



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis

(Em acordo com a Lei 10.097/2000)

Código SENAC RJ 12218

Código SENAC DN 1405

Eixo Tecnológico: Infraestrutura

PPC homologado em: 18.05.2017

Oferta cadastrada em: 08.06.2018

Data da última alteração:

Síntese da Oferta

Identificação	
Gerência de Produto: Gestão e Segurança	Segmento da Oferta: RR – Petróleo e Gás
Categoria: Formação Inicial e Continuada	Especificação: Aprendizagem
Código: 12218	Modalidade: Presencial
Nome Completo: Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis	Duração: 980h
Nome abreviado: Aprendizagem Atend. Postos	SIGLA: APCSAPC
Eixo Tecnológico: Infraestrutura	Código DN: 1405
Códigos/Ocupações CBO: - 521115 – Promotor de Vendas - 521135 - Frentista	

1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis, com duração de 980 horas, na modalidade presencial, sendo 400 horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do SENAC RJ e 580 horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas de comércio do segmento de Postos de Abastecimento de Combustíveis e Serviços, executando sob supervisão, atividades de abastecimento de veículos automotores com diferentes tipos de combustíveis, manutenção dos veículos, acompanhamento, recebimento e controle da qualidade de combustíveis e comercialização de produtos.

2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 18 anos e máxima de 22 anos ¹que buscam inserção no mercado de trabalho, em empresas de comércio do segmento Postos de Abastecimento de Combustíveis e Serviços.

3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade entre 18 e 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado ou estar frequentando a escola (*cursando o Ensino Fundamental ou Médio*), caso não tenha concluído o ensino médio.

A empresa deverá encaminhar ao SENAC os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia)
- Comprovante de residência (cópia)
- Título de eleitor ou comprovante de quitação da última eleição, para maiores de 18 anos (cópia)
- Comprovante de escolaridade, de acordo com o PPC (cópia)
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) do Jovem Aprendiz - parte da foto e filiação (cópia)
- CNPJ da empresa (cópia)
- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia)
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz
- Carta de solicitação de vagas da empresa

¹ Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma foi calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.

- Documento oficial de identificação e CPF do responsável pelo Aprendiz menor de 18 anos (cópia)

4. Perfil Profissional de conclusão

O Aprendiz em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis, abastece veículos automotores com diferentes tipos de combustíveis. Verifica e troca os fluídos e filtros, verifica a calibragem e efetua a troca de pneus, acompanha o recebimento e controle da qualidade de combustíveis e comercializa produtos em empresas do segmento de Postos de Abastecimento de Combustíveis e Serviços.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho nas seguintes ocupações: Frentista e Promotor de Vendas conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem - CONAP.

Competências do Perfil

- Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.
- Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.
- Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.
- Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.
- Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.

Código e Ocupações/ CBO:

- 521115 – Promotor de Vendas
- 521135 - Frentista

5. Organização Curricular

Uma oferta de serviço educacional faz parte de um percurso de desenvolvimento do indivíduo, por isso não pode ser vista de forma isolada.

De fato, considera-se que o indivíduo traz para uma etapa de aprendizagem profissional tudo o que conquistou anteriormente. E nesta nova etapa espera constituir novas competências que lhe permitirão prosseguir em seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e cidadão, e ter sucesso no mercado de trabalho, no cenário produtivo atual.

Nessa perspectiva, o SENAC RJ propõe ofertas articuladas entre si, seguindo a lógica do processo de trabalho, de modo a compor um portfólio integrado e cumulativo de opções de itinerários de desenvolvimento profissional.

A duração dessas ofertas é variável, de acordo com as demandas do mercado e as competências a constituir. As unidades que compõem a matriz de estrutura da oferta também terão duração variável e poderão ser articuladas por *ações especiais* ou *projetos* relacionados diretamente com uma situação típica do trabalho da área/subárea em que a oferta está inserida.

Os cursos de Aprendizagem do SENAC RJ estão estruturados em módulos.

O **módulo básico**, com 80 horas de duração, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do SENAC RJ.

5.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis terá a seguinte estrutura curricular:

Módulo		Carga Horária
Módulo 1	Módulo Básico	80h
Módulo 2	Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis	320h
DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)		400h
PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA		580h
DURAÇÃO TOTAL DO CURSO		980h

Pré-requisitos: As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo agenda de execução do curso.

Correquisitos: O Projeto Integrador deve ser ofertado simultaneamente às UC do curso, sempre que possível e segundo agenda de execução do curso.

5.2. Detalhamento dos Módulos

- **Módulo 1: Módulo Básico** – com duração de **80** horas, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do SENAC RJ.

