

**MULHERES AIL**

Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável

**PROJETO POLÍTICO  
PEDAGÓGICO**

**OPERADORA DE SUPERMERCADO**  
**Campus Humaitá**



**INSTITUTO FEDERAL**  
Amazonas

**PROEX**  
Pró-Reitoria  
de Extensão

## **PROJETO PEDAGÓGICO DA FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA**

### **CURSO OPERADORA DE SUPERMERCADO**

**MODALIDADE: PRESENCIAL**

**PROGRAMA MULHERES MIL**

**Humaitá - AM**  
**Outubro/2023**

**Luís Inácio Lula da Silva**  
**Presidente da República**

**Camilo Santana**  
**Ministro da Educação**

**Jaime Cavalcante Alves**  
**Reitor do IFAM**

**Rosângela Santos da Silva**  
**Pró-Reitora de Ensino**

**Paulo Henrique Rocha Aride**  
**Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

**Maria Francisca Morais de Lima**  
**Pró-Reitora de Extensão**

**Adanilton Rabelo de Andrade**  
**Pró-Reitor de Administração e Planejamento**

**Leandro Amorim Damasceno**  
**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

**Adamir da Rocha Nina Júnior**  
**Diretor Geral do Campus Humaitá**

**José Alberto do Nascimento Pinho**  
**Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão do Campus Humaitá**

**Inaê Nogueira Level**  
**Coordenador de Extensão do Campus Humaitá**

### EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

<b>Nome</b>	<b>Função</b>
Jeferson Aparecido Lima de Oliveira	Presidente
Inaê Nogueira Level	membro
Valderi Dantas	membro
Luiz Anderson de Moraes Santos	membro
Laura Cristina Leal e Silva	membro
Bruno Bufumam Alecrim	membro
José Alberto do Nascimento Pinho	membro
José Augusto Figueira da Silva	membro
Aurelio Diaz Herraiz	membro
Danilo de Oliveira Machado	membro
Rafael Lustosa Maciel	membro
Edimar Lopes da Costa	membro
Rádeo Sousa Silva	membro
Gleiciano Vales Mendes	membro
Jurandir dos Santos Silva	membro
Eduardo Henrique Spies	membro
Cristiangrey Quinderé Gomes	membro
Lerkiane Miranda de Moraes	membro
Marilda Aguiar do Carmo	membro
Josélia Almeida Lira	membro
Ederson Lopes da Costa	membro
Egilson Cavalcante Cunha	membro

### RESPONSÁVEL PELA REVISÃO PEDAGÓGICA

<b>Nome</b>	<b>Função</b>
Aline Zorzi Schultheis de Freitas	Pedagoga

## SUMÁRIO

1	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	6
1.1	DADOS DO CAMPUS .....	6
2	APRESENTAÇÃO DO CURSO.....	7
3	INTRODUÇÃO.....	7
4	DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO EM QUE O CURSO SERÁ DESENVOLVIDO .....	8
5	JUSTIFICATIVA .....	10
6	OBJETIVOS DO CURSO .....	12
6.1	OBJETIVO GERAL .....	12
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	12
7	PÚBLICO-ALVO.....	12
8	METODOLOGIA.....	13
9	REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO.....	17
10	PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO .....	17
11	MATRIZ CURRICULAR .....	17
12	EMENTAS .....	18
13	AVALIAÇÃO .....	32
14	REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO .....	34
	REFERÊNCIAS .....	35
	ANEXO I – LISTA DE MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO .....	36

## 1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

<b>CNPJ</b>	10.792.928/0001-00
<b>Razão Social</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
<b>Esfera Administrativa</b>	Federal
<b>Endereço</b>	Rua Ferreira Pena, 1109, Centro.
<b>Cidade/UF/CEP</b>	Manaus, AM, 69025-010
<b>Telefone</b>	(92) 3306-0000
<b>Coordenador do Projeto</b>	Antônia de Jesus Andrade Braga e Rosiene Barbosa Sena
<b>Site de Instituição</b>	<a href="http://www.ifam.edu.br">www.ifam.edu.br</a>

### 1.1 DADOS DO CAMPUS

<b>CNPJ</b>	10.792.928/0012-62
<b>Razão Social</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – Campus Humaitá
<b>Endereço</b>	Br 230, Km 07, S/N
<b>Cidade/UF/CEP</b>	Humaitá/AM/69.800-000
<b>Contato</b>	<a href="mailto:cextensao.chum@ifam.edu.br">cextensao.chum@ifam.edu.br</a>
<b>Site de Instituição</b>	<a href="http://www2.ifam.edu.br">http://www2.ifam.edu.br</a>
<b>Gestor de Extensão do Campus</b>	Inaê Nogueira Level
<b>Site do Campus</b>	<a href="http://www2.ifam.edu.br/campus/humaita">www2.ifam.edu.br/campus/humaita</a>

