

# Plano de

# Curso

**Nome do curso: Aprendizagem  
Profissional Comercial em Serviços  
em Postos de Combustíveis**

**Tipo do Curso: Aprendizagem**

**Eixo Tecnológico: Infraestrutura**

**Segmento: Transporte e  
Armazenagem**

**Ano: 2019**



## 1. Identificação do Curso

**Título do Curso:** Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis

**Eixo Tecnológico:** Infraestrutura

**Segmento:** Transporte e Armazenagem

**Carga Horária:** 480 horas no Senac e 760 horas de prática na empresa

**Código DN:** 2508

**Código CBO:**

Frentista: 5211-35

Promotor de Vendas: 5211-15

Assistente Administrativo: 4110-10

**Código Senac RJ: 12492** (cadastrado no sistema em 18.09.2019)

## 2. Requisitos e Formas de Acesso

**Requisitos de acesso:**

- Idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.<sup>1</sup>
- Escolaridade mínima: Anos Finais do Ensino Fundamental (6º ao 9º Ano) incompleto.

**Documentos exigidos para matrícula:**

- Documento de identidade.
- CPF.
- Comprovante de escolaridade.
- Contrato de Trabalho e CTPS.
- Comprovante de residência.

---

<sup>1</sup> O programa de aprendizagem profissional poderá ser realizado por menores de 18 anos desde que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa ou em condições laboratoriais sob supervisão do professor/orientador, e que fiquem garantidas plenamente a saúde, a segurança e a moral dos aprendizes.

Quando a oferta deste curso ocorrer por meio de parceria, convênio ou acordo de cooperação com outras instituições, deverão ser incluídas neste item as especificações, caso existirem. Menores de 18 anos devem estar acompanhados de um responsável legal, este portando documento de identidade e CPF.

### **3. Justificativa e Objetivos**

O Senac estruturou o curso Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis com base na Lei n.º 10.097/00, cujos objetivos são: qualificar adolescentes e jovens para desempenhar atividades relacionadas ao Atendimento em Postos de Combustíveis; e promover o desenvolvimento de competências que favoreçam a empregabilidade e a permanência no mundo do trabalho.

O curso Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis é constituído pelas ocupações “Frentista”, “Promotor de Vendas” e “Assistente Administrativo”. Essa composição foi proposta pelo Senac e aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), com posterior publicação no Catálogo Nacional de Aprendizagem Profissional (Conap). As ocupações citadas se relacionam e permitem uma formação mais abrangente, além de ampliar a possibilidade de inserção do jovem no mundo do trabalho. A vivência prática em mais de uma ocupação na mesma organização permite ao jovem desenvolver atividades com características complementares, além de se possibilitar o contato com diferentes equipes e troca de experiências com outros jovens durante o curso.

Nesse contexto, as ocupações que integram o curso visam atender, de forma abrangente, ao segmento de Infraestrutura, entendendo que as atividades desempenhadas em cada ocupação perpassam os diferentes setores de posto de combustível em patamares de complexidade crescentes, englobando o atendimento na pista e na conveniência.

O Programa de Aprendizagem Comercial do Senac prepara jovens para atuar de forma comprometida com a qualidade de seu trabalho e cômico de seu papel na sociedade, tendo em vista o desenvolvimento das Marcas Formativas Senac e das marcas que são próprias desse programa: o protagonismo juvenil, social e econômico e a atitude sustentável, reforçando o compromisso do Senac com a formação integral do ser humano. Dessa forma, os benefícios da ação se convergem e se complementam em um processo que vai além do cumprimento da legislação, uma vez que fortalece o princípio da responsabilidade social e a promoção da cidadania.

**Objetivo geral:**

Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.

**Objetivos específicos:**

- Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e que estimule o aprimoramento contínuo;
- Estimular, por meio de situações de aprendizagem, o desenvolvimento de atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos;
- Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas;
- Promover uma avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem;
- Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

**4.****Perfil Profissional de Conclusão**

O Aprendiz Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis atua com abastecimento de veículos automotores e/ou máquinas pesadas. Manuseia diferentes tipos de combustíveis, verifica a troca de fluídos e filtros e a calibragem de pneus. Acompanha o recebimento e controle da qualidade de combustíveis. Comercializa produtos e serviços. Realiza procedimentos de apoio administrativo no posto de combustível, elaborando e organizando documentos relacionados à movimentação de combustíveis, além de auxiliar no controle de estoque desses estabelecimentos. Na realização de suas atividades, interage com as equipes dos diversos setores da empresa.

O profissional qualificado no Programa de Aprendizagem Profissional Comercial do Senac, além de ter como marcas formativas domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa, com foco em resultados, destaca-se pela atitude saudável e principalmente pelo protagonismo juvenil, social e econômico. Essas marcas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Essa perspectiva propicia o

comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

O curso Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis do Senac está amparado pela Lei nº 10.097/2000, é regulamentado pelo Decreto nº 9.579/2018, e pela Portaria MTB nº 634/2018.

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

Este curso está situado no eixo tecnológico Infraestrutura, cuja natureza é “manter”, e pertence ao segmento “Transporte e Armazenagem”.

A seguir, as competências das ocupações que compõem o perfil do aprendiz em Serviços em Postos de Combustíveis:

#### Frentista

- Manusear produtos e equipamentos de trabalho.
- Executar procedimentos de atendimento ao cliente no abastecimento de veículos, venda de produtos e serviços.

#### Promotor de vendas

- Realizar ações de promoção de mercadorias, produtos, serviços e marcas em diferentes canais de vendas;
- Apresentar mercadorias, produtos e serviços

#### Assistente Administrativo

- Organizar e executar atividades de apoio aos processos da Organização;
- Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.

## **5. Organização Curricular**

O Modelo Pedagógico Nacional do Senac traz a competência para o ponto central do currículo dos cursos de Aprendizagem Profissional Comercial sendo a competência a própria Unidade Curricular (UC).

		Unidades Curriculares	Carga horária
UC10 - Prática Profissional da Aprendizagem em Serviços em Postos de Combustíveis (760 horas)	UC03 - PI Aprendizagem em Postos de Combustíveis I (16 horas)	UC1: Manusear produtos e equipamentos de trabalho.	60 horas
		UC2: Executar procedimentos de atendimento ao cliente no abastecimento de veículos, venda de produtos e serviços.	84 horas
	UC06 - PI Aprendizagem em Postos de Combustíveis II (16 horas)	UC4: Realizar ações de promoção de mercadorias, produtos, serviços e marcas em diferentes canais de vendas.	96 horas
		UC5: Apresentar mercadorias, produtos e serviços.	48 horas
	UC09 - PI Aprendizagem em Postos de Combustíveis III (16 horas)	UC7: Organizar e executar atividades de apoio aos processos da Organização	84 horas
		UC8: Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.	60 horas
		<b>Carga Horária Total</b>	<b>1240 horas</b>

\* Cada Departamento Regional deve incluir a carga horária total do curso, considerando as 480 horas no Senac somadas à carga horária da prática profissional da aprendizagem.

- **Pré-requisitos:**

Não há pré-requisitos entre as Unidades Curriculares.

- **Correquisitos:**

- A UC 03 referente ao Projeto Integrador I deve ser ofertada simultaneamente às Unidades Curriculares 1 e 2.

- A UC 06 referente ao Projeto Integrador II deve ser ofertada simultaneamente às Unidades Curriculares 4 e 5.

- A UC 09 referente ao Projeto Integrador III deve ser ofertada simultaneamente às Unidades Curriculares 7 e 8.

- A Prática Profissional da Aprendizagem deve ser ofertada simultaneamente às Unidades Curriculares 1 a 9, devendo iniciar após o cumprimento de 10% da carga horária total da fase escolar, conforme preconiza o art. 11 da Portaria MTE nº 723/2012, alterado pela Portaria MTb nº 634/2018.

### 5.1. Detalhamento das Unidades Curriculares:

**Unidade Curricular 1:** Manusear produtos e equipamentos de trabalho.

**Carga horária:** 60 horas.

Indicadores
1. Organiza o ambiente de trabalho, zelando pela guarda de produtos e higienização de equipamentos e instalações, observando as normas de segurança e os procedimentos adotados pelo estabelecimento.
2. Opera máquinas, equipamentos, ferramentas, utensílios e manuseia produtos, realizando procedimentos de armazenagem, seguindo as normas de segurança e as regras do estabelecimento.
3. Diferencia tipos e formas de utilização de combustíveis, adotando normas de segurança no abastecimento.
4. Opera programas informatizados para controle de frotas, informando dados do veículo, do condutor, quilometragem e quantidade abastecida, de acordo com as regras estabelecidas pela administradora do cartão.
5. Manuseia equipamentos de segurança, prevenção e combate de incêndios, conforme legislação vigente.

