

BOLETIM DE PESSOAL E DE **SERVIÇOS**₅

EDIÇÃO N.º 20/2022

Unidade: Reitoria

Publicado em 27 de abril de 2022



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

Presidente da República: Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Educação: Victor Godoy Veiga

Secretário de Educação Profissional e Tecnológica: Tomás Dias Sant'Ana

Reitora do IFRR: Nilra Jane Filgueira Bezerra

Pró-Reitor de Administração: Emanuel Alves de Moura

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional: Sivaldo Souza Silva

Pró-Reitora de Ensino: Aline Cavalcante Ferreira

Pró-Reitora de Extensão: Roseli Bernardo Silva dos Santos

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica: Romildo Nicolau
Alves

Diretora-Geral do *Campus* Boa Vista Centro: Joseane de Souza Cortez

Diretora-Geral do *Campus* Novo Paraíso: Vanessa Rufino Vale Vasconcelos

Diretora-Geral do *Campus* Amajari: Pierlângela Nascimento da Cunha

Diretor-Geral do *Campus* Boa Vista Zona Oeste: Isaac Sutil da Silva

Diretor do *Campus* Avançado do Bonfim: Moacir Augusto de Souza

Setor responsável pela publicação do Boletim de Pessoal e de Serviços na Reitoria
Assessoria de Comunicação e Marketing Institucional



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

O Boletim de Pessoal e de Serviços do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima é destinado a dar publicidade aos atos e aos procedimentos formais desta instituição.

Referências:

- Lei 4.965/1966, de 5 de maio de 1966.

Dispõe sobre a publicação dos atos relativos aos servidores públicos civis do Poder Executivo e dá outras providências.

- Decreto n.º 4.520/2002, de 16 de dezembro de 2002.

Dispõe sobre a publicação do Diário Oficial da União e do Diário da Justiça pela Imprensa Nacional da Casa Civil da Presidência da República, e dá outras providências.

- Resolução n.º 274, de 16 de setembro de 2016.

Dispõe sobre os critérios e procedimentos para organização e publicação do Boletim de Pessoal e de Serviços no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima.

* O conteúdo dos textos publicados neste Boletim de Pessoal e de Serviços é de responsabilidade dos setores/unidades emissoras dos documentos.



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

ÍNDICE

ATOS DA REITORIA

Resolução 655/2022 - CONSUP/IFRR, de 25 de abril de 2022.....5



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
REITORIA
CONSUP

Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, None, Calungá, Boa Vista - RR, CEP 69303220 , (95) 3624-1224
www.ifrr.edu.br

Resolução 655/2022 - CONSUP/IFRR, de 25 de abril de 2022.

Aprova o Projeto Pedagógico do Curso a Distância de Formação Inicial Continuada (FIC) de Vendedor, do Campus Novo Paraíso do Instituto Federal de Roraima.

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, **Ad referendum** deste Conselho, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a autonomia institucional conferida pelo Art. 1º da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, considerando a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a Resolução nº 338/CONSELHO SUPERIOR, de 1º de Fevereiro de 2018 (Organização Didática do IFRR), considerando a Resolução 563/2021 - CONSUP/IFRR, de 24 de março de 2021, que dispõe sobre as atividades e ações de extensão do IFRR, a Resolução nº 488/CONSELHO SUPERIOR, de 20 de janeiro de 2020 (Regulamento sobre elaboração de projeto pedagógico de cursos do IFRR), bem como o constante no Processo n.º 23230.000156.2021-15.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Projeto Pedagógico do Curso a Distância de Formação Inicial Continuada (FIC) de Vendedor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) Campus Novo paraíso, conforme o anexo desta resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, publique-se e cumpra-se.

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista-RR, em Boa Vista-RR, 25 de abril de 2022.

