e seus processos de execução. <p>Atitudes/Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atitude propositiva no desenvolvimento do trabalho. • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional • Proatividade no atendimento e na resolução de problemas. • Empatia no trato com as pessoas.

Unidade Curricular 6: Informática - Operações Essenciais

Carga horária: 24 horas

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> • Manipula arquivos de <i>softwares</i> para escritório, utilizando funções básicas do sistema operacional com enfoque nas rotinas operacionais das carreiras profissionais.

Elementos
<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional: criação de pasta, desktop, pesquisa, menu iniciar, barra de tarefas, atalhos do teclado, painel de controle, boas práticas de digitação. • Internet: conceitos e principais utilidades - navegadores, características da web (endereço de e-mail, domínio), downloads e uploads, segurança na internet, atalhos e funções do teclado para navegação, redes sociais (Youtube, Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter) e correio eletrônico. Conceito de nuvem. Segurança e limites no uso da internet. • Editor de texto: criação e gerenciamento de documentos, formatação de texto, inserção e formatação de imagem, parágrafos e seções, criação de tabelas e listas, modelos de documento, revisão. • Editor de apresentações: criação e gerenciamento de apresentações, inserção e formatação de mídias, aplicação de transições, animações e execução de apresentações. • Editor de planilhas: princípios, aplicabilidade e objetos de formatação, elementos, guias, atalhos, células, gráficos, fórmulas e funções da matemática básica, função SE, função PROCV, funções de data e hora; validação de dados, formatação condicional, segurança de planilhas. <p>Atitudes/Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pró-atividade no desenvolvimento das atividades. • Senso crítico frente ao processo de trabalho. • Atitude responsável nas boas práticas de comportamento virtual.

Unidade Curricular 7: Estação de Vivência – Refletindo sobre o mundo do trabalho

Carga horária: 32 horas

Descrição
<p>A estação de vivência é um momento dos alunos com empresas parceiras e profissionais, onde o mesmo vivenciará de forma reflexiva, por meio da observação, questionamentos e relatórios, as diferentes rotinas do mundo do trabalho em Empresas do Comércio de Bens e Serviços.</p> <p>A proposta consiste em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas técnicas acompanhadas do Docente em Organizações parceiras para a observação de práticas profissionais diversas; • Convite para profissionais na unidade do Senac para relato de suas funções, preferencialmente gestores ou coordenadores de setores onde o aluno poderia atuar em sua primeira inserção no trabalho. <p>Durante esta carga horária os alunos, sob a orientação do professor, irão elaborar relatórios a partir dos aspectos vivenciados que mais se aproximaram de suas expectativas e demandas, com relação as Unidades Curriculares desenvolvidas anteriormente.</p> <p>Indicadores para avaliação:</p>

Descrição

Para avaliação da estação de vivência, são utilizados os seguintes indicadores:

- Cumpre as atividades previstas no relatório conforme desafio identificado durante a estação de vivência;
- Apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas vivenciadas na estação de vivência.

6. Avaliação

A partir dos indicadores que evidenciam o atendimento do objetivo do curso foram estabelecidas menções durante o processo e ao final do processo, conforme a seguir:

Durante o processo

- Atendido - A
- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

Ao final da Unidade Curricular

- Atendido - A
- Não atendido - NA

O resultado atribuído ao aluno no final do curso será expresso por uma das seguintes menções:

- **Concluiu (C)** – quando os indicadores forem atendidos e o aluno tiver frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso.
- **Não concluiu (NC)** – quando os indicadores não forem atendidos e/ou o aluno tiver frequência inferior a 75% da carga horária total do curso.

Ações de recuperação devem ser oportunizadas durante todo o processo de aprendizagem, conforme necessidade identificada pelo docente, privilegiando momentos em sala de aula.

7 Bibliografia

UC1 Núcleo Central – Iniciação Profissional - Carga Horária: 68h

REIS, Joel; MAZULO, Roseli. **Gestão de imagem**: propósito, plano de carreira e êxito profissional. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2017.

