



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO N.º 361/CONSELHO SUPERIOR, DE 16 DE MAIO DE 2018.

**APROVA O PLANO DO CURSO
DE FORMAÇÃO INICIAL E
CONTINUADA DE ASSISTENTE
DE VENDAS, DO PROGRAMA
NACIONAL DE ACESSO AO
ENSINO TÉCNICO E
EMPREGO-PRONATEC.**

A Presidente do Conselho Superior, em exercício, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando o Parecer do Conselheiro Relator, constante no Processo n.º 23482.000083.2016-32 e a decisão do colegiado tomada na 51.ª sessão plenária realizada em 4 de agosto de 2017,

RESOLVE:

Art. 1.º Aprovar o Plano do Curso de Formação Inicial e Continuada de Assistente de Vendas, do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego-PRONATEC, do *Campus* Boa Vista Zona Oeste, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima-IFRR, conforme o anexo desta resolução.

Art. 2.º Autorizar que os demais *campi* do IFRR utilizem o Plano do Curso aprovado por esta Resolução.

Art. 3.º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista – RR, 16 de maio de 2018.

Sandra Grützmacher

SANDRA GRÜTZMACHER

Presidente em exercício

Portaria n.º 751/GR/2018

PROEX



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

**PLANO DO CURSO
ASSISTENTE DE VENDAS**

Comissão responsável pela elaboração

Portaria n.º007/2014

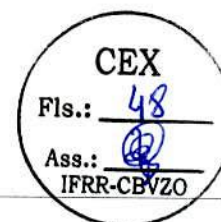
Diogo Saul Silva Santos.
Hudson do Vale de Oliveira .
Sandra Grützmacher.
Terezinha Filgueiras de Pinho.

Portaria n.º143/2016 (ANÁLISE E CORREÇÃO)

Jaiandra da Silva Guimarães (Presidente)
Admilson Rodrigues de Carvalho.
Maria Caroline Romão de Souza.

Boa Vista –RR

2016



I. Dados da Instituição

CNPJ	10.839.508/0001-31
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, nº 11 – Calungá
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.301- 090
Telefone	(95) 3623-2373
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

II. Dados do Campus

CNPJ	10.839.508/0005-65
Razão Social	Campus Boa Vista Zona Oeste.
Endereço	Escola Estadual Elza Breves – Rua CC 15, Nº 204 Bairro Senador Hélio Campos (Conjunto Cidadão).
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.318-060
Telefone	(95) 3625-4527
Coordenadora de Extensão	Jaiandra da Silva Guimarães.
Site de Instituição	http://boavistazonaoeste.ifrr.edu.br/

III. Apresentação do Curso

Nome do Curso	Assistente de Vendas
Resolução de aprovação	
Características do Curso	Formação Inicial e Continuada
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	200 horas
Número de Vagas por Turma	25 cursistas
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Turno/Horário	Noturno/ 19h às 22h
Regime de Funcionamento	Presencial

SUMÁRIO



1. JUSTIFICATIVA.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. REQUISITOS DE ACESSO.....	5
4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	5
5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	5
5.1. MATRIZ CURRICULAR.....	6
5.2. EMENTAS.....	6
5.3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	11
6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	12
7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	12
8. PESSOAL TÉCNICO E DOCENTE.....	13
9. CERTIFICADOS	13
10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13



1. JUSTIFICATIVA

Em conformidade com a missão o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima – IFRR em relação à promoção da formação integral dos cursistas e da comunidade local numa perspectiva de desenvolvimento profissional, social e tecnológico a oferta do Curso FIC em Assistente de Vendas perpassa pela articulação entre ensino, pesquisa e extensão, em consonância com os arranjos produtivos locais, sociais e culturais, contribuindo assim para o crescimento econômico.

Diante disso, o IFRR objetivando cumprir com seus objetivos e finalidades institucionais, bem como contribuir com a formação e qualificação profissional dos cidadãos e desenvolvimento do país, propõe a criação do Curso de Formação Inicial e Continuada de Assistente de Vendas a ser realizado no âmbito do *Campus Boa Vista Zona Oeste*.