Elementos da Competência
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura organizacional dos postos de combustíveis.</li><li>• Descrição e função do cargo de Frentista.</li><li>• Comunicação nas atividades de Frentista: oral e escrita.</li><li>• Direitos e deveres do Frentista: leis trabalhistas, tipos de vínculos, convenções sindicais.</li><li>• Limpeza e organização do ambiente de trabalho.</li><li>• Procedimentos para vestuário e uso de acessório na ocupação de Frentista, conforme legislação vigente.</li><li>• Mecânica básica para Frentista: sistema de arrefecimento; sistema de lubrificação; sistema de transmissão e de alimentação veicular.</li></ul>

### Elementos da Competência

- Desempenho do combustível no motor: peças principais (carburador, injeção eletrônica, bloco de cilindros, cabeçote, comando de válvulas, pistão, biela, virabrequim, válvulas).
- Funcionamento e operação das bombas de combustíveis: bombas de abastecimento, filtro prensa para óleo diesel, bico de bomba, acessórios, aferidor de bombas, provetas e densímetro, compressor e calibrador.
- Normas de Saúde e Segurança do Trabalho do Frentista.
- Ficha de Informações de Segurança dos Produtos Químicos (FISPQ).
- Ergonomia no espaço de trabalho do Frentista.
- Procedimentos de armazenamento de produtos conforme sua especificação.
- Procedimentos de proteção ao meio ambiente.
- Tipos de combustíveis e suas características: álcool, gasolina, diesel, GNV.
- Recebimento, conferência e teste padrão de qualidade dos combustíveis.
- Equipamentos e controle de análise de combustível.
- Cuidados na descarga de combustível no tanque.
- Tipos de armazenamento conforme especificidades do combustível.
- Sistemas de gerenciamento de controle de frota.
- Manuseio de máquinas de cartões de débito e crédito.
- Bombas de abastecimento: semieletrônicas e eletrônicas.
- *Softwares* de operações financeiras em postos de serviços.
- EPI e EPC: utilização em operações no posto de combustível.
- Normas regulamentadoras utilizadas nos postos de combustíveis.

### Habilidades

- Organizar produtos, equipamentos e local de trabalho.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na Organização.
- Operar máquinas e equipamentos nas atividades de trabalho.
- Monitorar a qualidade dos produtos recebidos.
- Operar sistemas informatizados na execução da atividade de Frentista.
- Operar equipamentos de segurança.

## Elementos da Competência

### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade na realização das atividades.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Respeito à diversidade no atendimento a clientes internos e externos.
- Cordialidade e empatia no trato com as pessoas.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Zelo pela limpeza do ambiente de trabalho.
- Responsabilidade no manuseio de máquinas e equipamentos.
- Zelo pela segurança nos processos de trabalho.
- Respeito às normas de segurança durante as atividades de trabalho.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 1:

- Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.
- Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.
- Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.
- Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.
- Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

**Unidade Curricular 2:** Executar procedimentos de atendimento ao cliente no abastecimento de veículos, venda de produtos e serviços.

**Carga horária:** 84 horas.

Indicadores
1. Recebe, atende e orienta o cliente, prestando informações sobre os produtos e serviços, conforme os procedimentos adotados pelo estabelecimento.
2. Opera bombas de combustível e <i>dispenser</i> de GNV, controlando o abastecimento do veículo e/ou máquinas pesadas, conforme regras aplicadas ao tipo, às normas de saúde e à segurança.
3. Recebe valores referentes à comercialização de produtos e serviços, conferindo a forma de pagamento e fornecendo comprovantes aos clientes, conforme procedimentos adotados pelo estabelecimento.
4. Realiza serviços de capô, verificando e completando os fluídos e a água do veículo e/ou máquinas pesadas, de acordo com as regras aplicadas aos indicadores de abastecimento.
5. Efetua rápida lavagem em para-brisas e janelas dos veículos e/ou máquinas pesadas, utilizando material comum de limpeza, de acordo com as normas de segurança e os procedimentos adotados pelo estabelecimento.
6. Enche e calibra pneus, utilizando bomba de ar e barômetro, conforme tipo de pneu, carga ou condições de estrada.
7. Realiza ações de medidas de prevenção e combate a princípios de incêndio, conforme as normas de segurança.

Elementos da Competência
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de clientes: pessoas com deficiência, idosos, gestantes etc.</li><li>• Técnicas de atendimento ao cliente.</li><li>• Apresentação e comercialização de produtos e serviços.</li><li>• Tipos de consumidor: pessoa física e jurídica.</li><li>• <i>Mix</i> de produtos do posto.</li><li>• Técnicas de venda na pista.</li><li>• Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres em postos de combustíveis.</li><li>• Reposição de produtos e abastecimento do ponto de vendas.</li><li>• Veículos e máquinas pesadas: marcas, tipos e modelos.</li></ul>

## Elementos da Competência

- Técnicas de abastecimento.
- Operações com formas de pagamento: dinheiro, cheque, cartão, voucher, Controle Total de Frota (CTF), promissórias, permutas e requisição.
- Cálculos com as quatro operações básicas, fração, números decimais, regra de três simples, porcentagem e descontos simples e compostos.
- Conferência da autenticidade de cédulas.
- Abastecimento e níveis de fluídos, óleo e água.
- Tipos de materiais de limpeza.
- Lavagem rápida de para-brisas e retrovisores dos veículos e/ou máquinas pesadas.
- Tipos de pneus.
- Calibração de pneus.
- Elementos e classes do fogo.
- Tipos de extintores de incêndio.
- Prevenção de incêndios: procedimentos de segurança e orientação aos clientes.
- Primeiros socorros em situação de emergência.

### Habilidades

- Utilizar técnicas de vendas.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Utilizar técnicas de abastecimento.
- Administrar o tempo e as atividades de trabalho.
- Calcular valores de recebimento.
- Efetuar cálculos na comercialização de produtos e serviços.
- Adotar medidas de segurança na prevenção de incêndios.
- Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na Organização.

### Atitudes/Valores

- Respeito à diversidade no atendimento ao público.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Proatividade no atendimento e na resolução de problemas.
- Probidade no manuseio de valores.

### Elementos da Competência

- Zelo pela segurança nos processos de trabalho.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 2:

Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.  
Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.  
Diversidade cultural brasileira.  
Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.  
Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.  
Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.

**Unidade Curricular 4:** Realizar ações de promoção de mercadorias, produtos, serviços e marcas em diferentes canais de vendas.

**Carga horária:** 96 horas.

### Indicadores

1. Negocia e orienta a montagem de áreas de exposição (PDV) conforme plano de *merchandising* e leiaute do PDV.
2. Orienta a organização e abastecimento de mercadorias, produtos e serviços nos pontos de venda conforme estratégias de comercialização, plano de *merchandising* e leiaute do PDV.
3. Elabora e organiza documento relacionados à promoção de vendas e ao PDV conforme estratégias de comercialização.
4. Verifica condições de mercadorias, produtos e serviços no ponto de venda, de acordo com as estratégias de comercialização e legislação aplicável.

### Indicadores

5. Acompanha o desempenho das vendas por meio de diferentes canais e estratégias de comercialização.
6. Prospecta novos PDVs conforme sua região de atuação, conforme metas de comercialização e agenda de visitas.

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

- Prevenção de acidentes, manuseio e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) no PDV.
- *Marketing*: conceito, posicionamento, segmentação, estratégias e composto mercadológico.
- *Merchandising*: histórico, definição, plano, características; promoção de vendas; materiais de pontos de venda; técnicas de *merchandising* no ponto de venda; tipos de ferramentas de *merchandising*, como amostras, brindes, cupons, sorteios, entre outros.
- Mercadorias, produtos e serviços: tipos e características.
- Técnicas de negociação: principais formas de abordagens, tipos de clientes.
- Planejamento de promoção de vendas: análise e escolha dos alvos; definição dos objetivos (primários e secundários); determinação da mecânica da promoção; objetivos e resultados da promoção de vendas e seus impactos sociais e mercadológicos.
- Técnicas de identidade visual no ponto de venda (PDV): conceito, características e tipos, leiaute (loja, departamentos e gôndolas), segmentação, verticalização, atmosfera de compra (os cinco sentidos – cor, som, luz, aroma, movimento e decoração de pontos de venda).
- Técnicas de organização e exposição dos produtos nos pontos de venda: características e formas de arrumação no PDV.
- Fluxo de produtos no PDV e estoque: requisição; reposição; retirada; devolução. Integração entre frente de loja e estoque.
- Operações matemáticas: pesos e medidas, frações, regra de três simples, porcentagem.
- Prevenção e perdas no varejo: conceito, quebra operacional em prevenção e controle de perdas.

### Elementos da Competência

- Documentos aplicados às ações do promotor de vendas: pedido de reposição de estoques, relatório de perda de produtos, fichas de controle de estoque.
- Tecnologias da informação e comunicação: Sistema operacional cliente, apresentação eletrônica, editor de textos, planilha eletrônica, internet, e-mail.
- Indicadores de comercialização: conceito e aplicação, preenchimento de relatório de desempenho de vendas.
- Canais de vendas: conceito e integração de canais. Ominichannel.
- Tecnologias: incorporação de novas tecnologias no varejo local e PDV.

#### Habilidades

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Operar recursos tecnológicos para atendimento virtual.
- Interpretar documentos relacionados à promoção de mercadorias, produtos e serviços.
- Pesquisar dados e informações sobre mercadorias, produtos e serviços.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Organizar materiais, documentos e ponto de venda.

#### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade no descarte de materiais.
- Proatividade na promoção de mercadorias, produtos e serviços.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Colaboração no desenvolvimento de trabalho em equipe.
- Iniciativa na proposição de ações de promoção, *merchandising* e organização do ponto de venda.
- Responsabilidade na utilização e manuseio de equipamentos de proteção individual.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os

conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 4:

Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.  
Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.  
Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.  
Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.  
Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.  
Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.  
Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

**Unidade Curricular 5:** Apresentar mercadorias, produtos e serviços.

**Carga horária:** 48 horas.

#### Indicadores

1. Aborda e orienta clientes sobre mercadorias, produtos e serviços no ponto de venda conforme técnicas de atendimento e suas características.
2. Recebe, registra e encaminha solicitações de clientes de acordo com a natureza do requerimento.
3. Divulga mercadorias, produtos e serviços a clientes e fornecedores de acordo com estratégias de *marketing* e especificidades de cada produto ou serviço.
4. Demonstra mercadorias, produtos e serviços a clientes e fornecedores, de acordo com suas características e necessidades dos clientes e fornecedores.

#### Elementos da Competência

##### Conhecimentos

- Clientes: conceito, tipos, tipologias, perfil e processo de decisão.
- Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos e fatores externos.

### Elementos da Competência

- Atendimento e abordagem ao cliente: técnicas, relação entre atendimento e vendas, regras de atendimento.
- Comunicação: coerência, articulação, vícios de linguagem, entonação, volume e velocidade da fala, postura corporal e gesticulação.
- Métodos de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, estratégias, táticas, ferramentas e resolução.
- Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres e práticas comerciais.
- *Marketing* de relacionamento: estratégias, funções e importância.
- Documentos aplicados às ações de promoção do promotor de vendas: roteiro de visitas; agenda orientadora e relatórios; acompanhamento do processo de atendimento.
- Demonstração e degustação: definição, procedimentos, domínio das características de mercadorias, produtos e serviços, apresentação de benefícios.

#### Habilidades

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Pesquisar dados e informações sobre mercadorias, produtos e serviços.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Organizar materiais, documentos e local de trabalho.

#### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade na promoção de mercadorias, produtos e serviços.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Colaboração no desenvolvimento de trabalho em equipe.
- Zelo com mercadorias e produtos na demonstração e degustação.
- Respeito à diversidade.
- Zelo pela limpeza do ponto de venda e condições de mercadorias e produtos.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Responsabilidade no uso dos recursos organizacionais.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso

III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 5:

- Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.
- Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.
- Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.
- Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

**Unidade Curricular 7:** Organizar e executar atividades de apoio aos processos da Organização

**Carga horária:** 84 horas

#### **Indicadores**

1. Recebe e dá encaminhamento às solicitações recebidas dos diversos setores da Organização, observando sua estrutura, seus processos internos e interfaces.
2. Atende clientes internos e externos colaborando para o fluxo, sigilo e correção das informações, registrando necessidades e dando retorno às solicitações.
3. Organiza e providencia recursos para o funcionamento administrativo, conforme demandas recebidas e processos institucionais.

## Elementos de Competência

### Conhecimentos

- Noções da evolução histórica da Administração: Administração Científica, Teoria Clássica, Administração Humanista, Teoria Neoclássica, Modelo Japonês, Administração nos tempos atuais.
- Noções de cultura organizacional: conceitos e elementos.
- Introdução às funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.
- Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, níveis e áreas funcionais).
- Noções das principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas, Logística, Finanças, *Marketing* e Vendas e Jurídico: forma e importância da atuação do setor na Organização, atribuições, processos sob sua responsabilidade e documentos relacionados.
- Atendimento ao cliente: conceito e tipos de atendimento, tipos de clientes, técnicas de atendimento e abordagem ao cliente. Gestão de conflitos. Relacionamento interpessoal; comunicação oral, formas de contato com clientes (via telefone, e-mail e outros), técnicas de negociação.
- Planejamento de Carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego.
- Processos organizacionais: conceito, inter-relação e aplicabilidade.

### Habilidades

- Organizar o ambiente de trabalho.
- Comunicar-se com clareza e assertividade oralmente e por escrito.
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
- Pesquisar e coletar informações.
- Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho administrativo.
- Utilizar recursos da tecnologia da informação e comunicação.

### Atitudes/Valores

- Apresentação pessoal.
- Postura profissional.
- Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
- Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
- Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.

### Elementos de Competência

- Utilização consciente de recursos e insumos.
- Sigilo no tratamento das informações da organização, dos colaboradores, dos fornecedores e clientes.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 7:

- Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Diversidade cultural brasileira.
- Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.
- Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.
- Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.
- Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

**Unidade Curricular 8:** Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.

**Carga horária:** 60 horas.

### Indicadores

1. Elabora e atualiza documentos administrativos e comerciais, operando os recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da língua padrão e procedimentos da Organização.

## Indicadores

2. Organiza documentos físicos e digitais de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo.
3. Controla o fluxo de documentos físicos e digitais, com eficiência, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo.

## Elementos de Competência

### Conhecimentos

- Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis.
- Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico).
- Modelo de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, *e-mail*, ofício, relatório, telegrama, fax, declaração, atestado, recibo, requerimento, aviso, convocação, contrato, edital.
- Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação.
- Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet e e-mail.

### Habilidades

- Ler e interpretar textos.
- Organizar o ambiente de trabalho.
- Comunicar-se de forma escrita com clareza e assertividade.
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
- Ter visão sistêmica.
- Utilizar recursos de tecnologias da informação e comunicação.

### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal.
- Postura profissional no relacionamento com *stakeholders*.
- Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
- Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
- Utilização consciente de recursos e insumos.

### Elementos de Competência

- Sigilo no tratamento das informações da organização, dos colaboradores, dos fornecedores e clientes.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer da Unidade Curricular 8:

Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.  
Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.  
Diversidade cultural brasileira.  
Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.  
Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.  
Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.  
Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.  
Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

### **Unidades Curriculares 3, 6 e 9: Projeto Integrador da Aprendizagem em Postos de Combustíveis I, II, III**

O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno. Esta Unidade Curricular é obrigatória nos cursos de Aprendizagem Profissional Comercial, Qualificação Profissional, Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio e Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio e respectivas certificações intermediárias.

O planejamento e execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão, pois apresenta ao aluno situações que estimulam o seu desenvolvimento profissional ao ter que decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir do tema gerador.

Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas marcas formativas do Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
  - domínio técnico-científico;
  - atitude empreendedora;
  - visão crítica;
  - atitude sustentável;
  - atitude colaborativa.
- marcas formativas específicas do Programa de Aprendizagem Profissional Comercial do Senac:
  - protagonismo juvenil, social e econômico
  - atitude saudável.

Ao indicar marcas formativas específicas os Programas de Aprendizagem Comercial, o Senac reconhece a especificidade deste tipo de formação e de seu público-alvo. As marcas “protagonismo juvenil, social e econômico e atitude saudável” se articulam com os conteúdos de formação humana e científica (inciso III, do artigo 10, da Portaria nº 723/12) da seguinte forma:

Protagonismo Juvenil, social e econômico:

- diversidade cultural brasileira;
- noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política;
- educação fiscal para o exercício da cidadania;
- formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude;
- educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho;
- políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens.

Atitude saudável:

- noções de direitos de saúde e segurança no trabalho;
- prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas;
- educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero.

Ao ingressar em um curso de aprendizagem profissional, muitos alunos têm, pela primeira vez, a oportunidade de pensar e planejar suas carreiras. O projeto integrador é um espaço privilegiado para tal. Para além do aspecto técnico profissionalizante o PI deve contemplar esta dimensão, dando a oportunidade ao aluno de estruturar um percurso formativo visando seu futuro profissional, o que irá influenciar seu projeto de vida. Aspectos como o significado de sua vida, sonho pessoal, princípios e valores, anseios, desejos, metas e objetivos devem ser explorados, a fim de se determinar o que pretende atingir na vida profissional e pessoal. Traçar objetivos de curto, médio e longo prazo contribui para um planejamento mais coerente e flexível, permitindo ao aluno reformulá-lo e atualizá-lo. Este aspecto do PI deve ser planejado em consonância com a escolha do tema gerador, para que possa ser desenvolvido conjuntamente as questões técnico profissionalizantes do projeto. A síntese do projeto integrador é momento privilegiado para sistematizar os aspectos relacionados ao planejamento de vida e carreira, na medida em que corresponde à etapa do projeto em que o aluno produz reflexões sobre os resultados obtidos e sobre sua aprendizagem, podendo relacioná-la às expectativas e influências que esta aprendizagem pode ter sobre sua carreira profissional e sobre sua vida.

O curso Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Atendimento em Postos de Combustíveis é composto por três ocupações, sendo que cada qual possui um projeto integrador, com cargas horárias de 16 horas cada, totalizando 48 horas. O desafio é elaborar

PIs que, sendo desenvolvidos ao longo do curso, permitam ao mesmo tempo a articulação das competências de cada ocupação, às marcas formativas do Senac e mantenham entre si uma unidade possibilitada por meio de um fio condutor – tema central – relacionado à vida profissional e pessoal dos aprendizes.

Tendo em vista o exposto, cada Departamento Regional tem autonomia para definir e implementar o PI, conforme sua forma de oferta e operacionalização, o que significa que a proposta apresentada é uma sugestão de elaboração e de implementação de um projeto integrador para esse curso.

