



**INSTITUTO FEDERAL  
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**  
Minas Gerais

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS  
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL**

**Serviços de Atendimento e Administrativos<sup>1</sup>**

Modalidade: Híbrido

Piumhi

01/2023

---

<sup>1</sup> Formação relacionada ao seguinte curso do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT): “Técnico em Comércio”.



**INSTITUTO FEDERAL  
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**  
Minas Gerais

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS  
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO**

**Reitor:** Kléber Gonçalves Glória

**Pró-Reitor de Extensão:** Carlos Bernardes Rosa Júnior

**Diretor do *campus*:** Humberto Coelho de Melo

**Coordenador do curso:** Humberto Coelho de Melo

## **PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL**

### **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E ADMINISTRATIVOS**

**Modalidade: Híbrido**

Projeto Pedagógico do curso “Serviços de Atendimento e Administrativos”, submetido ao Setor de Extensão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - *Campus* Avançado Piumhi, como requisito para a aprovação de Curso de Formação Inicial.

**Piumhi**

**01/2023**

## Sumário

1	Dados Institucionais.....	4
2	Dados Gerais do Curso .....	4
3	Justificativa .....	5
4	Objetivos do curso .....	5
4.1	Objetivo Geral .....	5
4.2	Objetivos Específicos .....	5
5	Público-alvo.....	5
6	Pré-requisitos e mecanismos de acesso ao curso .....	5
7	Matriz curricular .....	6
8	Procedimentos didático-metodológicos.....	6
9	Descrição dos principais instrumentos de avaliação .....	7
10	Definição dos mínimos de frequência e/ou aproveitamento da aprendizagem para fins de aprovação/certificação .....	7
11	Infraestrutura física e equipamentos .....	8
12	Referências.....	8
	Anexo I – Planos de Ensino .....	9
	Vendas .....	9
	Atendimento.....	10
	Administrativo .....	11
	Auxiliar financeiro .....	12
	Auxiliar de RH.....	13
	Balconista de farmácia .....	14
	Consultor de vendas .....	15
	Frentista.....	16
	Garçom/Garçonete .....	17
	Pizzaiolo.....	18
	Recepcionista .....	19
	Vendedor de Materiais de Construção Civil .....	20
	Vendedor de Sistemas Fotovoltaicos.....	21

## 1 Dados Institucionais

Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG
CNPJ	10.626.896/0001-72
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	<i>Campus</i> Avançado Piumhi
E-mail	<a href="mailto:extpipg.piumhi@ifmg.edu.br">extpipg.piumhi@ifmg.edu.br</a>
Site da instituição	ifmg.edu.br/piumhi

## 2 Dados Gerais do Curso

Nome do curso	Serviços de Atendimento e Administrativos
Área temática (conforme FORPROEXT)	Gestão e Negócios
Atuação relacionada à seguinte Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	354205-Comprador. 521115-Promotor de Vendas. 354705-Representante comercial autônomo. 354140-Técnico em Atendimento e Vendas.
Número de vagas por turma	20 a 40 vagas
Periodicidade das aulas	Semanal Data de início: março Data de término: novembro
Carga horária	Presencial: 106,67 hr À distância: 93,33 hr
Modalidade da oferta	( ) Presencial ( ) À distância ( X ) Híbrida
Local das aulas	IFMG Piumhi e Ambiente Virtual de Aprendizagem
Coordenador/docentes do curso	Humberto Coelho de Melo humberto.melo@ifmg.edu.br Engenheiro Civil (2008), Mestre em Construção Civil (2014) pela UFMG. Pós-graduado em Gestão de Projetos pela Fundação Dom Cabral (2010), em Licenciamento Ambiental pela PUC-MG (2009) e em Docência no Ensino Superior pela Universidade Cruzeiro do Sul (2019).  Stella Maria Gomes Tomé stella.tome@ifmg.edu.br Tecnóloga em Informática (2003) pela UEMG. Especialista em Informática em Educação (2007) pela UFLA (2007). Mestre em Economia Doméstica (2011) pela UFV (2011).  Docentes bolsistas por módulo ofertado.

### **3 Justificativa**

O curso proposto visa atender a demanda de formação profissional de mão-de-obra qualificada para uma das principais áreas de prestação de serviços na região, intensificando a atuação do IFMG Piumhi junto à comunidade de inserção. O presente curso propiciará a oportunidade de aumento da qualificação da mão-de-obra em busca do desenvolvimento social, tecnológico e econômico de Piumhi e região.

### **4 Objetivos do curso**

#### **4.1 Objetivo Geral**

Capacitar e instrumentar os participantes do curso para atuar nos diferentes segmentos da prestação de serviços de atendimento e administrativos, bem como desenvolver habilidades específicas para a execução das diversas atividades inerentes à essas funções.