Roraima apresenta uma ampla contextualização no setor de vendas, segundo dados da secretária de planejamento, apenas na capital Boa Vista dispõem-se atualmente de 11 centros comerciais, a contar com mais dois *Shoppings Centers* recém instalados, por isso, um curso como o Assistente em vendas, proporcionará aos cursistas o conhecimento sobre produtos e serviços, fornecendo assim subsídio para que se concretizem vendas. Além disso, o curso facilitará o entendimento sobre como se acompanha clientes no pós-venda. E, ainda, fará com que os cursistas possam sugerir políticas de vendas, num sentido amplo, tornando-se profissionais preparados para o mundo do trabalho.

Nesse contexto, os egressos estarão aptos a desenvolver atividades que promovam uma adequada articulação entre todos os envolvidos no processo de vendas, contribuindo dessa forma, para a sua consolidação.

Desta forma, este projeto se justifica pela busca da integração da sociedade na construção da cidadania da comunidade na qual fazemos parte, o que fomentará por meio dos avanços científicos, tecnológicos e sociais na formação e profissionalização de sujeitos contextualizados, críticos e participativos.



2. OBJETIVOS

Qualificar profissionais aptos a desempenhar a função de assistente de vendas com perfil, postura e habilidades exigidas pela demanda do mercado.

3. REQUISITOS DE ACESSO

O Curso FIC de Assistente de Vendas, na modalidade presencial, é destinado a pessoas que possuem Ensino Médio Completo e interessados pela capacitação e qualificação profissional, no sentido de adquirir saberes para o ingresso e melhor atuação no mercado de trabalho. O acesso ao curso será por meio de processo seletivo que ficará a cargo da comissão composta por servidores do *Campus Boa Vista Zona Oeste*, cabendo, a responsabilidade de planejar, coordenar, executar e divulgar o resultado do certame, bem como todas as informações a ele pertinentes. A seleção para provimento de vagas oferecidas pelo *Campus Boa Vista Zona Oeste* ocorrerá por meio de edital, com a utilização de documentos comprobatórios previstos no edital de seleção. A instituição se reserva o direito de não ofertar o curso caso não haja o preenchimento mínimo de 50% (cinquenta por cento) das vagas ofertadas em edital.

4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Ao final do curso, o profissional egresso será responsável por atuar no apoio ao planejamento de vendas especializadas, demonstrar produtos e serviços, concretizar vendas, acompanhar clientes no pós-venda, contatar áreas internas da empresa, sugerir políticas de vendas e participar de eventos. O profissional egresso deverá ser capaz de atentar-se às inovações de mercado que auxiliem no aumento da produtividade e, por conseguinte, nas conquistas de espaços profissionais. Além disso, precisará apresentar agilidade, organização, capacidade de trabalho em equipe e bom atendimento aos clientes. Enfim, os egressos deverão apresentar simultaneamente competências técnicas e comportamentais.

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular prioriza a dinâmica de participação dos cursistas em diferentes contextos e situações que simulam vivências no campo profissional. Há necessidade de capacitar pessoas para o trabalho, especialmente no que diz respeito a sua atuação profissional. Desta forma, as atividades serão desenvolvidas considerando as vivências profissionais, as exigências do mercado do trabalho. Tais necessidades são contempladas nas 200 horas do curso, as quais se apresentam divididas em componentes curriculares relacionados aos aspectos profissionais.

5.1 MATRIZ CURRICULAR

A Matriz Curricular do Curso foi elaborada a partir das competências e habilidades necessárias para a formação do perfil do profissional assistente de vendas.

EIXO TECNOLÓGICO: Gestão e Negócios	
Componentes Curriculares	Carga horária
Comunicação Escrita e Oral	20h
Matemática Financeira	40h
Informática Básica	20h
Ética, cidadania e meio ambiente	40h
Relações interpessoais e mediação de conflitos	40h
Técnicas de Vendas e Negociação	40h
TOTAL	200h



5.2 EMENTAS

Componente Curricular: Comunicação Escrita e Oral

G.H.: 20h

Conteúdo:

Leitura, análise e produção de textos; Variação linguística; Teoria da comunicação; Coesão e Coerência textuais; Linguagem culta e coloquial; Gêneros textuais: autobiografia, carta pessoal, carta do leitor.

Bibliografia Básica:

VANOYE, F. **Usos da linguagem – problemas e técnicas na produção oral e escrita**. 4.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1983.