NILRA JANE FILGUEIRA BEZERRA
Presidente do CONSUP

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Vendedor - Modalidade a Distância

Elaborado por:

Cassiano Henrique Monteiro Correa Ramos
Karla Jaqueline Saraiva dos Santos
Marconi Bomfim de Santana
Nielson Honorio Caires
Yuna Lurie Araujo Passos

I. Dados da Instituição

CNPJ	10.839.508/0001-31
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, n.º 11, Calungá
Cidade/UF/CEP	Boa Vista-RR - CEP: 69.303-220
Telefone	(95) 3624-1224
Coordenador (a) de Extensão no <i>Campus</i>	Pierre Pinto Cardoso
Coordenador (a) do Projeto	Nielson Honorio Caires
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

II. Dados do *Campus*

CNPJ	10.839.508/0003-01
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima <i>Campus</i> Novo Paraíso
Endereço	BR-174, Km -512 - Vila Novo Paraíso
Cidade/UF/CEP	Caracaraí – RR – CEP: 69.360-000
Telefone	(95) 3532-4100
Site da unidade	https://novoparaíso.ifrr.edu.br/

III. Apresentação do Curso

Nome do Curso	Vendedor
Resolução de aprovação	
Classificação do Curso FIC	Formação Inicial (x) Formação Continuada ()
PROEJAFIC 200h (FIC)	PROEJA Ensino Fundamental () PROEJA Ensino Médio ()
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	160 horas
Número de Vagas por Turma	50 alunos
Escolaridade mínima	Ensino Fundamental II completo
Data Início e Término	15/06/2022 a 30/11/2022
Dias da semana	Seg a sex.
Horário	Diurno/Noturno

Forma de Ingresso	Processo seletivo conforme requisitos estabelecidos pelo edital
Turno	Diurno/Noturno
Regime de Funcionamento	A distância
Frequência de oferta	Semestral
Local das aulas	100% EaD

1. APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em vendedor a ser ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) e propõe-se a contextualizar e a definir suas diretrizes pedagógicas. Este projeto pedagógico tem uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

Toda iniciativa no sentido do aprimoramento profissional deve ser oportunizada.

Dessa forma, apresentamos aqui, em linhas gerais, a proposta do curso de Qualificação Profissional em vendedor a ser ofertado pelo IFRR/*Campus* Novo Paraíso.

2. JUSTIFICATIVA

A partir da década de noventa, com a publicação da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), a educação profissional passou por diversas mudanças nos seus direcionamentos filosóficos e pedagógicos, ampliando e fixando seu espaço de atuação como modalidade da educação nacional. Assim, as instituições de ensino que disponibilizar um curso de formação inicial e ampliada deverá respeitar as demandas sociais da realidade local e regional: a cultura, a memória, a identidade e as necessidades econômicas e sociais.

Nesse sentido, o IFRR ampliou sua atuação em diferentes municípios do estado de Roraima, com a oferta de cursos em diversas áreas profissionais, conforme as necessidades locais.

Ao longo dos últimos anos o desemprego estrutural no Brasil tem impelido muitas pessoas para o trabalho informal. No estado de Roraima esse fato tem se agravado com a imigração dos venezuelanos, que se espalharam pelas cidades do estado e outras unidades federativas do Brasil. No atual contexto da pandemia que o mundo enfrenta hoje, e devido ao distanciamento provocado por ela, muitos buscam no trabalho informal, especificamente na área de vendas, uma maneira de sobreviver. Utilizando-se das redes sociais como ferramenta para divulgar a sua vitrine e assim encontrar possíveis clientes e compradores, apropriando-se também das entregas em casa (delivery) para ampliar seu espaço de vendas. Esse contexto não se restringe apenas à realidade de Roraima, nesse sentido, justifica-se a oferta do curso de vendedor para que seja possível sanar demandas não somente do estado de Roraima, mas também de outros estados brasileiros.

A formação inicial e continuada, em seu aspecto global, é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores (formais e informais) nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Tais ações pedagógicas visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazer de volta, ao ambiente formativo, pessoas que

foram excluídas dos processos educativos e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos.