#### **4.2 Objetivos Específicos**

- Desenvolver a educação profissional integrada ao trabalho, à ciência e à tecnologia;
- Oferecer aos alunos oportunidades para construção de competências profissionais, na perspectiva do mundo da produção e do trabalho, bem como do sistema educativo;
- Proporcionar a habilitação profissional em curto prazo, observando-se as exigências e expectativas da comunidade regional;
- Colocar à disposição da sociedade um profissional apto ao exercício de suas funções e consciente de suas responsabilidades;
- Enfatizar, paralelamente à formação profissional específica, o desenvolvimento de todos os saberes e valores necessários ao profissional-cidadão, tais como o domínio da linguagem, o raciocínio lógico, relações interpessoais, responsabilidade, solidariedade e ética, entre outros.

### **5 Público-alvo**

O curso de SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E ADMINISTRATIVO, na modalidade híbrida, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Fundamental Completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente a inclusão de trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta-própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

### **6 Pré-requisitos e mecanismos de acesso ao curso**

Pré-requisitos para seleção: Ensino Fundamental – Completo.

Processo seletivo: Análise da carta de intenções e carta de recomendação.

## 7 Matriz curricular

Componente curricular / Módulo	Carga Horária (hr)	CH Presencial (hr)	CH à Distância (hr)	Sem. inicial	Sem. final
Vendas	50	27	23	1	9
Atendimento	50	27	23	10	18
Administrativo	50	27	23	19	27
Módulo Optativo*					
1. Auxiliar financeiro OU					
2. Auxiliar de RH OU					
3. Balconista de farmácia OU					
4. Consultor de vendas OU					
5. Garçom/Garçonete OU					
6. Frentista OU	50	27	23	28	36
7. Pizzaiolo OU					
8. Recepcionista OU					
9. Vendedor de Materiais de Construção Civil OU					
10. Vendedor de Sistemas fotovoltaicos.					

\* A cada oferta do curso, poderá ser ofertado apenas um módulo optativo.

## 8 Procedimentos didático-metodológicos

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico-racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho

- integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

## **9 Descrição dos principais instrumentos de avaliação**

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, 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. 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 trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

## **10 Definição dos mínimos de frequência e/ou aproveitamento da aprendizagem para fins de aprovação/certificação**

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação parcial dos módulos desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e

cinco por cento).

Serão concedidas certificações parciais para cada módulo cursado pelo discente. A certificação de “Vendedor, Atendente e Auxiliar de Gestão” será concedida apenas aos estudantes que cumprirem, satisfatoriamente, os 4 módulos do curso. Os módulos poderão ser cursados em épocas diferentes, desde que ofertados pelo *campus*.

## 11 Infraestrutura física e equipamentos

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, *data show* e banheiro masculino e feminino.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares.

As aulas práticas serão realizadas na área do IFMG *Campus* Avançado Piumhi. Outras práticas, dias de campo e visitas técnicas poderão ser realizadas em estabelecimentos comerciais no município de Piumhi.

Os docentes deverão preparar apostilas para serem utilizadas pelos alunos no decorrer do curso em conformidade com o ementário.

Além disso, para os conteúdos a serem trabalhados à distância, os professores deverão disponibilizar material através da plataforma Moodle, disponibilizada pelo IFMG. Caso seja necessário a gravação e preparação de vídeos, o IFMG Piumhi possui estúdio de EaD equipado com moderno sistema de captação de vídeo e áudio, sistema de iluminação e sistema de isolamento acústica.

As videoaulas ficam armazenadas em uma plataforma de *streaming* e as salas virtuais em servidores dedicados na reitoria da instituição, constantemente acompanhados por técnicos especializados.

## 12 Referências

BRASIL. Instituto Federal de Minas Gerais. **Catálogo de cursos FIC**. Belo Horizonte, MG, 2018. Disponível em

<https://www.ifmg.edu.br/portal/extensao/CatlogoCursosFIC2018VF.pdf/@@@download/file/Cat%C3%A1logo%20Cursos%20FIC%202018-2.pdf>. Acesso em 1 de outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. Instituto Federal de Minas Gerais. **Projeto Pedagógico do Curso Cuidador de Idoso**. Belo Horizonte, MG, 2013. Disponível em

<https://www.ifmg.edu.br/portal/extensao/pronatec/cursos/cursos-fic/>. Acesso em 30 de novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos Fic**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/>. Acesso em 1 de outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Previdência. **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)**. Brasília, DF, 2022. Disponível em <https://portalfat.mte.gov.br/programas-e-acoes-2/classificacao-brasileira-de-ocupacoes/publicacoes/>. Acesso em 1 de outubro de 2022.