WEIL, P.; TOMPAKOW, R. **O corpo fala**. 57. ed. Petrópolis: Vozes 1986.

Bibliografia Complementar:

BRASIL, A. **Fale bem, fale sempre**. São Carlos: RiMa, 2003.

ELTZ, F. **Qualidade na comunicação**. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

JAKOBSON, R. **Linguística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 2001.

KOCH, I. G. V. **Argumentação e linguagem**. São Paulo: Cortez, 2002.

Componente Curricular: Matemática Financeira

C.H.: 40h

Conteúdo:

Regra de Sociedade. Regra de Três. Porcentagem. Juros Simples. Descontos simples. Juros Compostos. Taxas Proporcional, Equivalente, Nominal e Efetiva. Desconto Composto. Séries de Pagamentos: Postecipado, Antecipado e Diferido. Taxa Interna de Retorno (TIR) e Valor Presente Líquido (VPL).

Bibliografia Básica:

ASSAF NETO, A. **Matemática financeira e suas aplicações**. 12. ed., São Paul: Atlas, 2012.

BARBOSA, M. A.; MEDEIROS JUNIOR, R. J. **Matemática Financeira**. Curitiba, PR: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná, 2012.

BRUNI, A. L.; FAMÁ, R. **Matemática Financeira: com HP 12c e Excel**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, G. F. **Matemática financeira descomplicada: para os cursos de Economia, Administração e Contabilidade**. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. RANGEL, A. de S.; SANTOS, J. C. de S.; BUENO, R. de L. da S. **Matemática financeira moderna**. São Paulo: Ed. Cengage, 2011.

Bibliografia Complementar:

GIMENES, C. M. **Matemática Financeira com Hp 12 C e Excel - Uma Abordagem Descomplicada**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

SAMANEZ, C. P. **Matemática Financeira**. 5. ed. São Paulo: Pearson. 2010.

VIEIRA SOBRINHO, J. D. **Matemática financeira**. 7. ed., São Paulo: Atlas, 2000. **Descomplicada**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

Componente Curricular: Informática Básica

C.H.: 20h

Conteúdo:

Introdução à informática. Computador: unidades básicas, CPU, periféricos, meios de armazenamento e funcionamento geral. Programas: o que são e o que fazem; conceitos básicos de sistemas operacionais; processadores de texto; planilhas de cálculo e programas de elaboração de slides. Conceitos básicos de rede de computadores e Internet.

Bibliografia Básica:

CÔRTEZ, P.L. **Sistemas operacionais: fundamentos**. 2.Ed. São Paulo: Érica, 2005.

LAUREANO, M.A.P. **Sistemas operacionais**. Curitiba: Livro Técnico,2010.

MANZANO, A.L.N.G. **Estudo dirigido de informática básica**.7. ed. rev. São Paulo: Érica, 2011.

OLIVEIRA, R.S.de. **Sistemas operacionais**.4. Ed.Porto Alegre: Bookman, 2010.

SILVA, M.G.da. **Terminologia básica: Windows XP; Word XP; Excel XP**. São Paulo: Érica, 2002.

VELLOSO, F.de C. **Informática: conceitos básicos**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

Bibliografia Complementar:

BURROWS, T. **Como criar apresentações 1-2**. 2. Ed. São Paulo: Publifolha, 2001.
 COMER, D.E. **Redes de computadores e Internet**: abrange transmissão de dados, ligação inter-redes, web e aplicações. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
 MATTOS, P.N.de, **Informática Aplicada a Gestão**. Curitiba. IESDE Brasil S.A. 2012.

Componente Curricular: Ética, cidadania e meio ambiente

C.H.: 40h

Conteúdo:

Ética: conceitos e princípios; A ética e a moral; A Ética na profissão; Códigos de Ética Empresarial; Cidadania: Conceito; Responsabilidade social, uma prática recente nas empresas. A Importância da Gestão de Recursos Ambientais; Desenvolvimento sustentável; Responsabilidade socioambiental nas organizações; Certificação ambiental.