Unidades curriculares	Carga Horária
Relacionamento e Convivência Social <i>(com 4h de Ambientação: Aula Inaugural)</i>	16h
Apresentação Pessoal e Saúde	16h
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	16h
Plano de Desenvolvimento Profissional	16h
Mercado de Trabalho	16h
DURAÇÃO TOTAL	80h

- **Módulo 2: Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis** – com duração de **320** horas.

Unidades curriculares	Carga Horária
Comunicação Assertiva	28h
Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	60h
Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	80h
Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	40h
Projeto integrador 1	Plano de Ação Frentista
	20h
	Controle de estoques
	32h
	Reposição de produtos no Ponto de Vendas
	20h
	Técnicas de promoção de Vendas
	20h
Projeto integrador 2	Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis
	20h
	DURAÇÃO TOTAL
	320h

5.3. Detalhamento das Unidades Curriculares

Módulo I - Módulo Básico

a. Relacionamento e Convivência Social

Ambientação (4h iniciais)

- Aula Inaugural

Competências

- Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.
- Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.
- Direitos Humanos e Diversidade Cultural.
- Preconceito e discriminação.
- Eu e o outro: cordialidade
- Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC na aula inaugural): Kit de materiais do programa:

Manual do Jovem Aprendiz e outros materiais específicos.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

b. Apresentação Pessoal e Saúde**Competências**

- Cuidar da saúde e higiene pessoal.
- Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.
- Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.
- Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.
- Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.
- Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.
- Juventude e sexualidade.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

c. Responsabilidade Social: Ética e Cidadania**Competências**

- Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.
- Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.
- Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.
- Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Participação cidadã

- Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.
- Meio ambiente e educação para o consumo consciente.
- Sustentabilidade
- A ética a partir de diferentes profissões.
- Ética/ Confidencialidade no trabalho.
- Valores e Cultura Organizacional.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

d. Plano de Desenvolvimento Profissional

Competências

- Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.
- Elaborar plano de desenvolvimento profissional.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- O mundo do trabalho
- Informação e orientação profissional
- Mercado de trabalho: características e perspectivas.
- Alternativas de emprego e renda.
- Empreendedorismo.
- Plano de desenvolvimento profissional.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

e. Mercado de Trabalho

Competências

- Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.
- Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.
- Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.
- Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.
- Trabalho em equipe e proatividade.
- Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)
- Qualidade nos serviços prestados.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Módulo II- Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis

a. Comunicação Assertiva

Competências

- Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Estrutura básica de um texto: clareza e coerência;
- Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis;
- Correção gramatical: uso de dicionário.
- Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis
- Comunicação não verbal

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

b. Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços

Competências

- Atender clientes e operacionalizar a venda em postos de combustíveis.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Técnicas de recepção e atendimento ao cliente;
- Tipos de cliente
- Operações básicas da matemática;
- Fração;
- Números decimais;
- Porcentagem e Descontos
- Regra de três simples;
- Unidades de medida e de peso e relação de proporcionalidade;
- Recebimentos;
- Conferência da autenticidade de cédulas;
- Softwares de Operações Financeiras em Postos de Serviços;
- Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito e CTF (Controle Total de Frota);
- Fechamento de Caixa.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

c. Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis

Competências

- Abastecer veículos automotores de acordo com a legislação ambiental e as técnicas de prevenção e segurança no manuseio de inflamáveis e combustíveis.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Procedimentos de descarte de resíduos
- Manuseio seguro de produtos e equipamentos
- Coleta seletiva
- Utilização de EPI e EPC para operações no posto
- Consumo responsável de recursos hídricos.
- Resolução CONAMA 273/00, 276/01, 319/02 - Prevenção e Controle da Poluição em Postos de Combustíveis e serviços
- NR 20 – Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis
- Tipos de Combustíveis
- Abastecimento
- Utilização da bomba de combustível.
- Gás Natural Veicular (GNV)
- Segurança no abastecimento.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

d. Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos

Competências

- Realizar a manutenção de veículos automotores.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Mecânica básica
- Conservação e manutenção de veículos.
- Técnicas de lavagem de veículos automotores
- Lavagem de veículos: produtos e equipamentos adequados
- Lubrificação de motores
- Níveis de fluidos de motores
- Procedimentos de descarte de resíduos.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

e. Projeto Integrador – Plano de Ação Frentista

Competências

- Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.
- Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.
- Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.
- Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.

Atividade Foco:

- Elaboração de Plano de Ação, com propostas de melhorias/ inovação nos serviços de saúde, meio ambiente e segurança do trabalho a partir de pesquisa e coleta de dados de um posto de combustível real ou fictício.

O docente deverá auxiliar os alunos na integração entre as competências desenvolvidas, a legislação ambiental e as Normas Regulamentadoras (NRs).