Os Projetos Integradores do curso Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis, conforme exposto, tem como fio condutor a vida e a carreira do jovem aprendiz. Cada PI está vinculado a uma das ocupações profissionais, durante as quais, o docente trará casos fictícios ou reais, contemplando a experiência profissional vivenciada pelos aprendizes, em forma de dramatização, estudos de caso, debates, contextualizando os temas relacionados, mas observando sempre um viés humano, trazendo também para o contexto dos PIs situações de sua vida cotidiana para reflexão. Estas últimas possibilitarão o debate a respeito de questões importantes da vida de um jovem, além de se constituir em oportunidade de contextualização de todos os conteúdos do artigo 10, inciso III, da Portaria MTE nº 723/12.

O primeiro PI relacionado à ocupação Frentista, tem como propostas de temas geradores:

**Proposta 1: Qualidade no atendimento ao cliente nos diferentes serviços do Frentista.**

A partir desse tema, os docentes deverão propor aos alunos desafios focados nos serviços de atendimento ao cliente e no abastecimento em postos de combustíveis, realizados pelo Frentista. O desafio proposto deve considerar propostas de melhoria/ inovação, conforme normas de segurança, requisitos e procedimentos adequados no local de trabalho (diferentes postos de combustíveis), ressaltando as especificidades das demandas regionais. O docente poderá mobilizar os alunos para visitar postos de combustíveis, onde deverão observar e registrar as atribuições e rotinas de trabalho do Frentista. Com os dados levantados, podem ser realizadas atividades de aprendizagem para analisar as práticas que necessitam ser aprimoradas. A partir desse processo de ação-reflexão, os alunos podem desenvolver novas ações que apresentem propostas de melhorias dos processos, principalmente, de caráter inovador e que possam ser compartilhadas com as empresas parceiras.

**Proposta 2: Plano de saúde e segurança ocupacional no trabalho do Frentista.**

Na rotina do seu trabalho, o Frentista está sujeito à contaminação pelo benzeno e outros derivados do petróleo/gasolina, além de fatores como estresse diante de longas jornadas e riscos de acidentes. Além disso, os proprietários dos estabelecimentos devem providenciar um Programa de Prevenção a Riscos Ambientais, fornecer EPIs e promover exames médicos periódicos dos trabalhadores, a fim de identificar quaisquer desvios que possam requerer um controle efetivo. O descumprimento de tais normas e procedimentos causa riscos à saúde e à integridade dos trabalhadores e consumidores. Assim, o docente deverá propor aos alunos a realização de um projeto que, a partir de pesquisa e coleta de dados de um posto de combustível real ou fictício, propicie o desenvolvimento de um Plano de Ação, com propostas de melhorias/ inovação nos serviços de saúde e segurança do trabalho. Os alunos devem desenvolver visão sistêmica para identificar as características da empresa e as especificidades regionais. O docente deverá auxiliar os alunos na integração entre as competências desenvolvidas e as Normas Regulamentadoras (NRs). O resultado do trabalho, preferencialmente, deverá ser apresentado à empresa que for parceira no desenvolvimento do projeto.

Outros temas geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

O segundo PI relacionado à ocupação Promotor de Vendas, tem como propostas de temas geradores:

**Proposta 1: Promoção de produtos no comércio local.**

Sugere-se ao docente que forme os grupos dos alunos e que estes possam definir uma região ou bairro de seu município em que o deslocamento para atividades de campo seja mais facilitado. Após a definição da região os alunos devem mapear supermercados ou outros estabelecimentos comerciais com o objetivo de visitá-los levantar dados a respeito da atuação de promotores de venda nesses locais. Com base no acompanhamento das rotinas desses promotores, os alunos deverão traçar o perfil desses profissionais, fluxo de trabalho, forma de atuação, *mix* de produtos comercializados, relacionamento com vendedores e estoquistas, formas de organização do PDV e de *merchandising*. Com base nessas informações, pode-se propor melhorias para aprimorar a experiências dos clientes e incrementar as vendas.

**Proposta 2: Organização de mercadorias e produtos em evento local**

O docente poderá propor um estudo de caso, redigido a partir de contexto local dos alunos, relacionado a nova categoria de produtos e mercadorias de uma marca comercializada localmente que será apresentada num evento na região. Neste caso, poderão pesquisar sobre

formatos e tamanhos de *stands* e simular a forma de organização de mercadorias e produtos, a simulação pode ser apresentada de várias formas por meio de *layouts* desenhados, ou filmados, conforme a disponibilidade dos locais definidos pelos alunos. Além de preparar por meio de vídeos filmados com dispositivos móveis, a orientação de como utilizar cada qual ou quais as características.

Outros Temas Geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

O terceiro PI relacionado à ocupação Assistente Administrativo, tem como proposta de temas geradores:

**Proposta 1 – Melhoria no fluxo de documentos e informações da Organização.**

O docente, utilizando casos reais ou fictícios, contextualizados em vários tipos de organizações, por exemplo, supermercados, farmácia, indústria, loja de departamentos, entre outros, deve solicitar aos grupos a elaboração do fluxo de documentos e informações entre os diversos processos e setores da Organização. Como entrega parcial, haverá a apresentação do fluxo de documentos e informações e, como entrega final, a proposição de melhorias mediante a indicação, por parte do docente, de problemas de ruídos na comunicação, perda de documentos e/ou descumprimento de prazos que afetem negativamente os processos de cada uma das organizações.

**Proposta 2 – Desafios do processo de atendimento aos clientes internos e externos.**

O docente propõe aos alunos visitas técnicas em organizações de diversas naturezas, preferencialmente, lojas de departamentos, supermercados, hospitais e outras que tenham bem definidos setores e fluxo de processos, e a coleta de dados e informações relativos aos processos relacionados ao atendimento de clientes internos e externos em cada setor/área da organização. Os alunos deverão apresentar os dados coletados, durante as visitas, a respeito das demandas mais frequentes de cada tipo de cliente, análise do fluxo da informação na organização, dos problemas que ocorrem com mais frequência e propor soluções e melhorias.

Outros temas geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis deve atender ao disposto na Portaria MTE nº 723/12 na redação dada pela Portaria MTb nº 634/18, contemplando os conteúdos de formação humana e científica que estão indicados no inciso III, do art. 10, que deram origem às marcas formativas específicas da aprendizagem: atitude saudável e protagonismo juvenil, social e econômico. Desse modo, indica-se que os conteúdos do referido artigo sejam abordados ao longo de cada Unidade Curricular de forma contextualizada e, sempre que possível, seja estabelecida a correlação com os elementos da competência. Portanto, seguem os conteúdos a serem abordados no decorrer das Unidades Curriculares 3, 6 e 9:

- Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Diversidade cultural brasileira.
- Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.
- Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.
- Educação fiscal para o exercício da cidadania.
- Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude.
- Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.
- Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.
- Educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero.
- Políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens.
- Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

A partir do tema gerador, são necessárias três etapas para a execução do Projeto Integrador:

**1º. Problemática:** corresponde ao ponto de partida do projeto. Na definição do tema gerador, deve-se ter em vista uma situação plausível, identificada no campo de atuação profissional e que perpassa as competências do perfil de conclusão. Neste momento, é feito

o detalhamento do tema gerador e o levantamento das questões que irão nortear a pesquisa e o desenvolvimento do projeto. As questões devem mobilizar ações que articulem as competências do curso para a resolução do problema.

**2º. Desenvolvimento:** para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estruturem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço da sala de aula, estimulando a pesquisa em bibliotecas, a visita aos ambientes reais de trabalho, a contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema.

**3º. Síntese:** momento de organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos. Nesta etapa, os alunos podem rever suas convicções iniciais à luz das novas aprendizagens, expressar ideias com maior fundamentação teórica e prática, além de gerar produtos de maior complexidade. É importante que a proposta de solução traga aspectos inovadores, tanto no próprio produto, quanto na forma de apresentação.

#### **Indicadores para avaliação:**

Para avaliação do Projeto Integrador, são utilizados os seguintes indicadores:

- cumpre as atividades previstas no plano de ação, conforme desafio identificado no tema gerador.
- apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas do tema gerador e objetivos do PI.

### **Unidade Curricular 11: Prática Profissional da Aprendizagem em Serviços em Postos de Combustíveis**

Entende-se Prática Profissional da Aprendizagem como atividades profissionais metodicamente organizadas em tarefas de complexidade progressiva desenvolvidas no ambiente de trabalho (BRASIL, 2000). No entanto, a Portaria MTE nº 723/12, atualizada pela Portaria MTb nº 634/18, destaca que “a carga horária prática do curso poderá ser desenvolvida, total ou parcialmente, em condições laboratoriais, quando essenciais à especificidade da ocupação objeto do curso, ou quando o local de trabalho não oferecer condições de segurança e saúde ao aprendiz”.

A Prática Profissional da Aprendizagem abrange atividades pedagógicas, sob a orientação da entidade qualificada em formação técnico-profissional e vivência na empresa sob a orientação do empregador.

A carga horária da Prática Profissional da Aprendizagem é definida de acordo com a legislação e pode variar entre 400 e 800 horas, que somadas às 480 horas no Senac, totalizará como carga horária total do curso 860 a 1.600 horas, conforme definição dos Departamentos Regionais.