## Anexo I – Planos de Ensino

### Vendas

<b>NOME DO CURSO:</b> Vendas		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Postura profissional e ética no trabalho. Comunicação verbal e não verbal. O profissional de vendas hoje. Habilidades, conhecimentos e valores. Organização como fator de produtividade. Requisitos pessoais para o novo profissional de vendas. Expectativas da empresa em relação aos vendedores. Obrigações básicas do vendedor. Trabalho em equipe. O vendedor como negociador.		
<b>Objetivos gerais:</b> Desenvolver técnicas e habilidades de venda em diversos tipos de empreendimentos.		
<b>Objetivos específicos:</b> Compreender a importância de postura profissional e ética adequada para atuar em vendas. Desenvolver habilidades de comunicação e técnicas básicas de venda. Compreender os requisitos básicos para atuação como profissional de venda.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. MANDINO, Og. <b>O Maior Vendedor do Mundo</b>. 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 110 p.</li><li>2. TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. <b>Comunicação empresarial</b>. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. xiv, 273 p.</li><li>3. ZIGLAR, Zig. <b>Os Segredos da Arte de Vender</b>. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BARBOSA, Carmem Bassi. <b>Núcleo Básico: Ética Profissional e Cidadania Organizacional</b>. São Paulo: Fundação Padre Anchieta. 2011. Disponível em: <a href="http://www.etcjosedagnoni.com.br/downloads/Nucleobasico/VOL.4-ETICA_PROFISSIONAL_E_CIDADANIA_ORGANIZACIONAL.pdf">http://www.etcjosedagnoni.com.br/downloads/Nucleobasico/VOL.4-ETICA_PROFISSIONAL_E_CIDADANIA_ORGANIZACIONAL.pdf</a>. Acesso em: 09 jan. 2023.</li><li>2. BRAGA, Maria Alice da Silva. <b>Redação empresarial</b>. Curitiba: InterSaberes, 2013. ix, 123 p. E-book.</li><li>3. MANDINO, Og. <b>O Maior Vendedor do Mundo</b>. 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 110 p.</li><li>4. ROMERO, Cláudia Buhamra Abreu. <b>Gestão de Marketing No Varejo: conceitos, orientações e práticas</b>. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2012. 136 p.</li><li>5. ZIGLAR, Zig. <b>Os Segredos da Arte de Vender</b>. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.</li></ol>		

## Atendimento

<b>NOME DO CURSO:</b> Atendimento		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Tipos de Clientes (por personalidade). Tipos de Clientes (classificação A, B, C). Pirâmide de Maslow – necessidades básicas dos seres humanos. Desvendando o perfil comportamental do cliente. Como tratar os diferentes tipos de clientes. Tipos de abordagem. Processo de Comunicação. Comunicação Verbal e Escrita. Frases e palavras que agradam e motivam e frases negativistas. O vendedor como canal de informação. Cuidados básicos no atendimento telefônico. Como falar corretamente ao telefone: entonação, ritmo, fluência, simplicidade, personalização e objetividade.		
<b>Objetivos gerais:</b> Qualificar mão-de-obra no setor de vendas e serviços de micro e pequenas empresas.		
<b>Objetivos específicos:</b> Desenvolver a capacidade de resolver situações cotidianas e especiais no atendimento dos clientes. Desenvolver a capacidade de se colocar no lugar do cliente. Auxiliar no aperfeiçoamento dos aspectos de comunicação, falar de improviso, comunicação verbal e não verbal. Identificar e entender o perfil do cliente e decidir a técnica apropriada para ser utilizada em cada tipo de necessidade e situação. Contribuir para a melhoria da efetividade do setor produtivo local, principalmente das micro e pequenas empresas.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>HELLER, Robert. <b>Como se comunicar bem: seu guia de estratégia pessoal</b>. 3. ed. São Paulo: Publifolha, 2005. 72 p., il. color. (Sucesso profissional). ISBN 9788574020945.</li><li>JÚLIO, Carlos Alberto. <b>A magia dos grandes negociadores: venda produtos, serviços, ideias e você mesmo com muito mais eficácia</b>. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 145 p., il. (Psique profissional). ISBN 9788535219128.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>CANDIDO, Indio. VIERA, Elenara Vieira de. <b>Maître d'hôtel: técnicas de serviço</b> – 1a ed. Caxias do Sul: EducS, 2002.</li><li>PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. <b>Atendimento nota 10</b>. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.</li><li>MAGALDI, Sandro. <b>Vendas 3.0: uma nova visão para crescer na área das ideias</b>. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.</li><li>NADIR, Sérgio. <b>Atendimento de sucesso</b>. São Paulo: Leap, 2010.</li><li>GITOMER, Jeffrey. <b>A Bíblia de vendas</b>. Makron Books: São Paulo, 2011.</li></ol>		