Bibliografia Básica:

BLANCHARD, K.; PEALE, N. V. **Poder da administração ética**. – 4. ed. – Rio de Janeiro: Record, 2001.
 GALLO, S. **Ética e Cidadania – caminhos da filosofia**. São Paulo: Papyrus, 2002.
 MATOS, F. G. de. **Ética na gestão empresarial: da conscientização à ação**. – São Paulo: Saraiva, 2008.
 TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social e corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. – 6.ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

Bibliografia Complementar:

MOURA, L. A. A. **Qualidade e gestão ambiental – sugestões para implantação das normas ISO 14.000 nas empresas**. – 2.ed. – São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2000.
 NETO, J. A. M. **Filosofia e Ética na Administração**. 1ª edição, São Paulo, Ed. Saraiva, 2005.



Componente Curricular: Relações Interpessoais e Mediação de Conflitos	C.H.: 40h
--	------------------

Conteúdo:

Relações interpessoais; Conflito; Mediação de conflitos; Trabalho em equipe; Motivação; Percepção Social: preconceitos e estereótipos; Inteligência emocional.

Bibliografia Básica:

DEL PRETTE, A., & Del Prette, Z.A.P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2008. 2.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2008.

Bibliografia Complementar:

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Campus, 2009.

LAS CASAS, Alexandre. **Excelência no atendimento a Clientes**. São Paulo: M. Books, 2010.

ROBBINS, S.P., Judge, T.A., & Sobral, F. **Comportamento organizacional. Teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

Componente Curricular: Técnicas de Vendas e Negociação	C.H.: 40h
---	------------------

Conteúdo:

Vendas: conceitos; Relacionamento de vendas; O que é e o que faz um vendedor? Atribuições do vendedor; Competências do vendedor. Tipos de Vendedores. Força de vendas; Gerência de vendas; Responsabilidades em vendas. Técnicas de vendas. Planejamento de vendas. O Pós-venda como elemento essencial no processo de venda. Negociação: conceitos e princípios; O papel do negociador; Estilos, métodos e táticas de negociação; Qualidades e características do negociador; Posturas exercidas por compradores e vendedores no processo de negociação; Modelos de persuasão. A linguagem corporal na negociação. Ética na negociação. O acordo: fechando a negociação.

Bibliografia Básica:

- ALBRECHT, K. **Agregando valor a negociação**. São Paulo: Makron Books, 2005.
- CARVALHAL, E. et. al. **Negociação e administração de conflitos**. Rio de Janeiro, FGV, 2006.
- CASTRO, L. T.; NEVES, M. F. **Administração de vendas: planejamento, estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2008.
- LAS CASAS, A. L. **Administração de Vendas**. 8ª ed. Atlas. 2005.

Bibliografia Complementar:

- CLAYTON, P. **A linguagem do corpo no trabalho**. São Paulo: Larousse do Brasil, 2006.
- MARTINELLI, D. P. **Negociação Empresarial: enfoque sistêmico e visão estratégica**. São Paulo: Atlas, 2010.
- MUNOZA, I. C. **Arte de Falar em Público: Como Fazer Apresentações Comerciais Sem Medo**. 1. ed. Cengage Learning, 2008.

5.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O desenvolvimento do currículo dar-se-á por meio de aulas presenciais, teóricas e práticas, atividades dinâmicas e interativas (aulas expositivas, demonstrativas e dialogadas) visando à participação e o empenho dos cursistas durante o processo de ensino e aprendizagem. Essa construção será orientada pelo conteúdo do curso, detalhado nos quadros que apresentam os componentes curriculares.

Nesse sentido, as metodologias utilizadas devem considerar, dentre outros aspectos: a problematização do conhecimento, considerando os diferentes ritmos de aprendizagens dos cursistas; a contextualização dos conhecimentos, valorizando e aproveitando as experiências já obtidas; a disponibilidade de apoio pedagógico para aqueles que apresentarem dificuldades, visando a melhoria contínua da aprendizagem.

6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação será contínua, priorizando aspectos qualitativos relacionados ao processo de aprendizagem e ao desenvolvimento dos cursistas observado durante a realização das atividades propostas individualmente e/ou em grupo.