O desenvolvimento da Prática Profissional da Aprendizagem deve considerar o Decreto nº 6481/2008 que “regulamenta os artigos 3º, alínea “d”, e 4º da Convenção 182 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação”.

Para verificar se o objetivo da unidade curricular de natureza diferenciada Prática Profissional da Aprendizagem foi alcançado, torna-se necessário avaliar se os indicadores descritos a seguir foram atendidos pelos alunos:

- Atende o compromisso assumido no prazo determinado, respeitando as normas da Prática Profissional da Aprendizagem.
- Apresenta os resultados da Prática Profissional da Aprendizagem com coerência e coesão, posicionando-se a partir da visão crítica e do fazer profissional no segmento de atuação.
- Realiza a Prática Profissional da Aprendizagem conforme a descrição das atividades, demonstrando comprometimento com o fazer profissional.

## **6. Orientações Metodológicas**

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, estas entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo(a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo.

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional. Para o desenvolvimento das competências, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e com o contexto da ocupação.

As atividades relacionadas ao planejamento de carreira dos alunos devem ocorrer de forma concomitante ao desenvolvimento da marca formativa Atitude Empreendedora. Recomenda-se que o tema seja abordado no início das primeiras unidades curriculares do curso e revisitado no decorrer de toda a formação. A partir da reflexão sobre si mesmo e sobre a própria trajetória profissional, os alunos podem reconhecer possibilidades de atuação na perspectiva empreendedora e elaborar estratégias para identificar oportunidades e aprimorar cada vez mais suas competências. O docente pode abordar com os alunos o planejamento de carreira a partir dos seguintes tópicos: i) ponto de partida: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que possui e seu histórico profissional; ii) objetivos: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazo, e; iii) estratégias: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos.

Esse plano de ação tem como foco a iniciativa, a criatividade, a inovação, a autonomia e o dinamismo, na perspectiva de que os alunos possam criar soluções e buscar formas diferentes de atuar em seu segmento.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador, ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.

Obs.: Caso o Departamento Regional possibilite, excepcionalmente, a flexibilidade de ingresso de aprendizes no curso em andamento, atendendo ao que consta no Manual da Aprendizagem, do Ministério do Trabalho e Emprego, esta deve ocorrer, obrigatoriamente, na primeira Unidade Curricular de cada ocupação, ou seja, UC 1, UC 4 e UC8.

### **Orientações metodológicas gerais para todas as Unidades Curriculares:**

Recomenda-se ao docente no desenvolvimento das Unidades Curriculares a realização de atividades como dramatizações, situações problema e pesquisas, após as quais possa realizar debates e júri simulado. Este exercício possibilita ao docente avaliar as Marcas Formativas, como por exemplo, o domínio técnico e científico e a visão crítica que ficam evidentes na fundamentação de uma análise de estudo de caso, na resolução de uma situação problema ou

na defesa de um ponto de vista, bem como também subsidiam a avaliação do desenvolvimento das competências, por meio de seus indicadores.

Da mesma forma, trabalhos em grupo, como projetos, que contemplem pesquisa, problemas a serem solucionados e propostas de melhoria, fornecem possibilidades de desenvolvimento das atitudes colaborativa, sustentável, empreendedora e saudável, bem como o protagonismo juvenil, social e econômico.

Entrevistas com profissionais da área bem roteirizadas pelo docente em conjunto com os alunos, realizadas por estes últimos em ambientes das organizações proporcionam momentos de síntese e aplicação, quando seus resultados são apresentados e debatidos em sala de aula.

**Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 1:** Manusear produtos e equipamentos de trabalho.

Os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser contextualizados quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

<b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b>	<b>Elementos da competência para contextualização</b>
a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação nas atividades de Frentista: oral e escrita.</li><li>• Comunicar-se de maneira assertiva.</li></ul>
b) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpeza e organização do ambiente de trabalho.</li><li>• Organizar produtos, equipamentos e local de trabalho.</li><li>• Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na Organização.</li><li>• Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.</li><li>• Zelo pela limpeza do ambiente de trabalho.</li></ul>
c) Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direitos e deveres do Frentista: leis trabalhistas, tipos de vínculos, convenções sindicais.</li></ul>

<b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b>	<b>Elementos da competência para contextualização</b>
<p>segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Saúde e Segurança do Trabalho do Frentista.</li> <li>• Ficha de Informações de Segurança dos Produtos Químicos (FISPQ).</li> <li>• Ergonomia no espaço de trabalho do Frentista.</li> <li>• Normas regulamentadoras utilizadas nos postos de combustíveis.</li> <li>• Operar equipamentos de segurança.</li> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>• Responsabilidade no manuseio de máquinas e equipamentos.</li> <li>• Zelo pela segurança nos processos de trabalho.</li> <li>• Respeito às normas de segurança durante as atividades de trabalho.</li> </ul>
<p>d) Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeito à diversidade no atendimento a clientes internos e externos.</li> <li>• Cordialidade e empatia no trato com as pessoas.</li> </ul>
<p>e) Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrutura organizacional dos postos de combustíveis.</li> <li>• Descrição e função do cargo de Frentista.</li> <li>• Procedimentos para vestuário e uso de acessório na ocupação de Frentista, conforme legislação vigente.</li> <li>• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li> </ul>
<p>f) Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de proteção ao meio ambiente.</li> </ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.	

Ao promover situações de aprendizagem para o desenvolvimento da UC 1, o docente deve favorecer a pesquisa em fontes diversas e oportunidades de visitas técnicas e interação, discussão e reflexão sobre questões e problemas do processo de aprendizagem e da ocupação, proporcionando aos alunos condições de avaliação, juntamente com os docentes, coordenadores e supervisão pedagógica. É importante privilegiar na execução das atividades de aprendizagem a contextualização, a demonstração, a simulação e a vivência real em postos de combustíveis, abastecimento e verificação das condições ideais para o funcionamento dos veículos, de acordo com as questões de segurança e consciência socioambiental. Nessa UC, deverão ser trabalhadas as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Porém, outras poderão ser utilizadas e articuladas, conforme a necessidade do curso. A Unidade de Ensino poderá firmar parcerias para proporcionar aos alunos o manuseio e a utilização dos equipamentos de proteção individual.

**Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 2: Executar procedimentos de atendimento ao cliente no abastecimento de veículos, venda de produtos e serviços.**

Os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser contextualizados quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

<p align="center"><b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b></p>	<p align="center"><b>Elementos da competência para contextualização</b></p>
<p>a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação e comercialização de produtos e serviços.</li> </ul>
<p>b) Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculos com as quatro operações básicas, fração, números decimais, regra de três simples, porcentagem e descontos simples e compostos.</li> <li>• Calcular valores de recebimento.</li> <li>• Efetuar cálculos na comercialização de produtos e serviços.</li> </ul>
<p>c) Diversidade cultural brasileira.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeito à diversidade no atendimento ao público.</li> </ul>
<p>d) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar o tempo e as atividades de trabalho.</li> <li>• Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na Organização.</li> </ul>
<p>e) Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenção de incêndios: procedimentos de segurança e orientação aos clientes.</li> <li>• Primeiros socorros em situação de emergência.</li> <li>• Adotar medidas de segurança na prevenção de incêndios.</li> <li>• Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>• Probidade no manuseio de valores.</li> <li>• Zelo pela segurança nos processos de trabalho.</li> </ul>
<p>f) Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de clientes: pessoas com deficiência, idosos, gestantes etc.</li> <li>• Empatia no trato com as pessoas.</li> </ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
etnia, idade, credo religioso ou opinião política.	

Considerando que o Frentista realiza atendimentos diretos a um público diversificado, é importante o planejamento de estratégias promotoras do trabalho em equipe, do estabelecimento de relações interpessoais construtivas e comunicativas, da comunicação assertiva e segurança na postura e no posicionamento profissional. Sugere-se que o docente crie momentos de discussão em grupo e vivências da relação intra e interpessoal, promovendo estudos, debates, visitas técnicas, entrevistas com profissionais para os alunos se aproximarem da área e conhecerem o mercado, seus desafios e possibilidades, vivências sobre as questões éticas e ambientais do seu local de trabalho e da sociedade como um todo. São propostas que não deixam de considerar a experiência e/ou conhecimentos prévios dos alunos como estratégia para a atribuição de significados. Também devem ser promovidas atividades de simulação de vendas em postos de combustíveis e de atitudes básicas de combate a incêndios.

**Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 4:** Realizar ações de promoção de mercadorias, produtos, serviços e marcas em diferentes canais de vendas.