## Administrativo

<b>NOME DO CURSO:</b> Administrativo		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Estabelecimentos comerciais. O profissional e o ambiente de trabalho. Informática instrumental: Aplicativos de texto, de apresentação e planilhas. Ferramentas <i>online</i> : agendamentos, reuniões virtuais, planilhas dentre outras. Sistemas de Informação Administrativos. Exposição e reposição de mercadorias. Marcação e remarcação de preços. Fiscalização em loja. Noções de balanço.		
<b>Objetivos gerais:</b> Proporcionar uma qualificação necessária para auxiliar nos processos administrativos em diferentes tipos de estabelecimentos, executando tarefas relacionadas a rotinas administrativas a partir de uma visão dinâmica e competitiva, de forma ética, com atitudes proativas e empreendedoras.		
<b>Objetivos específicos:</b> Entender a importância de acompanhar as mudanças culturais organizacionais. Entender os principais métodos de gestão de processos. Conhecer alternativas que visem o uso de práticas significativas para o desenvolvimento administrativo. Compreender os conceitos básicos de gestão financeira. Identificar os principais conceitos de Marketing. Demonstrar a aplicação das Técnicas de Logística.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. GOOGLE FOR EDUCATION. <b>Primeiros passos no Planilhas Google</b>. Disponível em <a href="https://edu.google.com/intl/ALL_br/for-educators/product-guides/sheets/?modal_active=none">https://edu.google.com/intl/ALL_br/for-educators/product-guides/sheets/?modal_active=none</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li><li>2. O' BRIEN, James A. <b>Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet</b>. 2ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.</li><li>3. PETER, J. P.; CHURCHILL JUNIOR, G. <b>Marketing: criando valor para os clientes</b>. 3. ed. São Paulo: Saraiva. 2013.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CORNACHIONE JUNIOR, E. B. <b>Informática aplicada às áreas de administração, contabilidade e economia</b>. Livro Texto. 4 ed. São Paulo, Atlas. 2012.</li><li>2. GAITHER,N.;FRAZIER,G. <b>Administração da produção e operações</b>. 8.ed. São Paulo: Pioneira, 2002.</li><li>3. HOJI, M. <b>Administração financeira na prática: guia para educação financeira corporativa e gestão financeira pessoal</b>. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014.</li><li>4. LUSTOSA,L. et al. <b>Planejamento e controle da produção</b>. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.</li><li>5. SALVADOR, Arlete. <b>Escrever bem no trabalho: do WhatsApp ao relatório</b>. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2021. 121 p.</li></ol>		

## Auxiliar financeiro

<b>NOME DO CURSO:</b> Auxiliar financeiro		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Caixa. Contas a pagar. Contas a receber. Estoques. Títulos de crédito. Qualidade de crédito e cobrança. Fluxo de caixa previsto. Fluxo de caixa realizado. Noções de matemática financeira.		
<b>Objetivos gerais:</b> Auxiliar no processo de planejamento e controle de finanças, apoiar o processo decisório com base em indicadores financeiros e operar instrumentos para análise de riscos e crédito e de operações bancárias.		
<b>Objetivos específicos:</b> Preparar o profissional a prestar assistência ao departamento financeiro, usando ferramentas de trabalho adequadas, executando as rotinas da área de acordo com a legislação específica e avaliando as situações com o senso crítico e ético a fim de garantir a organização de dados e documentos da empresa.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ASSAF NETO, A.; LIMA, F. G. <b>Fundamentos de administração financeira</b>. São Paulo: Atlas, 2014.</li><li>2. HOJI, M. <b>Administração financeira na prática: guia para educação financeira corporativa e gestão financeira pessoal</b>. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014.</li><li>3. HOJI, M. <b>Administração financeira e orçamentária: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, orçamento empresarial</b>. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BRIGHAM, E. F.; EHRHARDT, M. C. <b>Administração financeira: teoria e prática</b>. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.</li><li>2. GITMAN, L. J.; HASTINGS, A. V. <b>Princípios de administração financeira</b>. 12. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010.</li><li>3. MORANTE, A. S.; JORGE, F. T. <b>Administração financeira: decisões de curto prazo, decisões de longo prazo, indicadores de desempenho</b>. São Paulo: Atlas, 2007.</li><li>4. ROSS, S.; WESTERFIELD, R. <b>Administração financeira</b>. 10. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2015.</li><li>5. SANTOS, E. O. <b>Administração financeira da pequena e média empresa</b>. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.</li></ol>		

## Auxiliar de RH

<b>NOME DO CURSO:</b> Auxiliar de RH		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Introdução ao Recursos Humanos. Recrutamento e seleção. Noções básicas de departamento pessoal. Retenção de Pessoas. Motivação e Trabalho em equipe.		
<b>Objetivos gerais:</b> Capacitar o aluno para obter uma visão global da área de Recursos Humanos, bem como discutir questões fundamentais e consolidar as principais práticas e técnicas utilizadas em Recursos Humanos nas Organizações.		
<b>Objetivos específicos:</b> Executar rotinas de processos administrativos do setor de Recursos Humanos de uma empresa. Realizar atividades de apoio ao planejamento, execução, avaliação e controle dos processos de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, progresso funcional, cargos, salários e benefícios.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CHIAVENATO, Idalberto. <b>Gestão de Pessoas</b>. 3º Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.</li><li>2. BOM SUCESSO. Edina de Paula. <b>Trabalho e Qualidade de Vida</b>. Rio de Janeiro: Qualymark, 1997.</li><li>3. HITT, Michael A. <b>Comportamento Organizacional: uma abordagem estratégica</b>. Rio de Janeiro: LCT, 2011.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BERGAMINI, C.W. <b>Psicologia Aplicada à Administração de Empresas: psicologia do comportamento organizacional</b>. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.</li><li>2. CALLIÈRES, F. <b>Como Negociar com Príncipes: os princípios clássicos da diplomacia e da negociação</b>. Rio de Janeiro: Campus: 2001.</li><li>3. KRUMM, D. <b>Psicologia do Trabalho: uma introdução à psicologia industrial/organizacional</b>. Rio de Janeiro: LTC, 2011.</li><li>4. ROBBINS, Stephen P. <b>Comportamento Organizacional</b>. 11º Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.</li><li>5. ROCHA-PINTO, PEREIRA. <b>Dimensões funcionais da gestão de pessoas</b>. Série de Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: editora FGV, 2005.</li></ol>		