Nessa perspectiva, o IFRR*Campus* Novo Paraíso, propõe-se a oferecer o curso de Formação Inicial e Continuada de Vendedor, na modalidade EAD, por entender que estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Vendedor, através de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico do país, bem como com os processos de democratização e justiça social.

3. OBJETIVOS DO CURSO

3.1 OBJETIVO GERAL

O curso de Vendedor tem como objetivo capacitar pessoas para atuar nos diferentes segmentos da área de vendas e desenvolver habilidades específicas para a execução das diversas atividades inerentes à função de venda de produtos e/ou serviços.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Habilitar os alunos para a elaboração, implementação, controle, avaliação e aplicação de conceitos, métodos e técnicas de venda;
- Desenvolver nos estudantes a criatividade, a visão empreendedora e de inovação para aplicarem nas organizações em que atuam, ou em um negócio próprio.
- Analisar a melhor estratégia digital para implementar o seu projeto;
- Atuar com eficiência na gestão do expediente dos processos de interação com clientes internos e externos;
- Promover a ética profissional, estimulando a análise da dinâmica das relações humanas no ambiente de trabalho;
- Possibilitar o desenvolvimento de habilidades na manipulação de ferramentas digitais úteis às atividades administrativas, escolares e financeiras.

4. PÚBLICO-ALVO

O curso FIC de Vendedor é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham concluído o Ensino Fundamental II completo (6º a 9º ano completo).

5. REQUISITOS E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

A admissão no curso dar-se-á por meio de edital de processo seletivo público por meio de inscrição em site oficial, classificatório e não eliminatório, aberto à comunidade, conforme define a Resolução n.º 471 – Conselho Superior, de 17 de outubro de 2019. A ordem classificatória dos inscritos obedecerá a ordem de inscrição dos candidatos, que deverão obedecer ao requisito mínimo de escolaridade: Ensino Fundamental II completo (6º a 9º ano).

6. METODOLOGIA

O curso FIC de Vendedor será ofertado na modalidade de Educação a Distância, e, portanto, nesse aspecto, seguirá o disposto no Decreto 9.057/2017, que trata da educação à distância no âmbito da educação nacional. Para tanto, o curso utilizará de Tecnologias da Informação e Comunicação para seu desenvolvimento, sendo que todo o curso será à distância.

A principal ferramenta para a oferta do curso, nos termos expostos acima, é o Ambiente Virtual de Aprendizagem MOODLE, o qual já tem sido utilizado pelo Núcleo de Educação a Distância (NEAD) na oferta de cursos. Nesse ambiente, ocorrerão todas as atividades pedagógicas previstas para o curso.

O desenvolvimento do curso FIC será baseado, em aulas expositivas dialogadas, reflexivas, coletivas, individualizadas e problematizadoras, visando a participação ativa do estudante no processo de ensino-aprendizagem. Logo, de modo a permitir o desenvolvimento das competências e habilidades, os docentes poderão utilizar da combinação de várias estratégias didático-pedagógicas, conforme preconiza a Organização Didática na Resolução nº 338/2018 do Conselho Superior de 1º de fevereiro de 2018, entre as quais:

- I. Aula expositiva dialogada (com esquemas e suportes visuais);
- II. Resumos;
- III. Lista de discussão por meios informatizados;
- IV. Filmes;
- V. Uso de tecnologias de informática;
- VI. Solução de problemas;
- VII. Resolução de exercícios;
- VIII. Discussões e debates;
- IX. Pesquisa direcionada;

A seleção das estratégias dependerá da característica do componente curricular e será prevista no plano de ensino a ser entregue por cada docente, de forma que o processo de ensino favoreça o conhecimento obtido de forma individual e em grupo, e que potencialize todas as possibilidades do desenvolvimento de uma aprendizagem contextualizada e significativa.

Considerando que todo indivíduo possui experiências constituídas por meio das diversas vivências em sociedade, é importante que os docentes utilizem os saberes e as habilidades que os estudantes possuem para construir novos conhecimentos no campo da área de estudo.

O curso de vendedor está organizado em módulo único, com uma carga horária total de 160 horas.