Os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser contextualizados quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias da informação e comunicação: Sistema operacional cliente, apresentação eletrônica, editor de textos, planilha eletrônica, internet, e-mail.</li> <li>• Técnicas de negociação: principais formas de abordagens, tipos de clientes.</li> <li>• Canais de vendas: conceito e integração de canais. Ominichannel.</li> </ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias: incorporação de novas tecnologias no varejo local e PDV.</li> </ul>
b) Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operações matemáticas: pesos e medidas, frações, regra de três simples, porcentagem.</li> </ul>
c) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Marketing</i>: conceito, posicionamento, segmentação, estratégias e composto mercadológico.</li> <li>• <i>Merchandising</i>: histórico, definição, plano, características; promoção de vendas; materiais de pontos de venda; técnicas de <i>merchandising</i> no ponto de venda; tipos de ferramentas de <i>merchandising</i>, como amostras, brindes, cupons, sorteios, entre outros.</li> <li>• Mercadorias, produtos e serviços: tipos e características.</li> <li>• Planejamento de promoção de vendas: análise e escolha dos alvos; definição dos objetivos (primários e secundários); determinação da mecânica da promoção; objetivos e resultados da promoção de vendas e seus impactos sociais e mercadológicos.</li> <li>• Técnicas de identidade visual no ponto de venda (PDV): conceito, características e tipos, leiaute (loja, departamentos e gôndolas), segmentação, verticalização, atmosfera de compra (os cinco</li> </ul>

<p align="center"><b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b></p>	<p align="center"><b>Elementos da competência para contextualização</b></p>
	<p>sentidos – cor, som, luz, aroma, movimento e decoração de pontos de venda).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de organização e exposição dos produtos nos pontos de venda: características e formas de arrumação no PDV.</li> <li>• Documentos aplicados às ações do promotor de vendas: pedido de reposição de estoques, relatório de perda de produtos, fichas de controle de estoque.</li> </ul>
<p>d) Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade na utilização e manuseio de equipamentos de proteção individual.</li> </ul>
<p>e) Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenção e perdas no varejo: conceito, quebra operacional em prevenção e controle de perdas.</li> <li>• Fluxo de produtos no PDV e estoque: requisição; reposição; retirada; devolução. Integração entre frente de loja e estoque.</li> <li>• Indicadores de comercialização: conceito e aplicação, preenchimento de relatório de desempenho de vendas.</li> </ul>
<p>f) Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenção de acidentes, manuseio e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) no PDV.</li> </ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
inseparável do exercício da cidadania.	

Recomenda-se ao docente que, no desenvolvimento das aulas, sejam realizadas atividades como simulações, dramatizações, estudos de caso, situações-problema e pesquisas, promovendo debates, e outras formas de reflexão e análise das problemáticas abordadas.

Os estudos de caso devem abordar cenários e aspectos locais envolvendo os alunos na sua realidade de atuação e devem explorar exemplos de normas/regras internas de empresas conforme práticas do mercado de diferentes segmentos do Comércio de Bens e serviços.

Visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área, são essenciais para uma abordagem que torne possível verificar aspectos relacionados à atuação desse profissional na prática, o que contribui para a observação das atitudes e dos valores mobilizados pelos alunos em diferentes contextos e situações. O docente pode elaborar, com os alunos, roteiros para entrevistas com profissionais da área, orientando quanto à aplicação do instrumento e debatendo seus resultados em sala de aula. É importante prever visitas técnicas a estabelecimentos do comércio que pratique exposição de produtos em formato de PDV, com o objetivo de proporcionar ao educando contato direto com a profissão e ao observar a rotina de trabalho dos promotores de venda. Posteriormente, esses dados podem ser utilizados para elaboração de relatórios, simulações e debates em sala de aula.

O docente pode planejar situações de aprendizagem que propiciem a vivência das ações profissionais do promotor de vendas, como por exemplo: negociar e montar áreas de exposição (PDV), planejar promoção de vendas, aplicar técnicas de identidade visual no ponto de venda (PDV), aplicar técnicas de organização e exposição de produtos no ponto de venda, divulgar mercadorias e produtos.

Proporcionar o uso de tecnologias em sala de aula e buscar parcerias para demonstração das tecnologias utilizadas pelo Promotor de vendas na sua prática profissional.

A sala de aula invertida, ensino híbrido e Rotação em estações de trabalho, são boas estratégias para diversificar as aulas.

Além da avaliação do desenvolvimento das competências, o docente deve também prever estratégias de autoavaliação da aprendizagem dos alunos.

**Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 5:** Apresentar mercadorias, produtos e serviços.

Nesta Unidade Curricular, os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser trabalhados de forma contextualizada, quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

<b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b>	<b>Elementos da competência para contextualização</b>
a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento e abordagem ao cliente: técnicas, relação entre atendimento e vendas, regras de atendimento.</li><li>• Comunicação: coerência, articulação, vícios de linguagem, entonação, volume e velocidade da fala, postura corporal e gesticulação.</li></ul>
b) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes: conceito, tipos, tipologias, perfil e processo de decisão.</li><li>• Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos e fatores externos.</li><li>• Métodos de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, estratégias, táticas, ferramentas e resolução.</li><li>• <i>Marketing</i> de relacionamento: estratégias, funções e importância.</li><li>• Documentos aplicados às ações de promoção do promotor de vendas: roteiro de visitas; agenda orientadora e relatórios; acompanhamento do processo de atendimento.</li><li>• Demonstração e degustação: definição, procedimentos, domínio das características de mercadorias,</li></ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
	produtos e serviços, apresentação de benefícios.
c) Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres e práticas comerciais.</li> </ul>
d) Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelo com mercadorias e produtos na demonstração e degustação.</li> <li>• Zelo pela limpeza do ponto de venda e condições de mercadorias e produtos.</li> </ul>

Recomenda-se ao docente utilizar filmagens com dispositivos móveis para simular orientação sobre diferentes mercadorias e produtos e promover debates a respeito da qualidade das informações prestadas.

Além disso pode promover pesquisas a respeito de diferentes marcas e suas mercadorias e produtos encontrados no comércio local e de como organizar estas informações para consultas com o objetivo de se preparar para orientações aos clientes.

É importante a simulação que possibilite abordar e atender clientes, apresentar mercadorias, produtos e serviços, administrar o tempo e a atividade de trabalho, entre outras de igual importância no fazer profissional.

Proporcionar o uso de tecnologias em sala de aula e buscar parcerias para demonstração das tecnologias utilizadas pelo Promotor de vendas na sua prática profissional.

A sala de aula invertida, ensino híbrido e Rotação em estações de trabalho, são boas estratégias para diversificar as aulas.

Além da avaliação do desenvolvimento das competências, o docente deve também prever estratégias de autoavaliação da aprendizagem dos alunos.

**Orientações metodológicas específicas para a Unidade curricular 7:** Organizar e executar atividades de apoio aos processos da Organização.

Nesta Unidade Curricular, os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser trabalhados de forma contextualizada, quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

<b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b>	<b>Elementos da competência para contextualização</b>
a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao cliente: conceito e tipos de atendimento, tipos de clientes, técnicas de atendimento e abordagem ao cliente. Gestão de conflitos. Relacionamento interpessoal; comunicação oral, formas de contato com clientes (via telefone, e-mail e outros), técnicas de negociação.</li> </ul>
b) Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização consciente de recursos e insumos.</li> </ul>
c) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noções da evolução histórica da Administração: Administração Científica, Teoria Clássica, Administração Humanista, Teoria Neoclássica, Modelo Japonês, Administração nos tempos atuais.</li> <li>• Noções de cultura organizacional: conceitos e elementos.</li> <li>• Noções das principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas, Logística, Finanças, Marketing e Vendas e Jurídico: forma e importância da atuação do setor na Organização, atribuições, processos sob sua</li> </ul>

Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12	Elementos da competência para contextualização
	<p>responsabilidade e documentos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento de Carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego.</li> <li>• Processos organizacionais: conceito, inter-relação e aplicabilidade.</li> </ul>
<p>d) Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<p>e) Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução às funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.</li> <li>• Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, níveis e áreas funcionais).</li> </ul>
<p>f) Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização consciente de recursos e insumos.</li> </ul>

Os alunos devem ser orientados a realizar o planejamento de sua carreira tendo em vista a análise dos cenários de trabalho e emprego em sua região e conforme seu investimento pessoal e profissional.

Recomenda-se ao docente que contemple atividades como dramatizações, análise de situações problemas e pesquisas, após as quais possa realizar debates e júri simulado. Esse exercício possibilita ao docente avaliar as Marcas Formativas, como o domínio técnico e científico e a visão crítica, que ficam evidentes na fundamentação de uma análise de situações problemas, na resolução de uma situação-problema ou na defesa de um ponto de vista, bem como subsidia a avaliação do desenvolvimento das competências por meio de seus indicadores.

Da mesma forma, trabalhos em grupo, como projetos, que contemplem pesquisa, problemas a serem solucionados e propostas de melhoria, fornecem boas possibilidades de desenvolvimento das atitudes colaborativas, sustentáveis e empreendedoras.

Na descrição de situações problemas, dramatização de situações de trabalho, visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área que envolvam conflitos e aspectos relacionados à diversidade de pessoas que compõem os quadros funcionais das organizações, é possível também observar as atitudes e os valores adotados pelos alunos bem como o desenvolvimento das Marcas Formativas.

Entrevistas com profissionais da área bem roteirizadas pelo docente em conjunto com os alunos, realizadas em ambientes das organizações, proporcionam bons momentos de síntese e aplicação, quando seus resultados são apresentados e debatidos em sala de aula. Além disso, permitem, igualmente, boas possibilidades de desenvolvimento das Marcas Formativas e avaliação do desenvolvimento das competências.

O docente deve proporcionar atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias, incentivando a escrita e a utilização de recursos tecnológicos para a simulação da tramitação de documentos nos processos da organização.