## Balconista de farmácia

<b>NOME DO CURSO:</b> Balconista de farmácia		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Organização e funcionamento da farmácia. Produtos correlatos. Noções de farmacologia. Farmácia de manipulação. Farmácia hospitalar. Legislação farmacêutica.		
<b>Objetivos gerais:</b> Atuar no balcão das farmácias e drogarias, sob a supervisão do farmacêutico, por meio do atendimento a clientes, interpretação de prescrições, disposição de produtos e controle de estoque, a fim de promover a venda e uso correto de produtos farmacêuticos, cosméticos e correlatos, de acordo com os princípios éticos e legislação vigente.		
<b>Objetivos específicos:</b> Compreender a organização e o funcionamento de farmácias e drogarias. Estudar sobre produtos correlatos. Obter noções básicas de farmacologia. Preparar o profissional para compreender e auxiliar nos processos de farmácias de manipulação e hospitalar. Conhecer e interpretar a legislação farmacêutica.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CORRER, Cassyano J. ; OTUKI, Michel F. <b>A Prática Farmacêutica na Farmácia Comunitária</b>. 1a. ed. Porto Alegre: Artmed, 2013.</li><li>2. FERREIRA, Anderson O. <b>Guia Prático da Farmácia Magistral</b>. 3º ed. Vol. 1 e 2. São Paulo: Pharmabooks, 2008.</li><li>3. GENNARO, Alfonso R. <b>A Ciência e a Prática da Farmácia</b>. 20. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2004</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BRAGA, Roberta J. F. <b>Abc da Farmácia Hospitalar</b>. 1a. ed. São Paulo: Atheneu, 2012.</li><li>2. GOMES, Maria José V. M.; REIS, Adriano M. M. <b>Ciências Farmacêuticas Uma Abordagem em Farmácia Hospitalar</b>. 1a. ed. São Paulo; Atheneu, 2001.</li><li>3. KATZUNG, B.G. <b>Farmacologia Básica e Clínica</b>.9.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.</li><li>4. DESTRUTI, Ana Beatriz C. B. <b>Noções Básicas de Farmacotécnica</b>. 4a. ed. São Paulo: SENAC, 2010.</li><li>5. ANSEL, Howard C.; PRINCE, Shelly J. <b>Manual de Cálculos Farmacêuticos</b>. 1a. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.</li></ol>		

## Consultor de vendas

<b>NOME DO CURSO:</b> Consultor de vendas		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Passos da venda: abordagem, sondagem, demonstração, fechamento, sim ou não e venda adicional. Ouvir como técnica de vendas. Tipos de vendas: balcão, campo, serviços, etc. Conhecer o produto que se vende. Plano diário de vendas: planejamento e metas e estratégia de venda. Estudo de Mercado: estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista. Estudo da Concorrência. Exposição de mercadorias e local de vendas. Vendas externas: agendamento, apresentação de produtos, etc. Negociação: como justificar preço, superação de obstáculos ao fechamento de venda. Introdução ao Código de Defesa do Consumidor. Fidelização de clientes. Assistência técnica e garantia. Troca de mercadorias.		
<b>Objetivos gerais:</b> Formar profissionais capazes de compreender técnicas que otimizem os processos de vendas em diversos tipos de empreendimentos.		
<b>Objetivos específicos:</b> Aprender a organizar equipes de trabalho; impulsionar ações de vendas; pesquisar produtos e serviços da concorrência; controlar e subsidiar as ações de promoção das vendas nos PDVs; expor mercadorias; fazer reposições de mercadorias; elaborar relatórios de vendas, promoções, demonstrações e pesquisa de preços; informar características dos produtos; executar ações de merchandising nos pontos de venda.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CANDELORO, Raul. <b>Vendas Mais: 25 armas para você aumentar de maneira eficiente as vendas de sua empresa.</b> 8.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1998. 220 p.</li><li>2. MANDINO, Og. <b>O Maior Vendedor do Mundo.</b> 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 110 p.</li><li>3. ZIGLAR, Zig. <b>Os Segredos da Arte de Vender.</b> 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BARBOSA. Carmem Bassi. <b>Núcleo Básico: Ética Profissional e Cidadania Organizacional.</b> São Paulo: Fundação Padre Anchieta. 2011. Disponível em: <a href="http://www.etecjosedagnoni.com.br/downloads/Nucleobasico/VOL.4-ETICA_PROFSSIONAL_E_CIDADANIA_ORGANIZACIONAL.pdf">http://www.etecjosedagnoni.com.br/downloads/Nucleobasico/VOL.4-ETICA_PROFSSIONAL_E_CIDADANIA_ORGANIZACIONAL.pdf</a>. Acesso em: 09 jan. 2023.</li><li>2. BRASIL. Presidência da República. <b>Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor. José Forster Júnior.</b> 3. ed. rev. e atual. – Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em <a href="http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf">http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf</a>. Acesso em: 09 jan. 2023.</li><li>3. ROMERO, Cláudia Buhamra Abreu. <b>Gestão de Marketing No Varejo: conceitos, orientações e práticas.</b> 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2012. 136 p.</li></ol>		