O resultado do trabalho, preferencialmente, deverá ser apresentado à empresa que for parceira no desenvolvimento do projeto.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

f. Controle de Estoques

Competências

- Auxiliar na operação de recebimento e organização de produtos/mercadorias no estoque.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Recebimento de combustíveis e produtos diversos do posto
- Nota Fiscal;
- Saldos, faltas e avarias;
- Fichas ou software de controle de estoque;
- Técnicas de Inventário
- Pedido de reposição de estoques;
- Formulários e relatórios de controle: recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias.
- Cadastro de fornecedores
- Quantidades mínimas de estocagem e distribuição.
- Métodos de gestão de estoque (PEPS, PVPS, CUSTO MÉDIO).

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

g. Reposição de produtos no Ponto de Vendas

Competências

- Repor produtos/mercadorias no Ponto de Vendas.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Organização do espaço físico;
- Reposição de produtos e abastecimento do ponto de vendas.
- Documentos de controle: Pedido de Reposição de Estoques, Relatórios de Perdas;
- Layout (arranjo físico);
- Planograma: conceito e aplicação.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

h. Técnicas de promoção de Vendas

Competências

- Promover produtos e serviços em postos de combustíveis.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Técnicas de Promoção e Demonstração de produtos e serviços
- Técnicas de venda na pista
- Mix de Produtos do posto
- Serviços do posto
- Código de Defesa do Consumidor.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

i. Projeto Integrador – Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis

Competências

- Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.
- Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.
- Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.
- Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.

Atividade Foco:

- Elaboração de Manual de Boas Práticas com propostas de ações de promoção de produtos e serviços que propiciem a fidelização dos clientes.

O docente deverá auxiliar os alunos na integração entre as competências desenvolvidas e as técnicas de promoção de vendas de produtos e serviços.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC): Não há.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

Prática Profissional na Empresa – Duração 580h

A prática na empresa acontecerá sob supervisão de profissional (monitor) indicado pelo empregador, nos dias e horários definidos no cronograma estabelecido pelo SENAC RJ. Todas as ações profissionais e educativas que forem executadas durante a permanência do jovem na empresa devem estar baseadas no texto da Lei 10.097/2000, no Decreto 5.598/2005 e no Guia de Orientação de Aprendizagem do SENAC RJ.

5.4. Matriz de articulação (Ver anexo)

5.5. Agenda padrão (para inserção da oferta no Sistema Educacional):

As unidades curriculares foram organizadas de modo que o estudante, inicialmente, esteja em atividade no SENAC RJ nos 5 dias da semana (4 horas/dia), durante as 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente um mês. Após este período o estudante estará em atividade na empresa três vezes por semana (4 horas/dia) e duas vezes por semana no SENAC RJ (4 horas/dia), durante cerca de 52 semanas (aproximadamente 13 meses)

A duração total do curso varia entre 12 meses a 1 ano e dois meses, considerando período de férias (**quando houver**), feriados e outros recessos previstos para o ano em exercício.

As férias devem ser programadas para a partir de 12 meses de curso e preferencialmente coincidir com o período de férias escolares. Ao abrir o grupo no sistema, as férias já devem ser incluídas e as empresas informadas no documento de **Confirmação de Matrícula** (anexo ao GO de Aprendizagem).

Segue padrão para lançamento das Unidades Curriculares no Sistema:

Unidade Curricular	Código	Ordem de lançamento no SGA	Quantidade de dias	Observação	Dias a serem lançados no SGA
Relacionamento e Convivência Social		1	4	Inclui as 4 h iniciais de Ambientação Aula Inaugural	Segunda à sexta As UC do módulo básico devem acontecer simultaneamente, ou seja, lançadas no SGA distribuídas uma a cada dia da semana..
Apresentação Pessoal e Saúde		1	4		
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania		1	4		
Plano de Desenvolvimento Profissional		1	4		
Mercado de Trabalho		1	4		

Comunicação Assertiva		2	7	Essa Uc acontece concomitante com a UC Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	A partir do módulo 2 as unidades curriculares devem acontecer simultaneamente 2 vezes na Semana Exemplo (segunda)
Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços		2	15	Essa Uc acontece concomitante com a UC Comunicação Assertiva e Segurança na Operação de Postos de Combustíveis	Exemplo (quarta)
Segurança na Operação de inflamáveis e Combustíveis		3	20	Essa Uc acontece concomitante com a UC Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços e Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	Exemplo (segunda)
Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos		3	10	Essa Uc acontece concomitante com a UC Segurança na Operação de Postos de Combustíveis	Exemplo (quarta)
Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista		4	5	Essa Uc acontece concomitante com a UC Segurança na Operação de Postos de Combustíveis e Controle de Estoques	Exemplo (quarta)