7. PERFIL PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO

Este curso é destinado a estudantes e profissionais de qualquer área do conhecimento que tenham interesse em adquirir e/ou aprofundar suas habilidades em vendas, utilizando recursos multimidiáticos, que proporcionem uma formação profissional que o torne apto a desenvolver atividades na área de vendas.

O concluinte do curso FIC de Vendedor deverá apresentar um perfil que o habilite a ingressar e permanecer no mundo do trabalho de modo a desempenhar de forma eficiente as atividades desenvolvidas no seu campo de atuação: Apresentar os produtos e serviços da empresa, negociar e argumentar a venda, preparar mercadorias para venda, prestar serviços ao cliente, demonstrar produtos, executar a venda e pós-venda, expor mercadorias no ponto de venda, registrar a entrada e a saída de mercadorias.

8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O desafio de formar profissionais competentes com foco na cidadania, na humanização dos sujeitos e formação técnica e científica requer como fundamento uma concepção de ensino que privilegie o (re)conhecimento da realidade, a análise reflexiva sobre essa realidade para, a partir daí, agir para transformá-la ou indicar caminhos para a superação das dificuldades.

Nesse sentido, é de fundamental importância que o currículo contemple não apenas a formação em termos do saber acadêmico em si mesmo, mas que também seja pautado na perspectiva da formação do estudante como sujeito social, que busca compreender criticamente o mundo e o lugar onde vive como realidades inseparáveis.

Tendo em vista essas premissas, o currículo foi elaborado contemplando as competências profissionais fundamentais da habilitação, com foco no perfil profissional de conclusão, prevendo situações que levem o estudante e o professor a vivenciarem o processo de ação-reflexão-ação, a mobilizar e articular com pertinência conhecimentos, habilidades e valores em níveis crescentes de complexidade.

Para tanto, a abordagem dos conhecimentos privilegia os princípios da contextualização e da interdisciplinaridade, agregando competências relacionadas com as novas tecnologias, trabalho individual e em equipe e autonomia para enfrentar diferentes desafios do mundo do trabalho com criatividade e flexibilidade.

O pleno desenvolvimento dessa proposição supõe a materialização de tais princípios na organização curricular do curso, conforme descrito a seguir.

A organização curricular do curso observará as determinações legais presentes na Lei Federal 9.394/96 e no Decreto Federal nº 5.154/2004. Também será pautada nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio e nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a educação Profissional.

8.1. MATRIZ CURRICULAR

O curso será ofertado na modalidade de Educação a Distância, e, portanto, nesse aspecto, seguirá o disposto no Decreto 9.057/2017, que trata da educação a distância no âmbito da educação nacional.

A ferramenta principal para a oferta do curso, nos termos expostos acima, é o Ambiente Virtual de Aprendizagem MOODLE. O curso possui uma carga horária total de 160 horas, distribuídas em 6 (seis) componentes curriculares.

Quadro 01: Demonstrativo dos Componentes e Carga Horária

EIXO TECNOLÓGICO: Gestão e negócios	
Componentes Curriculares	Carga Horária
Ambientação em AVA	20h
Noções de informática e tecnologia aplicada a vendas	20h
Empreendedorismo e inovação	40h
A evolução do processo de vendas	20h
Clientes	20h
Marketing e técnicas de vendas	40h
Total da carga horária dos Componentes Curriculares	160h