## Frentista

<b>NOME DO CURSO:</b> Frentista		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Noções básicas de mecânica. Combustíveis e Óleos lubrificantes. Postos de abastecimento. Segurança no trabalho.		
<b>Objetivos gerais:</b> Capacitar pessoas para atuarem como frentistas de postos de abastecimento.		
<b>Objetivos específicos:</b> Aprender sobre a comercialização de produtos e serviços em postos de combustíveis. Compreender os processos de abastecimento e verificação das condições ideais para o funcionamento dos veículos. Desenvolver habilidades de atendimento ao público, exercendo suas funções de acordo com as questões de segurança e consciência socioambiental. Treinar nas análises de combustíveis.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. MALCUM, Karin Ceroni. <b>Avaliação da capacitação de frentistas em postos de combustíveis na cidade de Porto Alegre.</b> Trabalho de Conclusão de Especialização. UFRGS. Disponível em <a href="https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/28704">https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/28704</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li><li>2. SOARES, Tayna N. M. <b>Análise das condições de uso dos EPIs e a importância de conscientização de sua utilidade para a atividade de frentista em postos de combustível do município de Mossoró – RN.</b> Disponível em <a href="https://repositorio.ufersa.edu.br/bitstream/prefix/4240/2/Tayn%C3%A1NMS_ART.pdf">https://repositorio.ufersa.edu.br/bitstream/prefix/4240/2/Tayn%C3%A1NMS_ART.pdf</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li><li>3. SINPOSPETRO BH. <b>Convenção Coletiva de Trabalho.</b> Disponível em <a href="https://www.sinpospetrobh.org.br/convencoes.php">https://www.sinpospetrobh.org.br/convencoes.php</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. <b>NBR 16.764:</b> Armazenamento de líquidos inflamáveis e combustíveis - Instalação dos componentes do sistema de armazenamento subterrâneo de combustíveis (SASC), óleo lubrificante usado e contaminado (OLUC) e ARLA 32. Rio de Janeiro: ABNT, 2022.</li><li>2. ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA E NORMAS TÉCNICAS. <b>NBR 13.787:</b> Armazenamento de líquidos inflamáveis e combustíveis — Procedimento de controle de estoque dos sistemas de armazenamento subterrâneo de combustíveis (SASC). Rio de Janeiro: ABNT, 2013.</li><li>3. FENEPOSPETRO. <b>Convenção Coletiva de Trabalho.</b> Disponível em <a href="https://fenepospetro.org.br/convencoes/">https://fenepospetro.org.br/convencoes/</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li><li>4. HAGUENAUER, C. (Org.). <b>Plano de ação de emergência em posto de serviço – combustíveis líquidos.</b> 2ª Ed. Rio de Janeiro: Petrobras Distribuidora, 2007.</li><li>5. SINDICOM. <b>História da distribuição de combustíveis no Brasil.</b> Disponível em <a href="https://sindicom.com.br/index.php/livros/historia-da-distribuicao-de-combustiveis-no-brasil/">https://sindicom.com.br/index.php/livros/historia-da-distribuicao-de-combustiveis-no-brasil/</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li></ol>		