Controle de Estoques		4	8	Essa Uc acontece concomitante com a UC Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista e Reposição de Produtos no PDV	Exemplo (segunda)
Reposição de produtos no Ponto de Vendas		4	5	Essa Uc acontece concomitante com a UC Controle de Estoques	Exemplo (quarta)
Técnicas de promoção de Vendas		5	5	Essa Uc acontece concomitante com a UC Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	Exemplo (segunda)
Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis		5	5	Essa Uc acontece concomitante com a UC Técnicas de promoção de vendas	Exemplo (quarta)

Exemplo de cronograma:

APRENDIZAGEM EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO EM POSTOS DE COMBUSTÍVEIS						
Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	CH Senac	CH Prática
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0

Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Comunicação Assertiva	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12

prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12

prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista	prática	8	12
prática	Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis	prática	Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista	prática	8	12

prática	Controle de estoques	prática	Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Projeto Integrador - Plano de Ação Frentista	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Reposição de produtos no Ponto de Vendas	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Reposição de produtos no Ponto de Vendas	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Reposição de produtos no Ponto de Vendas	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Reposição de produtos no Ponto de Vendas	prática	8	12
prática	Controle de estoques	prática	Reposição de produtos no Ponto de Vendas	prática	8	12
prática	Técnicas de promoção de Vendas	prática	Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	prática	8	12
prática	Técnicas de promoção de Vendas	prática	Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	prática	8	12
prática	Técnicas de promoção de Vendas	prática	Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	prática	8	12

prática	Técnicas de promoção de Vendas	prática	Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	prática	8	12
prática	Técnicas de promoção de Vendas	prática	Projeto Integrador 2 - Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	prática	8	12
prática	prática	prática	prática	prática	0	20
prática	prática	prática	prática	prática	0	20
prática	prática	prática	prática	prática	0	20
prática	prática	prática	prática	prática	0	20
prática	prática	prática	prática	prática	0	20

6. Indicações Metodológicas

A metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

Nesse sentido:

- A prática pedagógica deve oferecer desafios acessíveis aos participantes, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou a conhecimentos prévios destes, facilitando a atribuição de significado.
- As perguntas e atividades devem ser voltadas à aplicação em situações reais de trabalho.
- Serão estimulados estudos em ambientes de aprendizagem, atividades em laboratório, atividades práticas monitoradas, visitas técnicas a empresas e organizações do setor, estágio profissional supervisionado, quando necessário.
- É importante propiciar condições para a troca de ideias entre os participantes, estimulando-os a encontrar novas possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto profissional.
- A metodologia deve favorecer a dinâmica ação-reflexão-ação, a partir de situações desafiadoras e contextualizadas.

7. Aproveitamento de estudos

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos educandos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão do presente programa.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo estudante, através da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

8. Avaliação

8.1. Perspectiva de Avaliação

A avaliação destina-se a verificar o desempenho do estudante no que se refere às competências previstas no projeto pedagógico de curso. Será contínua e cumulativa, possibilitando o diagnóstico sistemático da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem.

Serão priorizados instrumentos de avaliação estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupo e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, das competências adquiridas.

8.2. Processo e Registro de Avaliação

A avaliação do participante incidirá sobre o aproveitamento.

O resultado da avaliação será registrado por Unidade Curricular e expresso por meio dos conceitos Insuficiente (I), Suficiente (S), Bom (B) e Ótimo (O):

- **Ótimo** (9 a 10) – o desempenho supera com excelência a performance requerida.
- **Bom** (7 a 8,9) – o desempenho supera a performance requerida.
- **Suficiente** (6 a 6,9) – o desempenho atende a performance requerida.
- **Insuficiente** (0 a 5,9) – o desempenho não atende à performance requerida.

Resultados:

Aprovado no curso

Considera-se aprovado em cada unidade curricular do curso o estudante que obtiver a nota mínima 6 (seis) na média de notas obtidas nas avaliações de aprendizagem realizadas durante o processo educativo e frequência mínima obrigatória de 75% no módulo.

Reprovado no curso

Será considerado Reprovado em cada unidade curricular o estudante que não obtiver a média final mínima 6 (seis) e exceder o limite de 25% de ausência no módulo, independente do resultado da avaliação.

Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos critérios e procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

8.3. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do participante. Desde que oportunos, podem também ser adotados recursos de EAD e outros, bem como ações de monitoria, efetuadas por participantes que já constituíram determinadas competências.

8.4. Indicadores de competências e respectivos procedimentos de avaliação

A avaliação de competências requer critérios, procedimentos e instrumentos apropriados. A tabela a seguir contém indicadores e tipos de avaliação adequados para verificar se o estudante desenvolveu as competências previstas.