8.2 EMENTÁRIO

Componente Curricular: Ambientação em AVA.	CH total: 20 horas
Ementa: Uso de tecnologias e novas ferramentas voltadas para a educação a distância e, aproximação e domínio do Ambiente Virtual de Aprendizagem do IFRR/EAD utilizado para realização do curso.	
Bibliografia Básica: FREITAS, M. T. A. (Org.). Cibercultura e Formação de professores . Belo Horizonte: Autêntica Editora Ltda, 2009. IFTO - Informática com Ambientação em EAD . Cuiabá: Ed. UFMT, 2015. Disponível em: http://proedu.rnp.br/handle/123456789/1482 MORAES, U. C. Tecnologia educacional e aprendizagem: o uso dos recursos digitais . São Paulo: Livro Pronto, 280 p., 2008. QUINTELA, A. J. F. ZAMBERLAN, M. F. Ambientação para EAD . Cuiabá: Ed. UFMT, 2014. Disponível em: http://proedu.rnp.br/handle/123456789/1526 . ZAGO, M. F.; BAIRRAL, M. A. Tecnologias da Informação e da Comunicação e os projetos de trabalho online . Norte Científico, v.5, n.1, p. 70- 87, dezembro de 2010. Disponível em: http://www.ifrr.edu.br/SISTEMAS/revista/index.php/revista/article/view/98/92 . Acessado em: 27/09/2019.	
Bibliografia Complementar: FRANCO, Lúcia Regina Rodrigues. EaD Virtual: entre teoria e prática . 2ª edição. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2011. MOTTA, Rosa A. S. M. et al. Gestão da Tecnologia da Informação em ambientes Educacionais: um relato da experiência de implantação de curso de especialização lato sensu . Resende, RJ: VII SEGeT, 2010. NETTO, Carla. Interatividade em ambientes virtuais de aprendizagem . In: FARIA, Elaine Turk. Educação presencial e virtual: espaços complementares essenciais na escola e na empresa. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.	

Componente Curricular: Noções de informática e tecnologia aplicada a vendas	CH total: 20 horas
Ementa: Hardware e Software(aplicativos). Sistemas Operacionais livres e proprietários (computadores e celulares): conceitos, utilização, configuração, manipulação de arquivos. Softwares básicos utilizados no processo de vendas: Editores de texto, aplicativos de apresentação, Planilhas Eletrônicas, internet, redes sociais e outros. Mecanismos de segurança na internet e netiquetas.	
Bibliografia Básica: BARRIVIERA, R.; OLIVEIRA, E. D. Introdução à informática . Curitiba: Editora LT, 2012. BISCALCHIN, Ana Carolina Silva; DE ALMEIDA, Marco Antonio. Apropriações sociais da tecnologia: ética e netiqueta no universo da infocomunicação . InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, v. 2, n. 1, p. 193-207, 2011. MARÇULA, M.; BENINI FILHO, P. A. Informática: conceitos e aplicações . São Paulo: Érica. 2010. NORTON, P. Introdução à informática . São Paulo: Pearson Makron Books, 2011. VELLOSO, F. de C. Informática: conceitos básicos . 8ª ed. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2011.	
Bibliografia Complementar: COSTA, E. A. Livro BrOffice.org: da teoria à prática . São Paulo: Brasport, 2007. GUIMARÃES, A. M. RIBEIRO, A. M; Introdução às tecnologias da informação e da comunicação: Tecnologia da informação e da comunicação . Editora UFMG - 2011. HAMBRIDGE, S. Netiquette guidelines . RFC Editor, 1995. Disponível em: < http://portal.acm.org/citation.cfm?id=RFC1855&CFID=112334393&CFTOKEN=94246368 >. Acesso em 21 out. 2010.	

Componente Curricular: Empreendedorismo e inovação.	CH total: 40 horas
Ementa: Origens e conceitos de empreendedorismo. Tipos de Empreendedorismo. Perfil do Empreendedor. Empreendedorismo como opção de carreira. Inovação e oportunidades de negócios. Elaboração do plano de negócios. Outras ferramentas úteis ao empreendedor. Aspectos legais relacionados ao empreendedorismo. Plano de desenvolvimento pessoal.	

Bibliografia Básica:
 BERNARDI, L. A. **Empreendedorismo e armadilhas comportamentais**. São Paulo: Atlas, 2015.
 DEGEN, Ronald Jean. **O Empreendedor: empreender como opção de carreira**. Editora Pearson, 2008.
 DRUCKER, Peter Ferdinand. **Inovação e espírito empreendedor**. São Paulo: Pioneira, 2016.
 DRUMMOND, R. **Fazendo a inovação acontecer: Um guia prático para você liderar o crescimento sustentável de sua organização**. Editora: Planeta Estratégia; 1ª edição, 2018.
 MENDES, J. **Empreendedorismo 360º: a prática na prática**. São Paulo: Atlas, 2017.