## Garçom/Garçonete

<b>NOME DO CURSO:</b> Garçom/Garçonete		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Fundamentos do turismo e hospitalidade. Segurança alimentar. Relacionamento interpessoal. Técnicas de serviço de Garçom. Atividades administrativas.		
<b>Objetivos gerais:</b> Formar o cidadão profissional apto a atuar com responsabilidade socioambiental como operador de serviços no setor de restaurantes, bares e similares.		
<b>Objetivos específicos:</b> Qualificar profissionais para executar os serviços de sala e copa, em empreendimentos de hospitalidade. Desenvolver as atividades respeitando os preceitos de responsabilidade socioambiental e de segurança alimentar. Compreender como vender e servir os produtos de restaurante e bar. Operacionalizar os serviços de alimentos e bebidas em copa, bar e sala de restaurante, serviço de carrinhos, além de outros serviços. Operacionalizar os serviços de alimentos e bebidas no bar. Produzir/manipular alimentos e bebidas com higiene e sanidade, atendendo à legislação sanitária vigente. Aplicar princípios e medidas de responsabilidade socioambiental nos serviços de restaurante e bar.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. FREUND, T. <b>Técnicas de Alimentos e Bebidas</b>. Rio De Janeiro: Infobook, 2000.</li><li>2. MARQUES, J. A. <b>Manual de Restaurante e Bar</b>. Rio de Janeiro: Thex, 2002.</li><li>3. PACHECO, A. de O. <b>Manual de Serviço do Garçom</b>. São Paulo: SENAC, 2005. VIEIRA, S. M. <b>Barman perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado</b>. SENAC: Rio de Janeiro, 2002.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CAMARGO, L. O L. <b>Hospitalidade</b>. São Paulo, Aleph, 2004.</li><li>2. JAKSON, M. <b>Guia Internacional do Bar</b>. São Paulo: Abril Cultural, 1980</li><li>3. KOTSCHEVAR, Lendal H.; KNIGHT, John B. <b>Gestão, Planejamento e Operação de Restaurantes</b>. São Paulo: Roca, 2005.</li><li>4. SILVA JR, E. <b>Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação. 6a edição</b>. São Paulo: Varela, 2005. 623 p.</li><li>5. VIEIRA, S. M. <b>Barman perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado</b>. SENAC: Rio de Janeiro, 2002.</li></ol>		

## Pizzaiolo

<b>NOME DO CURSO:</b> Pizzaiolo		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Produção e serviços de pizzas. Higiene e manipulação de alimentos.		
<b>Objetivos gerais:</b> Formar profissionais que estão aptos a elaborar, preparar, montar e apresentar pizzas, molhos e coberturas, bem como coordenar e controlar o recebimento, armazenamento e acondicionamento dos insumos.		
<b>Objetivos específicos:</b> Utilizar as matérias primas considerando as características específicas de cada uma. Utilizar utensílios e equipamentos do setor. Dominar as técnicas de produção e serviços de pizzas. Produzir, assar e servir pizzas com qualidade, higiene e sanidade.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ALMEIDA, Daniel Francisco Otero de. Padeiro e confeitiro. 2 ed. Canoas: Editora da Ulbra. 2003.</li><li>2. BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA. Resolução RDC nº. 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em <a href="https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html">https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html</a>. Acesso em 10 jan. 2023.</li><li>3. SUAS, Michel. Panificação e Viennoiserie: abordagem profissional. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 442p.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BOSISIO, Arthur Junior. O pão na mesa brasileira. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional. 2005.</li><li>2. BUSH, Sara. Pizzas e pães italianos. Manole: São Paulo, 1997.</li><li>3. CANELLA-RAWL, Sandra. Pão: arte e ciência. São Paulo: Editora Senac. 2005.</li><li>4. CAUVAIN, S.P.; YOUNG, L.S. Tecnologia da Panificação. 2 ed. São Paulo: Editora Manole, 2009.</li><li>5. INSTITUTO DE CULINARIA DA AMERICA. A arte de servir: um guia para conquistar e manter clientes destinado a funcionários, gerentes e proprietários de restaurantes - São Paulo, Rocca, 2004.</li></ol>		

## Recepcionista

<b>NOME DO CURSO:</b> Recepcionista		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Serviços de recepção. Postura profissional. Aspectos culturais e regionais. Expressão e comunicação. Gêneros do discurso contextualizados à profissão de Recepcionista. Retórica e articulações comunicativas.		
<b>Objetivos gerais:</b> O principal objetivo é formar profissionais Recepcionistas de forma a atender a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, em seus artigos 35 a 37, que estabelece que os alunos egressos do ensino fundamental e médio tenham acesso à Educação Profissional como forma de capacitação. Assim, busca-se propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios e as necessidades da região.		
<b>Objetivos específicos:</b> Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de diferentes situações e contextos. Planejar, organizar e controlar o armazenamento produtos específicos de determinado setor. Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente. Explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral. Analisar, interpretar e compreender os diferentes gêneros textuais. Produzir e reorganizar textos de redações oficiais e comerciais. Reconhecer e saber explorar os elementos culturais da região. Apresentar-se e comunicar-se adequadamente nos diferentes ambientes de trabalho. Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito ao cargo de recepcionista.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. <b>Técnicas de recepção</b>. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.</li><li>2. GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. <b>Secretária executiva</b>. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson (Coleção cursos IOB), 2005.</li><li>3. VIEIRA, M. C. de A. <b>Comunicação empresarial. Etiqueta e ética nos negócios</b>. São Paulo: Editora SENAC, 2007.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. BEKIN, Saul Faingaus. <b>Endomarketing: como praticá-lo com sucesso</b>. 1.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.</li><li>2. BOM SUCESSO, Edina de Paula. <b>Trabalho e qualidade de vida</b>. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.</li><li>3. MEDEIROS, João Bosco. <b>Português Instrumental</b>. São Paulo: Atlas, 2009.</li><li>4. PASSADORI, Reinaldo. <b>Comunicação Essencial</b>. São Paulo: Gente, 2003.</li><li>5. ROBBINS, Stephen Paul. <b>Comportamento organizacional</b>. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.</li></ol>		