Sugere-se ao docente propor aos alunos, no decorrer das Unidades Curriculares, que elaborem um manual de boas práticas para o Assistente Administrativo, o qual poderá se constituir em fonte de consulta quando de sua atuação no mercado de trabalho.

### **Orientações metodológicas específicas para a Unidade curricular 8: Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.**

Os conteúdos indicados no inciso III, do art. 10, da Portaria nº 723/12, deverão ser contextualizados quando o docente abordar os elementos da competência, conforme a seguir:

<p align="center"><b>Conteúdos do inciso III, do Art. 10, da Portaria nº 723/12</b></p>	<p align="center"><b>Elementos da competência para contextualização</b></p>
<p>a) Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis.</li> </ul>
<p>b) Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet e e-mail.</li> </ul>
<p>c) Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico).</li> <li>• Modelo de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, e-mail, ofício, relatório, telegrama, fax, declaração, atestado, recibo, requerimento, aviso, convocação, contrato, edital.</li> </ul>
<p>d) Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação.</li> </ul>
<p>e) Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização consciente de recursos e insumos.</li> </ul>

Os alunos devem ser orientados a realizar o planejamento de sua carreira tendo em vista a análise dos cenários de trabalho e emprego em sua região e conforme seu investimento pessoal e profissional.

Recomenda-se ao docente que contemple atividades como dramatizações, análise de situações problemas e pesquisas, após as quais possa realizar debates e júri simulado. Esse exercício possibilita ao docente avaliar as Marcas Formativas, como o domínio técnico e científico e a visão crítica, que ficam evidentes na fundamentação de uma análise de situações problemas, na resolução de uma situação-problema ou na defesa de um ponto de vista, bem como subsidia a avaliação do desenvolvimento das competências por meio de seus indicadores.

Da mesma forma, trabalhos em grupo, como projetos, que contemplem pesquisa, problemas a serem solucionados e propostas de melhoria, fornecem boas possibilidades de desenvolvimento das atitudes colaborativas, sustentáveis e empreendedoras.

Na descrição de situações problemas, dramatização de situações de trabalho, visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área que envolvam conflitos e aspectos relacionados à diversidade de pessoas que compõem os quadros funcionais das organizações, é possível também observar as atitudes e os valores adotados pelos alunos bem como o desenvolvimento das Marcas Formativas.

Entrevistas com profissionais da área bem roteirizadas pelo docente em conjunto com os alunos, realizadas em ambientes das organizações, proporcionam bons momentos de síntese e aplicação, quando seus resultados são apresentados e debatidos em sala de aula. Além disso, permitem, igualmente, boas possibilidades de desenvolvimento das Marcas Formativas e avaliação do desenvolvimento das competências.

O docente deve proporcionar atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias, incentivando a escrita e a utilização de recursos tecnológicos para a simulação da tramitação de documentos nos processos da organização.

Sugere-se ao docente propor aos alunos, no decorrer das Unidades Curriculares, que elaborem um manual de boas práticas para o Assistente Administrativo, o qual poderá se constituir em fonte de consulta quando de sua atuação no mercado de trabalho.

Sugere-se também ao docente utilizar, quando possível, dispositivos móveis para consulta em dicionário.

## **Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 3, 6 e 9: Projeto Integrador**

### **Projeto Integrador Frentista**

A proposta 1 do PI prioriza o atendimento eficiente e eficaz aos clientes, considerando sua diversidade e localização, de acordo com as características regionais e geográficas dos postos de gasolina, tais como os postos de abastecimento de embarcações sobre rios. Para a realização do projeto, recomenda-se pesquisas in loco, vivências em ambiente real ou o uso de estratégias como resolução de situações-problema e estudos de caso, por meio de recursos como vídeos, reportagens e casos fictícios baseados na realidade, bem como práticas, visitas técnicas e entrevistas realizadas durante o desenvolvimento das Unidades.

Quanto à proposta 2, a tônica é incentivar a pesquisa, o conhecimento e a aplicação das Normas de Segurança, fundamentais para esse segundo tema gerador. A execução das atividades de aprendizagem que possibilitem situações de vivência semelhante ao ambiente real de atuação da ocupação dará aos alunos a dimensão dos riscos à saúde e à segurança do trabalhador na execução de suas atribuições como Frentista.

A sistematização das informações, referências pesquisadas e atividades desenvolvidas nas duas propostas devem subsidiar produtos/soluções criativas e inovadoras para os problemas analisados.

### **Projeto Integrador Promotor de Vendas**

Recomenda-se ao docente que, após a definição do tema, elabore com os alunos um plano de ação com as devidas entregas, que deverão ocorrer durante as UCs 1 e 2. Como estratégia metodológica sugere-se a realização de pesquisas sobre mercadorias e produtos, locais comerciais nos quais podem ser realizadas entregas do Projeto Integrador e que os alunos possam utilizar filmagens com dispositivos móveis para realizar entrevistas, analisar a organização de espaços comerciais apresentar entregas que envolvam orientação a clientes e organização de ambientes com a exposição de produtos. Recomenda-se que o docente possa acompanhar as visitas dos grupos ou caso não seja possível que certifique-se de sua devida apresentação como alunos da instituição.

### **Projeto Integrador Assistente Administrativo**

Recomenda-se que o docente responsável apresente o tema gerador na primeira semana de contato com os alunos. Estes, por sua vez, devem validar o tema, podendo sugerir modificações ou acréscimos para a proposta, cabendo aos docentes avaliar juntamente com os alunos a

pertinência e a viabilidade das adequações. É essencial estabelecer o cronograma de trabalho, com etapas e prazos para as entregas.

Caso o docente opte por trabalhar com um tema gerador diferente daqueles sugeridos no Plano de Curso, recomenda-se priorizar pesquisas de campo por meio de vivências, práticas, visitas técnicas, entrevistas com pessoas do mercado de trabalho, entre outros. Quando não for possível a vivência em ambiente real de trabalho, sugere-se o uso de estratégias como resolução de situações problemas, por meio de recursos como vídeos, reportagens e casos fictícios baseados na realidade. As pesquisas e visitas técnicas realizadas nas demais Unidades Curriculares também servem de subsídio para o desenvolvimento do projeto.

É fundamental que o docente responsável pelo Projeto Integrador realize seu planejamento em conjunto com os demais docentes do curso, no sentido de incentivar a participação ativa dos envolvidos e reforçar as contribuições de cada Unidade Curricular para o Projeto. Os docentes devem acompanhar as entregas parciais conforme previsto no cronograma, auxiliando os grupos na realização e consolidação das pesquisas. É importante que todos os docentes do curso participem da elaboração, execução e apresentação dos respectivos resultados parciais e finais. No momento de síntese, é realizada a sistematização das informações e referências pesquisadas e das atividades desenvolvidas no decorrer do Projeto, de modo que a análise desse processo subsidie a elaboração das respostas e a apresentação das soluções encontradas pelos alunos. Aspectos como criatividade e inovação devem estar presentes tanto nos produtos/soluções desenvolvidas como na forma de apresentação dos resultados.

## **7. Aproveitamento de Conhecimentos e de Experiências Anteriores**

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o Perfil Profissional de Conclusão do presente curso.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo aluno por meio 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.

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Ser diagnóstica: Averiguar o conhecimento prévio de cada aluno e seu nível de domínio das competências, indicadores e elementos, elencar as reais necessidades de aprendizado e orientar a abordagem docente.
- Ser formativa: Acompanhar todo o processo de aprendizado das competências propostas neste plano, constatando se o aluno as desenvolveu de forma suficiente para avançar a outra etapa de conhecimentos e realizando adequações, se necessário.
- Ser somativa: Atestar o nível de rendimento de cada aluno, se os objetivos de aprendizagem e competências foram desenvolvidos com êxito e verificar se o mesmo está apto a receber seu certificado ou diploma.

#### **8.1. Forma de expressão dos resultados da avaliação:**

- Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino e aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da Unidade Curricular/curso).
- As menções adotadas no modelo pedagógico nacional reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.
- De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem:

##### **8.1.1. Menção por indicador de competência**

A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados de uma avaliação. As menções que serão atribuídas para cada indicador são:

##### **Durante o processo**

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

### **Ao final da Unidade Curricular**

- Atendido - A
- Não atendido - NA

#### **8.1.2. Menção por Unidade Curricular**

Ao término de cada Unidade Curricular (Competência, Estágio, Prática Profissional, Prática Integrada ou Projeto Integrador), estão as menções relativas a cada indicador. Se os indicadores não forem atingidos, o desenvolvimento da competência estará comprometido. Ao término da Unidade Curricular, caso algum dos indicadores não seja atingido, o aluno será considerado reprovado na unidade. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da Unidade Curricular. As menções possíveis para cada Unidade Curricular são:

- Desenvolvida - D
- Não desenvolvida – ND

#### **8.1.3. Menção para aprovação no curso**

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolveu) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolveu), o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas.

- Aprovado - AP
- Reprovado – RP

### **8.2. Recuperação**

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

## 9. Instalações, Equipamentos e Recursos Didáticos

### 9.1. Instalações e equipamentos<sup>2</sup>:

- Para oferta presencial:

Sala de aula mobiliada com cadeiras móveis, mesas, computador, caixa de som, projetor e quadro branco.