Bibliografia Complementar:
 BESSANT, J. **Inovação e Empreendedorismo**. Editora: Bookman; 3ª edição, 2019.
 GRAHAM, B. **O investidor inteligente**. Editora: HarperCollins; 1ª edição, 2016.
 OLIVEIRA, D. P. R. **Empreendedorismo: vocação, capacitação e atuação voltados para o plano de negócios**. São Paulo: Atlas, 2014.

Componente Curricular: A evolução do processo de vendas.	CH total: 20 horas
--	---------------------------

Ementa:
 Evolução do cliente/consumidor. Evolução do vendedor. O profissional de vendas hoje. Habilidades, conhecimentos e valores. Organização como fator de produtividade. Requisitos pessoais para o novo profissional de vendas. Expectativas da empresa em relação aos vendedores. Obrigações básicas do vendedor. Trabalho em equipe. O vendedor como negociador. Ética profissional.

Bibliografia Básica:
 CHIAVENATO. I. **Gestão de vendas: uma abordagem introdutória**. 3ª edição. Barueri: Manole, 2014.
 GITOMER, J. **A Bíblia de Vendas**. São Paulo. M. Books, 2010.
 GOBE, A. C. **Administração de vendas**. São Paulo: Saraiva, 2000.
 LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Técnicas de Vendas: como vender e obter bons resultados**. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.
 RATTO, L. **Vendas – Técnicas de Trabalho E Mercado**. Editora SENAC NACIONAL. São Paulo. 2007.

Bibliografia Complementar:
 STANTON JR., J. L. **Administração de vendas**. 10 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.
 TRACY, Brian; MATTA, Villela da & VICTORIA, Flora. **Estratégias avançadas em vendas**. Trad. Edson Furmankiewicz. Barueri, SP: Novo Século Editora, 2014.
 FISHER, R; PATTON, B.; URY, W. **Como chegar ao sim**. São Paulo: Imago, 2005.

Componente Curricular: Clientes	CH total: 20 horas
---	---------------------------

Ementa:
Consumidor x Clientes. Tipos de Clientes (por personalidade e classificatório A, B, C). Pirâmide de Maslow – necessidades básicas dos seres humanos. Como tratar os diferentes tipos de clientes. Tipos de abordagem (pessoal e virtual). Fidelização e retenção de clientes (front office). Processo de formação do nível de satisfação do cliente. Recuperação de clientes insatisfeitos. Serviços de atendimento e manutenção de clientes (back office). Medindo a satisfação do cliente. Pós vendas.

Bibliografia Básica:
BRONDMO, H. P. Fidelização. São Paulo: Futura, 2001. CHURCHILL, Gilbert A. **Marketing: criando valor para os clientes**. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2008.
CHURCHILL Jr. G. A; PETER, J. P. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2013.
DANTAS, E. B. **Gestão da informação sobre a satisfação de consumidores e clientes**. São Paulo: Atlas, 2014.
DEMO, G. **Marketing de relacionamento e comportamento consumidor**. São Paulo: Atlas, 2015.
VILASANTI, V. L. **Comportamento do consumidor na era digital**. 1ª Edição. Editora Contentus, 2020.

Bibliografia Complementar:
LIMA, A. **Como conquistar, fidelizar e recuperar clientes: gestão do relacionamento**. São Paulo: Atlas, 2012.
MOWEN, J. C. Minor, M. **Comportamento do Consumidor**. 1ª edição. Editora Pearson, 2019.
VERGARA, S. H. C; RODRIGUES, D. F; TONET, H. C. **Excelência no atendimento ao cliente**. São Paulo: FGV Editora, 2014.