A avaliação do conhecimento adquirido pelo discente poderá ser realizada através de no mínimo 2 (dois) e no máximo 4 (quatro) dos seguintes instrumentos:

- I- Observação contínua;
- II- Elaboração de *portfólio*;
- III- Trabalhos individuais e/ou coletivos;
- IV- Provas escritas;
- V- Resolução de exercícios;
- VI- Desenvolvimento e apresentação de projetos;
- VII- Seminários;
- VIII- Relatórios;
- IX- Provas práticas;
- X- Provas orais.

Serão levados em consideração também, pelos docentes, no processo de avaliação da aprendizagem do discente, além do conhecimento específico, os seguintes aspectos:

- I- Comportamento;
- II- Assiduidade e pontualidade;
- III- Princípios éticos e morais;
- IV- Espírito de solidariedade, companheirismo, respeito ao outro e ao bem comum.

Será considerado apto o estudante que obtiver, ao final do curso, a frequência mínima de 75% (setenta e cinco) do conjunto de todos os componentes curriculares previstos na matriz curricular. Além disso, para efeito de certificação, será exigido o alcance da média 7,0 (sete) em cada disciplina.

A auto avaliação será estimulada e desenvolvida por meio de procedimentos que permitam o acompanhamento, pelo aluno, do seu progresso, assim como a identificação de pontos a serem aprimorados. Entende-se que desta forma o aluno

será “visto” como um todo, observando-se seu crescimento pessoal e profissional agindo individualmente ou em grupo.

7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

O mínimo de infraestrutura necessária para a execução da proposta curricular é:

- ✓ 01 sala de aula com 35 cadeiras;
- ✓ 01 mesa e 01 cadeira;
- ✓ 01 quadro branco;
- ✓ 01 tela para projeção;
- ✓ 01 projetor de multimídia;
- ✓ 01 microcomputador ligado à rede (internet).

4. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO ADMINISTRATIVO – GRUPO DE TRABALHO

DISCIPLINA	DOCENTE	FORMAÇÃO/ HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA	CARGO FUNÇÃO
Comunicação Escrita e Oral.	Tarsis Araújo	Letras	20h	Professor EBTT
Matemática Financeira.	Admilson Rodrigues	Matemática	40h	Professor EBTT
Informática Básica.	Andreina Moreira	Informática	20h	Professor EBTT
Ética, cidadania e meio ambiente.	Wilson Alves	Secretariado Executivo	40h	Professor EBTT
Relações interpessoais e mediação de conflitos.	Fernanda Casal	Administração	40h	Professor EBTT
Técnicas de Vendas e Negociação.	Elaine Ramires	Administração	40h	Professor EBTT



8. CERTIFICADOS

Os cursistas que concluírem com êxito os componentes curriculares previstos no curso, através da obtenção de frequência mínima de 75% e aproveitamento mínimo de 70% em cada disciplina, receberão o **Certificado de Qualificação Profissional em: ASSISTENTE DE VENDAS.**

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

_____. Decreto Nº 5.154, de 23 de julho de 2004. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília/DF: 2004.

SETEC/Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. PROEJA – Formação Inicial e Continuada/ Ensino Fundamental - Documento Base - Brasília: SETEC/MEC, agosto de 2007.

_____. **Guia PRONATEC de Cursos FIC - 3ª Edição** (Portaria MEC nº 899, de 20 de setembro de 2013). Disponível em: <<http://www.fnde.gov.br/fnde/legislacao/item/3514>>. Acesso em: 08 nov. 2013.

_____. **Guia PRONATEC de Formação Inicial e Continuada – 2011.** Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011. Disponível em: <<http://pronatec.mec.gov.br/fic/apresentacao.php>>. Acesso em: 08 nov. 2013.

_____. Portal FNDS. **Resolução/CD/FNDE nº 72, de 20 de dezembro de 2011.** Disponível em: <<http://www.fnde.gov.br/fnde/legislacao/item/3501->



resolu%C3%A7%C3%A3o-cd-fnde-n%C2%BA-72-de-20-de-dezembro-de-2011
Acesso em: 08 nov. 2013.

____. Portal FNDS. Resolução /CD/FNDE nº 4, de 16 de março de 2012. Disponível em: <<http://www.fnde.gov.br/fnde/legislacao/resolucoes/item/3501-resolu%C3%A7%C3%A3o-cd-fnde-n%C2%BA-72-de-20-de-dezembro-de-2011>>. Acesso em: 05 maio 2014.