Módulo 1 – Módulo Básico

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
▪ Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.	▪ Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas. ▪ Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc, quando em interação com o outro. ▪ Comunica-se de maneira cordial e respeitosa. ▪ Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e outras pessoas. ▪ Evita conflitos nas situações de convívio.	▪ Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito) ▪ Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos. ▪ Exercícios individuais e/ou em grupo / Avaliação escrita com

		estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.
Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.	- Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário. - Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem). - Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança. - Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida. - Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança.	- Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário) - Simulação de situações do cotidiano envolvendo questões de: cuidados básicos de higiene pessoal e saúde; apresentação pessoal no ambiente de trabalho e na vida social em geral; autoestima, autoimagem e a interação social e profissional; adoção de hábitos saudáveis e prevenção da saúde e segurança. - Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de higiene pessoal e saúde; atitudes preventivas em relação à saúde e segurança; uso e abuso de substâncias psicoativas; sexualidade e responsabilidade. - Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.
Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.	- Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo. - Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola. - Adota regras de convivência social nas situações cotidianas. - Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes. - Demonstra ser um consumidor consciente. - Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental. - Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos. - Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética. - Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada.	- Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: atitudes éticas e responsáveis em relação ao meio ambiente e ao patrimônio coletivo. - Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social. - Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental. - Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: tomada de decisões individuais considerando seus direitos e deveres e os critérios éticos envolvidos; a conduta ética a partir de diferentes profissões; a ética e a confidencialidade no trabalho; e respeito aos valores e cultura organizacional.
Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas às suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.	- Define metas pessoais coerentes com seu potencial. - Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional.	Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.

Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.	- Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista. - Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas. - Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.	- Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: direitos do trabalho e previdenciário; trabalho em equipe (relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo, mediação de conflitos e proatividade); atitudes empreendedoras no trabalho; qualidade na prestação de serviços. - Simulação de situações do cotidiano nas empresas envolvendo: exercício dos direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista; trabalho em equipe; atitudes empreendedoras; e qualidade na prestação de serviços.
---	--	--

Módulo 2 – Módulo Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade	UC – Comunicação Assertiva - Se expressa oralmente de maneira clara e objetiva, ouvindo o outro com atenção e respondendo com cortesia; - Registra recados e informações de forma adequada ao assunto e leitor.	Atividade: Dinâmica de aquecimento - atividade telefone sem fio com assunto relacionado ao abastecimento. Simulação da realidade: deverão ser propostas para os jovens, situações de comunicação oral e escrita, entre os colegas de trabalho no contexto do Posto de Combustível
Atender clientes e operacionalizar a venda em postos de combustíveis.	UC – Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços - Identifica as necessidades dos clientes e de seus veículos, esclarecendo dúvidas e prestando informações sobre os produtos ou serviços de acordo com a estratégia da empresa; - Realiza a venda de produtos; - Recebe e confere o pagamento de produtos e serviços consumidos pelos clientes do posto.	Estudo de caso. Os estudantes deverão analisar os casos, identificando as posturas inadequadas e indicando a conduta e os procedimentos adequados. Simulação: os jovens deverão simular situações destacando os diversos tipos de clientes e o atendimento requerido para o perfil identificado, incluindo cliente PCD. Simulação – os estudantes deverão simular o recebimento de pagamentos de serviços do posto utilizando os diversos meios de pagamentos. Para recebimento através de máquinas de cartão, se não for possível utilizar a máquina, o docente deverá providenciar imagens para os alunos. Para recebimento em espécie o estudante deverá utilizar as técnicas para identificar notas falsas.