Xavier, Ricardo de Almeida Prado. **Sua Carreira planejamento e gestão como desenvolver melhor seus talentos e competências**. Ed. Pearson, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Ed. WVA. 2010.

SILVA, Paulo Vinicius Baptista da ; DIAS, Lucimar Rosa; TRIGO, Rosa Amália Espejo. **Educação e Diversidade** - Justiça Social, Inclusão e Direitos Humanos. Ed. Appris.

UC2: Saúde e qualidade de Vida - Carga Horária: 24h

BRASIL. Ministério da saúde. Secretaria de atenção à saúde. departamento de atenção Básica. **Guia alimentar para a população brasileira** / ministério da saúde, secretaria de atenção à saúde, departamento de atenção Básica. – 2. ed. – Brasília: ministério da saúde, 2014. Disponível em: <http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2014/novembro/05/Guia-Alimentar-para-a-pop-brasiliera-Miolo-PDF-Internet.pdf>. Acesso em: 11/03/2019.

BRASIL. Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (SENAD). **Drogas: cartilha sobre maconha, cocaína e inalantes** / Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (SENAD); conteúdo e texto original: Beatriz H. Carlini. -- 2. ed., reimpr. – Brasília : Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas, 2011. Acesso em: <http://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/politicas-sobre-drogas/cartilhas-politicas-sobre-drogas/cartilhasobremaconhacocainainalantes.pdf>. Acesso em: 11/03/2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Guia estratégico para o cuidado de pessoas com necessidades relacionadas ao consumo de álcool e outras drogas** : Guia AD / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. – Brasília: Ministério da Saúde, 2015. Disponível em: <http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2015/dezembro/15/Guia-Estrat-gico-para-o-Cuidado-de-Pessoas-com-Necessidades-Relacionadas-ao-Consumo-de-álcool-e-Outras-Drogas--Guia-AD-.pdf>. Acesso em: 11/03/2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Saúde sexual e saúde reprodutiva** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 1. ed., 1. reimpr. – Brasília : Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_sexual_saude_reprodutiva.pdf. Acesso em: 11/03/2019.

UC3: Marketing pessoal e desenvolvimento profissional Carga Horária: 24h

COOPER, A. A. **Imagem profissional**. São Paulo: Cengage Learning; Senac Rio de Janeiro, 2012.

MATARAZZO, Claudia. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2012

UC4: Comunicação e atendimento ao cliente Carga Horária: 24h

BAHIENSE, Raquel; MEDEIROS, Alexandre. **Falar bem para atender melhor**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

ZUANETTI, Rose; HARVEAGRES, Lourdes. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

UC5: Excelência em Vendas – Carga Horária: 40h

RATTO, Luiz. **Vendas: técnicas de trabalho e mercado**. Rio de Janeiro, RJ. Ed Senac Nacional, 2012.

HAGERMAN, CARR. LUNDIN, C STEPHEN. **Top Performer: O Segredo da Energia Interior da Motivação Permanente Aplicada a Vendas**. Editora Presença, 2009.

SCHAFFRATH, Evaldo. **Negociação – Estratégias, táticas e técnicas**. Curitiba, PR. Appris, 2013

UC6: Informática – Operações Essenciais Carga Horária: 24h

OLIVEIRA, Romulo S.; Carissimi, Alexandre da S.; Toscani, Simão S. **Sistemas Operacionais: Volume 11**. Ed. 4: Bookman, 2010.

FREITAS, Marcel Luis. Internet. Porto Velho: Ed. Senac Rondônia, 2013.

ISSA, Najet M.K.Iskandar. Word 2013. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2014.

MARTELLI, Richard. **PowerPoint 2013**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2014.

11.

Certificação

Àquele que concluir com aprovação este programa socioprofissional será conferido o respectivo certificado em **Iniciação para o mundo do trabalho: Vendas**, com validade nacional.