Componente Curricular: Marketing e técnica de vendas.	CH total: 40 horas
Ementa: Marketing - conceitos e evolução. O ambiente do marketing. Os processos de marketing na gestão de vendas: o marketing mix. A revolução digital do marketing, o ambiente de marketing digital, comportamento consumidor na era digital, comércio eletrônico, propaganda on-line, ações de comunicação, domínio do mercado digital, plano e estratégia para o mercado digital, tendências. Técnicas de vendas, Qualificações do profissional de vendas.	

Bibliografia Básica:

ALDRICH, D. F. **Dominando o Mercado Digital**. São Paulo: Makron, 2000.
KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
LAGE, R. F. Marketing digital: **Para aquisição de clientes e criação de notoriedade da marca**. 2018. 65 Folhas. Marketing. Católica Porto Business School, Economia e Gestão. Abril 2018.
LAS CASAS, A. L. **Marketing: conceitos, exercícios e casos**. 8. ed. São Paulo Atlas. 2009.
LIMEIRA, T. M. V.I. **E- Marketing**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

Bibliografia Complementar:

COBRA, Marcos. **Marketing básico**. São Paulo: Atlas, 2009.
GITOMER, Jeffrey. **Boom de Mídias Sociais**. São Paulo: M. Books, 2012
QUALMAN, Erik. **Socialnoimics**. São Paulo: Saraiva, 2011
KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem como prática mediadora deve possibilitar um acompanhamento contínuo e sistemático do processo de ensino-aprendizagem do estudante. Dessa forma, a avaliação é concebida como uma dimensão do processo de ensino-aprendizagem e não apenas como momentos isolados desse mesmo processo. É importante que as práticas avaliativas considerem tanto o processo que o aluno desenvolve ao aprender como o resultado alcançado.

Desse modo, conforme estabelece a Resolução n.º 471 – Conselho Superior, de 17 de outubro de 2019, a avaliação do processo de aprendizagem dos estudantes deverá ocorrer:

- I. No início do curso, de forma diagnóstica, para subsidiar a prática do docente;
- II. Ao longo do curso, de forma a redimensionar a prática do docente e orientar as estratégias de aprendizagem do estudante;
- III. De forma contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos;

A evolução da aprendizagem do estudante será registrada no Ambiente Virtual de Aprendizagem e em diários de classe específicos.

Além dos instrumentos referentes à verificação do conhecimento específico, o processo de avaliação também deverá considerar a prática de aspectos atitudinais, que corroboram com a formação geral do estudante, como comportamento; assiduidade e pontualidade; proatividade; valores morais e éticos; e espírito de solidariedade, companheirismo, respeito ao outro e ao bem comum.

O Moodle é uma ferramenta da Educação a Distância facilitadora para a avaliação do discente, assim, o professor fará uso, de acordo com seu planejamento e ementa do componente curricular, dos diversos recursos tais como: chat; fóruns de discussão; bate papos; atividades de envio de arquivos; questionários; hipertextos; atividades off-line; on-line; wiki; glossários; caça palavras;

cruzadinhas; avaliações dentre outras.

A avaliação da aprendizagem do curso será expressa em notas, numa escala de 0,0 (zero) a 10,0 (dez). Será considerado aprovado por média o estudante que obtiver nota igual ou superior a 7,0 e frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso, sendo efetuado o registro no diário de classe, devendo, os estudantes com menor rendimento de aprendizado, serem submetidos à recuperação de forma paralela, numa concepção de avaliação da aprendizagem processual, contínua, cumulativa e formativa.

Ao final do curso será feita uma avaliação sobre o andamento do curso por parte dos servidores/estudantes. A avaliação do curso será feita através de resposta a formulário que contemple questões optativas e dissertativas, as quais contemplarão a avaliação das aulas em termos de conteúdo e procedimentos didáticos dos professores, formadores e mediadores, do material utilizado. Esses procedimentos avaliativos serão utilizados como instrumentos para avaliar se os objetivos propostos foram atingidos.

10. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Como se trata de curso com oferta totalmente on-line, a infraestrutura que a instituição oferece ao curso incluirá espaços e equipamentos para docentes e pessoal técnico-administrativo, para que os objetivos previstos no Projeto Pedagógico do Curso sejam alcançados.

Como principais equipamentos e instalações para o curso podemos citar: salas de aula, laboratórios de informática com acesso à internet; salas de aula com carteiras para os estudantes; mesa e cadeira para professor; quadro branco, pincel e apagador; recursos audiovisuais de qualidade (projetores multimídia e tela de projeção, notebooks, impressoras com scanner, televisores); banheiros e biblioteca.

11. PESSOAL DOCENTE

O corpo docente do Curso FIC em vendedor será composto por profissionais qualificados, com experiência na área de EAD, com formação pertinente ao curso, apresentados no Quadro 02.

Quadro 02: Professor formador necessário ao funcionamento do curso.

	Descrição	Carga Horária do Componente Curricular	Quantidade
1	Profissional com experiência ou formação em informática e TICs ao desenvolvimento educacional, com experiência em Ambiente Virtual de aprendizagem.	40h	1
2	Bacharel ou Licenciado em Administração ou áreas afins.	50h	1
3	Bacharel ou Licenciado em Administração ou áreas afins.	70h	1
Total de docentes necessários			03

12. CERTIFICAÇÃO

Os estudantes que concluírem o curso e obtiverem a frequência mínima de 75% da carga horária total do curso, e um aproveitamento mínimo de 70% nos componentes curriculares receberão o Certificado de Qualificação Profissional em Vendedor.

13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20/12/1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília/DF: 1996.

_____. Lei nº 11.741, de 16/07/2008. Altera dispositivos da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. Brasília/DF: 2008.

_____. Lei nº 11.892, de 29/12/2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

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

BRASIL, 2017. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamento o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

_____. Resolução CNE/CEB nº 01/2005. Atualiza as Diretrizes Curriculares Nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação para o Ensino Médio e para a Educação Profissional Técnica de nível médio às disposições do Decreto nº 5.154/2004. Brasília/DF: 2005.

IFRR. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima. Conselho Superior. Plano de Desenvolvimento Institucional/PDI 2019-2023. 2019.

_____. Resolução n.º 471 – Conselho Superior, de 17 de outubro de 2019. Aprova a reformulação do regulamento dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do IFRR.

_____. Resolução n.º 338, de 1º de fevereiro de 2018. Aprova a reformulação da organização didática do IFRR.

PIAGET, Jean. Aprendizagem e Conhecimento. São Paulo: Freitas Bastos, 1983.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. A formação Social da Mente São Paulo: Martins Fontes, 2007.

14. APRECIÇÃO/APROVAÇÃO INTERNA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

PARECER DA DIRETORIA / COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO DOCAMPUS	
Esta Diretoria / Coordenação, considerando a Política de Extensão do IFRR é de parecer:	
() Favorável () Desfavorável à aprovação deste Projeto Pedagógico do Curso.	
Justificativa: _____	
00/10/2021	Pierre Pinto Cardoso
Data:	Assinatura

PARECER DA DIRETORIA / COORD. DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DOCAMPUS

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a dotação financeira e orçamentária deste *Campus*, é de parecer:

() Favorável () Desfavorável à aprovação deste Projeto Pedagógico do Curso.

Justificativa: _____

00/10/2021

Tiago de Oliveira Lima

Data:

Assinatura

PARECER DA DIREÇÃO-GERAL DO CAMPUS

Esta Direção-Geral, considerando os pareceres anteriores é de parecer:

() Favorável () Desfavorável à aprovação deste Projeto Pedagógico do Curso.

Justificativa: _____

00 /10/2021

Vanessa Rufino Vale Vasconcelos

Data:

Assinatura

Documento assinado eletronicamente por:

- Nilra Jane Filgueira Bezerra, REITOR - CD0001 - IFRR, em 25/04/2022 12:43:11.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 19/04/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrr.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 142209

Código de Autenticação: 6a25e63ab8