▪ Abastecer veículos automotores de acordo com a legislação ambiental e as técnicas de prevenção e segurança no manuseio de inflamáveis e combustíveis.	UC – Segurança na Operação de Inflamáveis e Combustíveis ▪ Utiliza combustível adequado respeitando as normas de segurança; ▪ Abastece veículos, aplicando os cuidados necessários à sua conservação e manutenção; ▪ Opera bombas de combustível e dispenser de GNV, conforme regras aplicadas ao tipo, às normas de saúde e à segurança. ▪ Mantém o ambiente de trabalho, materiais e equipamentos limpos e organizados; ▪ Descarta de forma adequada e segura os resíduos provenientes da venda de produtos e serviços; ▪ Aplica procedimentos e técnicas seguras no manuseio de produtos e equipamentos de modo a prevenir acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais durante a manutenção de veículos.	Estudo de caso. Abordando legislação ambiental. Os estudantes deverão informar quais ações devem tomar no descarte de combustíveis de acordo com a legislação ambiental. Devem também destacar quais as sanções para descumprimento das normas Estudo de Caso. Utilizando os equipamentos do “laboratório”. Aplicar estudos de casos abordando os cuidados coma conservação e manutenção dos equipamentos. Estudo de caso. Abordando uso de EPI. Os estudantes deverão identificar qual EPI adequado nas operações de abastecimento e manuseio de inflamáveis e combustíveis.
▪ Realizar a manutenção de veículos automotores.	UC – Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos ▪ Identifica o tipo de fluidos e materiais de acordo com as normas de segurança; ▪ Verifica os níveis de fluidos dos veículos; ▪ Realiza a troca de óleos, fluidos e filtros dos veículos automotores de acordo com as normas de segurança. ▪ Efetua rápida lavagem em para-brisas de veículos e/ou máquinas pesadas, de acordo com as normas de segurança. ▪ Enche e calibra pneus, utilizando bomba de ar e barômetro, conforme tipo de pneu, carga ou condições de estrada. ▪ Realiza ações de medidas de prevenção e combate a princípios de incêndio, conforme as normas de segurança.	Debate - vídeo tipos de óleo e benefícios na utilização do óleo adequado conforme o tipo de veículo. Os jovens deverão expor suas conclusões sobre quais os tipos de óleo adequados para cada veículo. Simulação - troca de óleo, fluidos e filtros. Estudos de casos- deverão ser apresentados para os jovens casos com diversas situações de conservação e manutenção de veículos envolvendo mecânica básica, lubrificação de motores, níveis de fluidos de motores e procedimentos de descarte de resíduos.
▪ Auxiliar na operação de recebimento e organização de produtos/mercadorias no estoque	UC – Controle de estoques ▪ Auxilia nos procedimentos de recebimento e conferência de produtos, mediante nota fiscal e pedido; ▪ Verifica a existência de produtos avariados, separando-os para devolução e comunicando à gerência as inadequações identificadas; ▪ Estoca produtos em local apropriado, colaborando na organização do espaço físico, conforme procedimentos estabelecidos; ▪ Auxilia no levantamento de estoque, requisitando produtos para reposição.	Estudo de casos – casos com situações de recebimento de combustíveis onde os jovens deverão destacar os principais cuidados que devem tomar em relação à saúde e segurança nessa operação. Estudo de casos – casos com situações de recebimento de combustíveis onde os jovens deverão destacar quais os procedimentos para esse recebimento, quais são os principais pontos de atenção. Estudo de casos – com situações de recebimento de produtos diversos do posto envolvendo inclusive toda a documentação para conferência e devolução de produtos avariados. Estudo de casos – com situações de estocagem dos produtos com preenchimento

		de fichas de controle de estoques e cadastro de fornecedores. Estudos de casos – com situações envolvendo técnicas de inventário.
▪ Repor produtos/mercadorias no Ponto de Vendas	UC – Reposição de Produtos no PDV ▪ Abastece o ponto de vendas de acordo com a demanda utilizando as técnicas de merchandising adequadas ao arranjo físico e layout do posto;	Estudos de casos – com situações envolvendo reposição de produtos do posto no ponto de venda (documentação de controle, layout arranjo físico do PDV, organização de espaço físico). Vídeo – com situações de reposição de óleo e lubrificantes no espaço do posto. Os jovens deverão destacar as estratégias de exposição desses produtos de forma atrativa fomentando o aumento do ticket médio.
▪ Promover produtos e serviços em postos de combustíveis	UC – Técnicas de Promoção de Vendas ▪ Identifica as necessidades dos clientes e seus veículos; ▪ Promove e demonstra produtos e serviços do posto de acordo com as necessidades dos clientes e seus veículos buscando a fidelização; ▪ Oferece promoções e produtos agregados no posto, contribuindo para o alcance de metas da empresa.	Estudos de casos – envolvendo situações onde os jovens deverão analisar as principais técnicas de promoção e demonstração de produtos. Simulação – os jovens deverão simular a demonstração de produtos e serviços do posto para clientes considerando ofertar um mix atrativo para o cliente e que alavanque as vendas.

9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantir problemas de aprendizagem dos estudantes, durante o desenvolvimento da unidade curricular, de modo a aumentar a probabilidade de constituição das competências previstas no projeto pedagógico.

Assim, no transcorrer das atividades de aprendizagem de cada unidade curricular, à medida que o instrutor constatar que algum estudante está com dificuldade de desempenho, imediatamente deve iniciar ações de recuperação, tais como estudo de casos, pesquisas e outras atividades que propiciem o desenvolvimento da(s) competência(s) não constituída(s). Isso pode ser feito dentro ou fora da sala de aula (mediante atividades não presenciais).