## Vendedor de Materiais de Construção Civil

<b>NOME DO CURSO:</b> Vendedor de Materiais de Construção Civil		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Etapas da obra. Tipos de consumidores. Especificações de materiais. Serviços prestados. Controle de pedidos. Escolha de produtos. Controle de estoque.		
<b>Objetivos gerais:</b> Conhecer sobre produtos ou serviços, vivência de obra, capacidade de influência e compromisso com o cliente.		
<b>Objetivos específicos:</b> Aprender sobre especificação dos principais produtos e/ou serviços. Controlar pedidos de clientes, qualidade dos produtos e prazo de entrega estabelecido. Auxiliar os clientes na escolha, demonstrar funcionamento, oferecer degustação ou distribuir amostras. Aprender a vender mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista de materiais de construção civil. Controlar estoque e realizar inventário de produtos para reposição.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. FERRAZ, Nelson Newton. <b>Guia da Construção: do Canteiro ao Controle de Qualidade.</b> 1. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2019. 192 p.</li><li>2. RAMALHO, Joaquim. <b>O Varejo de Material de Construção no Brasil.</b> 1. ed. São Paulo: DVS, 2006. v. 1. 304 p.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. AZEREDO, Hélio Alves de. <b>O edifício até sua cobertura.</b> 2. ed. rev. São Paulo: Blücher, 1997. 182 p.</li><li>2. BORGES, Alberto de Campos. <b>Prática das pequenas construções.</b> 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Edgard Blücher, 2009. v.1, xii, 385 p.</li><li>3. BORGES, Alberto de Campos. <b>Prática das pequenas construções.</b> 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Edgard Blücher, 2010. v. 2, vii, 140 p.</li></ol>		

## Vendedor de Sistemas Fotovoltaicos

<b>NOME DO CURSO:</b> Vendedor de Sistemas fotovoltaicos		
<b>CH teórica:</b> 23,33 h	<b>CH prática:</b> 26,67 h	<b>CH total:</b> 50 h
<b>Ementa:</b> Fundamentos de energia solar fotovoltaica. Tecnologia solar fotovoltaica: módulos, arranjo e células. Sistemas Fotovoltaicos: Isolados, Conectados à Rede, Híbridos, Bombeamento de Água. Legislação brasileira relacionada a sistemas fotovoltaicos. Inovações e tendências do mercado. Investimentos em sistemas fotovoltaicos. Formas e fontes de financiamento.		
<b>Objetivos gerais:</b> Desenvolver competências que permitam ao profissional analisar e auxiliar os clientes na busca de soluções com viabilidade econômica e sustentável, propiciando ao mesmo realizar as vendas de sistemas fotovoltaicos com maior satisfação do cliente.		
<b>Objetivos específicos:</b> Compreender os elementos, os componentes e os sistemas fotovoltaicos. Compreender as possíveis demandas de obras civis para implementação de sistemas fotovoltaicos. Conhecer inovações e tendências de mercado. Estudar investimentos em sistemas fotovoltaicos. Compreender as possíveis formas de financiamento para implementação de sistemas fotovoltaicos em diversas escalas de geração de energia.		
<b>Bibliografia Básica:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. PEREIRA, Filipe Alexandre de Sousa; OLIVEIRA, Manuel Ângelo Sarmiento de. <b>Curso Técnico Instalador de Energia Solar Fotovoltaica</b>. 2. ed. Porto: Publindústria, 2015. 400 p. ISBN (e-book): 978-989-723-083-7.</li><li>2. VILLALVA, Marcelo Gradella; GAZOLI, Jonas Rafael. <b>Energia Solar Fotovoltaica: Conceitos e Aplicações</b>. São Paulo: Érica, 2012. 224 p.</li></ol>		
<b>Bibliografia Complementar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. GALDINO, Marco Antônio; PINHO, João Tavares. <b>Manual de Engenharia para Sistemas Fotovoltaicos</b>. Rio de Janeiro: Cepel - Cresesb, 2014. 530 p.</li><li>2. PEREIRA, Enio Bueno et al. <b>Atlas Brasileiro de Energia Solar</b>. 2. ed. São José dos Campos: Inpe, 2017. 88 p. Disponível em: <a href="http://labren.ccst.inpe.br/atlas_2017.html">http://labren.ccst.inpe.br/atlas_2017.html</a>. Acesso em: 11 jan. 2023.</li><li>3. PINHO, João Tavares; GALDINO, Marco Antonio. <b>Manual de Engenharia para Sistema Fotovoltaicos</b>. 3. ed. Rio de Janeiro: Cepel – Cresesb, 2014. 530 p.</li></ol>		