Biblioteca com acervo atualizado.

CBO / OCUPAÇÃO	INFRAESTRUTURA SOLICITADA	ITENS	ESPECIFICAÇÃO
Frentista	Laboratório	1 Kit para análise de combustíveis	Kit Análise de Combustível Básico - 7 Itens  Composição: Proveta de 100 com Certificado RBC Proveta de 1000 ml Graduada Densímetro para Gasolina Comum - 700 / 750 Densímetro para Gasolina Aditivada - 750 / 800 Densímetro para Diesel Comum - 800 / 850 Densímetro para Álcool Comum - 770 / 820 Termômetro Ecológico - Derivado de Petróleo (-10+50) - Sem Mercúrio
		1 Aferidor de combustível com capacidade para 20 litros	AFERIDOR COBEL PARA BOMBA DE COMBUSTÍVEIS 20 LITROS
		Motor de veículo automotor	MOTOR - peças principais (carburador, injeção eletrônica, bloco de cilindros, cabeçote, comando de válvulas, pistão, biela, virabrequim, válvulas).
		1 extintor de incêndio – Pó químico	Extintor de Incêndio Pó Químico Seco BC – 6kg (Portátil)
		1 extintores de gás carbonico (CO2)	Extintor Co2 6kg
		Uma Bomba de abastecimento;	BOMBA DUPLA COMERCIAL MANGUEIRA BAIXA: 2 BICOS. 2 PRODUTOS. 2 ABASTECIMENTOS SIMULTÂNEOS . 50 LPM
		1 kit de Equipamentos de Proteção Individual –	SAPATO PRETO BRACOL REF BSE 1 par de LUVA DE PVC SUPERFLEX 26CM Boné frentista Ipiranga, Shel ou Petrobrás OCULOS KALIPSO JAGUAR INCOLOR avental de PVC 120 X 70 cm preto com forro
Promotor de Vendas	Equipamentos	Desktop com software de caixa instalado;	Computador Desktop Completo com Monitor LED 19.5" HDMI Intel Core i5 8GB HD 2TB Wifi com Mouse e teclado sem fio EasyPC Standard Software - ALTERDATA

<sup>2</sup> É importante que as instalações e equipamentos estejam em consonância com a legislação e atendam às orientações descritas nas normas técnicas de acessibilidade. Estes aspectos, assim como os atitudinais, comunicacionais e metodológicos buscam atender as orientações da Convenção de Direitos das Pessoas com Deficiência da qual o Brasil é signatário.

		Leitor de código de barras;	Leitor de Código de Barras Bematech BR-400
		Impressora fiscal térmica;	Impressora Térmica Fiscal Bematech MP-2100 TH FI
		Impressora matricial autenticadora para caixa;	
		Leitor de boletos.	
		Calculadora com bobina;	
<b>Assistente Administrativo</b>	<b>Laboratório de Informática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores (configuração mínima necessária: Processador i5 2310 2.9GHz, memória 6GB HD 1TB, gravador de DVD, placa de rede, monitor 17”;</li> <li>• Softwares: sistema operacional cliente (proprietário ou livre, de acordo com especificidades regionais); suíte de aplicativos de escritório (proprietária ou livre, de acordo com especificidades regionais); pacotes e recursos adicionais de acordo com as especificidades regionais</li> </ul>	

- Postos de gasolina parceiros: atividades práticas desenvolvidas em local real de trabalho.

## 9.2. Recursos didáticos:

Livros a serem fornecidos pelo Senac a todos os alunos:

- SENAC. DN. Muito mais que combustível: atendimento e técnicas de trabalho em postos de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.
- ALLARCON, Maurício. Além das Gôndolas. 1.ed. Senac Editoras, 2010
- CRUZ, Tadeu. Manual de técnicas administrativas: métodos e procedimentos com formulários. São Paulo: Atlas, 2018 – Coedição editora Senac

10.

## Perfil do Pessoal Docente e Técnico

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com formação em nível superior completo em Administração, *Marketing*, Engenheiro de Produção, Engenheiro Químico, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Engenheiro Mecânico ou áreas afins, preferencialmente com formação pedagógica e/ou experiência em serviços de postos de combustíveis.

12.

## Bibliografia

### Unidades Curriculares

**UC 1:** Manusear produtos e equipamentos de trabalho.

**Carga horária:** 60 horas.

#### Bibliografia Básica

SENAC. DN. **Qualidade na prestação de serviço**. São Paulo: Senac Nacional, 2013.

## Unidades Curriculares

### Bibliografia Complementar

MORAES, C. P. de. **Manual de segurança e saúde:** normas regulamentadoras. 11. ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2014.

ROCHA, Laureize Pereira et al. Utilização de equipamentos de proteção individual por frentistas de postos de combustíveis: contribuição da enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 193-202, jan./mar. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n1/pt\\_0104-0707-tce-23-01-00193.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n1/pt_0104-0707-tce-23-01-00193.pdf)>. Acesso em: 6 jul. 2017.

**UC 2:** Executar procedimentos de atendimento ao cliente no abastecimento de veículos, venda de produtos e serviços.

**Carga horária:** 84 horas.

### Bibliografia Básica

CAPELLI, Alexandre. **Eletroeletrônica automotiva:** injeção eletrônica, arquitetura do motor e sistemas embarcados. São Paulo: Érica, 2010.

### Bibliografia Complementar

MORAES, C. P. de. **Manual de segurança e saúde:** normas regulamentadoras. 11. ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2014.

ROCHA, Laureize Pereira et al. Utilização de equipamentos de proteção individual por frentistas de postos de combustíveis: contribuição da enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 193-202, jan./mar. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n1/pt\\_0104-0707-tce-23-01-00193.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n1/pt_0104-0707-tce-23-01-00193.pdf)>. Acesso em: 6 jul. 2017.

**UC4:** Realizar ações de promoção de mercadorias, produtos, serviços e marcas em diferentes canais de vendas.

**Carga Horária:** 96 horas.

### Bibliografia Básica

BLESSA, Regina. **Merchandising no ponto-de-venda** - 4ª ed. São Paulo-SP: Atlas. 2006

### Bibliografia Complementar

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara** – 6ª ed. Brasília-DF: Senac Distrito Federal. 2012.

**UC 5:** Apresentar mercadorias, produtos e serviços.

**Carga horária:** 48 horas.

### Bibliografia Básica

Unidades Curriculares
<p>MAGALHÃES, Marcos Felipe. <b>Qualidade na prestação de serviços</b>: agregando valor às organizações – 1ª ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2018.</p> <p><u>Bibliografia Complementar</u></p> <p>GONÇALVES, Carlos, I. De vendedor para vendedor. Ed. Senac SP, 2008.</p>
<p><b>UC7</b>: Organizar e executar atividades de apoio aos processos organização.</p> <p><b>Carga Horária</b>: 84 horas.</p> <p><u>Bibliografia Básica</u></p> <p>OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. <b>Administração de processos</b>: conceitos, metodologia, práticas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.</p> <p><u>Bibliografia Complementar</u></p> <p>MAXIMIANO, Antônio César Amaru. <b>Teoria geral da administração</b>. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2006.</p>
<p><b>UC8</b>: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.</p> <p><b>Carga Horária</b>: 60 horas.</p> <p><u>Bibliografia Básica</u></p> <p>BOTELHO, Joaquim Maria. <b>Redação empresarial sem mistérios</b>: como escrever textos para realizar suas metas. São Paulo: Gente, 2010.</p> <p><u>Bibliografia Complementar</u></p> <p>VIEIRA, Maria Christina de Andrade. <b>Comunicação empresarial</b>: etiqueta e ética nos negócios. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007.</p>

13.

Certificação

Àquele que concluir com aprovação este programa, será conferido o respectivo certificado de **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços em Postos de Combustíveis**, com validade nacional.

**SUGESTÃO DE CRONOGRAMA DA APRENDIZAGEM**

semana	seg	ter	qua	qui	sex
1	UC 2	UC 1	UC 2	UC 1	UC 2
2	UC 2	UC 1	UC 2	UC 1	UC 2
3	UC 2	UC 3	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
4	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
5	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
6	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
7	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
8	EMPRESA	UC 3	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
9	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
10	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
11	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
12	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
13	EMPRESA	UC 3	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
14	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
15	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
16	EMPRESA	UC 1	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
17	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 2	EMPRESA
18	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
19	EMPRESA	UC 3	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
20	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
21	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
22	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 6	EMPRESA
23	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
24	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
25	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
26	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
27	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
28	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
29	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
30	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 5	EMPRESA
31	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 6	EMPRESA
32	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
33	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
34	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 6	EMPRESA
35	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
36	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
37	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
38	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
39	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 6	EMPRESA
40	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
41	EMPRESA	UC 4	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
42	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA

43	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 9	EMPRESA
44	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
45	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
46	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
47	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
48	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 9	EMPRESA
49	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
50	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
51	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
52	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 9	EMPRESA
53	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
54	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
55	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
56	EMPRESA	UC 8	EMPRESA	UC 7	EMPRESA
57	EMPRESA	UC 7	EMPRESA	UC 9	EMPRESA
58	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
59	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
60	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
61	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
62	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
63	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
64	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA	EMPRESA
65	EMPRESA	EMPRESA			
66					