10. Instalações e equipamentos/recursos

Para obter os resultados educacionais esperados, a execução dessa oferta requer uma infraestrutura com:

- **Ambientes de aprendizagem** convencionais, adequadamente mobiliados, além de recursos de apoio didático, como: computador, projetor multimídia e outros.
- **Laboratório para prática simulada** equipado com:
 - Kit para análise de combustíveis
 - Aferidor de combustível com capacidade para 20 litros
 - Bicos para abastecimento – para todos os tipos de combustíveis
 - Mangueira de incêndio – 15m
 - Motor de veículo automotor
 - 1 extintor de incêndio – Pó químico
 - 1 extintor de incêndio – Água
 - 1 extintor de incêndio – CO2

- Uma Bomba de abastecimento
- Um tanque de moto
- 2 kits de Equipamentos de Proteção Individual – (calçado com solado de borracha, par de luvas PVC, Capacete ou boné, óculos de proteção, avental de PVC)

Serão também utilizadas instalações de organizações parceiras, sobretudo como suporte para atividades voltadas à prática profissional, como pesquisas, projetos comunitários etc.

Contará ainda com ambiente para estudo e pesquisa, com livros, periódicos, CDs, vídeos etc.

▪ **Material didático (fornecido pelo SENAC):**

- MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olivia; GARAVAGLIA, Pedro. Convivência: Você e suas relações sociais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. Trabalho: Você e suas relações profissionais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional. 2012. (Se Liga Nessa).
- TAPAJÓS, Ronaldo. Relacionamento: Você e suas relações pessoais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).

▪ **Material didático (a ser adquirido pelo estudante):**

- Não há.

▪ **Uniforme:**

- Não há

▪ **Bibliografia de referência:**

Muito Mais que Combustível – Atendimento e Técnicas de Trabalho em Postos de Serviço. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2008

11. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa em operação em postos de combustíveis para ministrar as unidades curriculares específicas da ocupação frentista. Para as unidades curriculares da ocupação promotor de vendas, é necessário que o instrutor tenha experiência na atuação de promoção e venda de produtos e serviços diversos.

12. Certificação

Àquele que concluir este programa, será conferido o “Certificado de **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em postos de Combustíveis**.”

Anexo 1.a: Matriz geral de articulação entre competências do perfil de conclusão e módulos

Competências Unidades Curriculares	Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.	Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.	Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.	Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.	Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.	Duração em horas
Relacionamento e Convivência Social	Ambientação: Aula Inaugural (4h)					16h
	▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais. ▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.					
Apresentação Pessoal e Saúde		▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal. ▪ Apresentar-se de forma adequada a				16h



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

		diferentes ambientes. ▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.				
		▪ Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde. ▪ Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana. ▪ Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional. ▪ Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas. ▪ Juventude e sexualidade.				
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania			▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas. ▪ Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental. ▪ Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos. ▪ Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e			16h



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

			sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.			
			▪ Participação cidadã ▪ Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental. ▪ Meio ambiente e educação para o consumo consciente. ▪ Sustentabilidade ▪ A ética a partir de diferentes profissões. ▪ Ética/ Confidencialidade no trabalho. ▪ Valores e Cultura Organizacional.			
Plano de Desenvolvimento Profissional				▪ Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho. ▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional.		16h
				▪ O mundo do trabalho ▪ Informação e orientação profissional ▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas. ▪ Alternativas de emprego e renda. ▪ Empreendedorismo. ▪ Plano de desenvolvimento profissional.		
Mercado de Trabalho					▪ Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e	16h

					deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa. ▪ Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.	
					▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário. ▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo. ▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos. ▪ Trabalho em equipe e proatividade. ▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora) ▪ Qualidade nos serviços prestados.	
Total do Módulo						80h

Produtos Finais do Módulo Básico a serem desenvolvidos ao longo das atividades unidades curriculares: a) Diário de Bordo: **o estudante desenvolve um diário apresentando as principais contribuições do módulo básico para a sua vida pessoal e profissional e;** b) Plano de Desenvolvimento Profissional: **o estudante apresentará um quadro em que estarão discriminados os próximos passos de sua vida acadêmica e os objetivos de sua carreira, assinalando metas, prazos e indicado as ferramentas necessárias para que alcance tais objetivos**

Anexo 1.c: Matriz de articulação do Módulo 2: Atendimento em Postos de Combustíveis

Competências do Perfil Unidades Curriculares	Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.	Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.	Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.	Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.	Duração em horas
Comunicação Assertiva	• Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade • Estrutura básica de um texto: clareza e coerência; • Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis; • Correção gramatical: uso de dicionário. • Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis • Comunicação não verbal				28h
	• Atender clientes e operacionalizar a venda em postos de combustíveis.				60h

Atendimento ao Cliente em Postos de Combustíveis e Serviços	• Técnicas de recepção e atendimento ao cliente; • Tipos de cliente • Operações básicas da matemática; • Fração; • Números decimais; • Porcentagem e Descontos • Regra de três simples; • Unidades de medida e de peso e relação de proporcionalidade; • Recebimentos; • Conferência da autenticidade de cédulas; • Softwares de Operações Financeiras em Postos de Serviços; • Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito e CTF (Controle Total de Frota); • Fechamento de Caixa.			
Segurança na operação de inflamáveis e combustíveis			• Abastecer veículos automotores de acordo com a legislação ambiental e as técnicas de prevenção e segurança no manuseio de inflamáveis e combustíveis.	80h
			• Procedimentos de descarte de resíduos • Manuseio seguro de produtos e equipamentos • Coleta seletiva • Utilização de EPI e EPC para operações no posto • Consumo responsável de recursos hídricos. • Resolução CONAMA 273/00, 276/01, 319/02 - Prevenção e Controle da Poluição em Postos de Combustíveis e serviços • NR 20 – Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis • Tipos de Combustíveis • Abastecimento • Utilização da bomba de combustível. • Gás Natural Veicular (GNV) • Segurança no abastecimento.	
Operações de Manutenção e Abastecimento de Veículos			• Realizar a manutenção de veículos automotores.	40h

		▪	▪ Mecânica básica ▪ Conservação e manutenção de veículos	▪ Conservação e manutenção de veículos ▪ Técnicas de lavagem de veículos automotores ▪ Lavagem de veículos: produtos e equipamentos adequados ▪ Lubrificação de motores ▪ Níveis de fluidos de motores ▪ Procedimentos de descarte de resíduos.	
Projeto Integrador – Plano de Ação Frentista	Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.	Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.	Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.	Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.	20h
	▪ Elaboração de Plano de Ação, com propostas de melhorias/ inovação nos serviços de saúde, meio ambiente e segurança do trabalho a partir de pesquisa e coleta de dados de um posto de combustível real ou fictício. O docente deverá auxiliar os alunos na integração entre as competências desenvolvidas, a legislação ambiental e as Normas Regulamentadoras (NRs). O resultado do trabalho, preferencialmente, deverá ser apresentado à empresa que for parceira no desenvolvimento do projeto.				
Controle de estoques		▪ Auxiliar na operação de recebimento e organização de produtos/mercadorias no estoque.			32h



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

		▪ Recebimento de combustíveis e produtos diversos do posto ▪ Nota Fiscal; ▪ Saldos, faltas e avarias; ▪ Fichas ou software de controle de estoque; ▪ Técnicas de Inventário ▪ Pedido de reposição de estoques; ▪ Formulários e relatórios de controle: recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias. ▪ Cadastro de fornecedores ▪ Quantidades mínimas de estocagem e distribuição. ▪ Métodos de gestão de estoque (PEPS, PVPS, CUSTO MÉDIO)			
Reposição de produtos no Ponto de Vendas		▪ Repor produtos/mercadorias no Ponto de Vendas. ▪ Organização do espaço físico; ▪ Reposição de produtos e abastecimento do ponto de vendas. ▪ Documentos de controle: Pedido de Reposição de Estoques, Relatórios de Perdas; ▪ Layout (arranjo físico); ▪ Planograma: conceito e aplicação.			20h
Técnicas de		▪ Promover produtos e serviços em postos de combustíveis			20h

promoção de Vendas		▪ Técnicas de Promoção e Demonstração de produtos e serviços ▪ Técnicas de venda na pista ▪ Mix de Produtos do posto ▪ Serviços do posto ▪ Código de Defesa do Consumidor			
Projeto Integrador – Boas Práticas na promoção de produtos em postos de combustíveis	Atender clientes com cordialidade, esclarecendo dúvidas, orientando e dando informações sobre produtos e serviços de acordo com as normas internas e a estratégia comercial da empresa.	Comercializar produtos e serviços do posto a partir das necessidades identificadas, utilizando estratégias de promoção, demonstração e vendas, respeitando o código de defesa do consumidor.	Realizar a manutenção do veículo, indicando os produtos adequados e agindo de acordo com as normas de segurança, evitando acidentes pessoais, ambientais e patrimoniais.	Abastecer veículos de acordo com as normas de segurança e funcionamento de postos de abastecimento de combustíveis e serviços e os cuidados com o veículo, utilizando o combustível adequado.	20h
	Elaboração de Manual de Boas Práticas com propostas de ações de promoção de produtos e serviços que propiciem a fidelização dos clientes.				
	O docente deverá auxiliar os alunos na integração entre as competências desenvolvidas e as técnicas de promoção de vendas de produtos e serviços.				
Duração Total do Módulo					320h