## 2 APRESENTAÇÃO DO CURSO

<b>Nome do Curso</b>	Curso de Operadora de Supermercado
<b>Características do Curso FIC</b>	(x) Curso Formação Inicial ( ) Carga Horária igual ou superior a 160h ( ) Curso Formação Continuada (CH mínima 40h) ( ) Curso de Aperfeiçoamento ( ) Carga Horária mínima de 180h e inferior a 360h
<b>Eixo Tecnológico</b>	Gestão e Negócios
<b>Carga Horária Total</b>	160h
<b>Número de Vagas</b>	30
<b>Escolaridade mínima</b>	Ensino Fundamental I - Incompleto
<b>Data Início e Término – Turma 1</b>	26/02 a 25/05/2024
<b>Dias da semana</b>	Segunda a sexta-feira
<b>Horário</b>	18h às 22h
<b>Forma de Ingresso</b>	Seleção Pública
<b>Turno</b>	Noturno
<b>Modalidade da Oferta</b>	Presencial
<b>Frequência de oferta</b>	Única
<b>Local das aulas</b>	Igreja Nossa Senhora do Carmo

## 3 INTRODUÇÃO

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Operadora de Supermercado, na modalidade presencial. Este projeto pedagógico de curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal do Amazonas, no campus Humaitá, a partir do Programa Nacional Mulheres Mil.

Os cursos de formação inicial e continuada favorecem a qualificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. São cursos ancorados na teoria-prática e tem como princípio educativo o trabalho. Objetiva-se uma formação profissional emancipatória, considerando os diversos aspectos da formação humana integral.

Com a oferta do Curso FIC em Operadora de Supermercado, o IFAM campus Humaitá visa promover a elevação da escolaridade, a atualização profissional, o empoderamento das mulheres em vulnerabilidade social através da geração de renda e propiciar ao município mão de obra qualificada. O público alvo são as mulheres jovens e adultas em vulnerabilidade social residentes no município de Humaitá-AM.

Pretende-se, portanto, a partir deste Curso, oportunizar uma formação que integre as dimensões constitutivas do ser humano, favorecendo a inserção no mundo do trabalho. Consolidando-se assim, o exercício da cidadania e a necessidade constante de qualificação pessoal e profissional.

O município de Humaitá localiza-se no Sul do Amazonas, sendo marcado por dois modelos de desenvolvimento opostos. Pela sua localização geográfica, Humaitá tem se tornado a porta de entrada e saída entre o Amazonas e o Brasil terrestre. Neste município confluem duas estradas: a BR 230 e a BR 319, as quais conectam os municípios do Sul do Amazonas e o estado de Rondônia. A economia deste município está estruturada no manejo dos recursos naturais.

#### **4 DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO EM QUE O CURSO SERÁ DESENVOLVIDO**

Humaitá é uma cidade do estado do Amazonas, situada na região sul do estado, sendo delimitado pelos municípios de Manicoré ao norte, leste e oeste; Porto Velho, capital de Rondônia, ao sul, Tapauá e Canutama ao oeste. É banhada pelo rio Madeira, um dos principais afluentes do rio Amazonas, e é cortada pelas rodovias BR-230 Transamazônica e BR-319 Manaus-Porto Velho, que ligam a cidade aos principais centros urbanos da região. Humaitá tem uma população estimada em 57.473 habitantes, segundo o IBGE em 2022, e uma área de 33.071,667 km<sup>2</sup>, sendo o décimo município mais populoso e o quinto maior em extensão territorial do Amazonas.

Segundo dados do governo do estado do Amazonas, a economia do município de Humaitá é baseada principalmente na agropecuária, nos serviços e na administração pública. Segundo o IBGE, em 2020, o PIB per capita de Humaitá era de R\$13.907,15, valor inferior à média do estado (R\$27.600,00). O município possui um potencial agropecuário e logístico, sendo considerado parte do chamado “Arco Norte Amazônico”,

uma região que visa aproveitar as vantagens comparativas da Amazônia para o desenvolvimento sustentável. é uma cidade que se destaca pela alta regularidade das vendas no ano e por apresentar novas oportunidades de negócios. O desempenho econômico e o baixo potencial de consumo são os pontos de atenção. A cidade enfrenta alguns desafios para o seu desenvolvimento econômico, como a infraestrutura precária, a falta de qualificação profissional, a dependência das transferências governamentais e a preservação ambiental.

Instituído pela Portaria No 1.015, DE 21 DE JULHO DE 2011, o Programa Nacional Mulheres Mil - Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável que integra um conjunto de ações que consolidam as políticas públicas e diretrizes governamentais de inclusão educacional, social e produtiva de mulheres em situação de vulnerabilidade. Um dos objetivos do PNMM é a atenuação da violência contra a mulher, por meio da elevação do nível de escolaridade, da inserção no mercado de trabalho e do aumento da autonomia.

No IFAM – *Campus* Humaitá as atividades do programa começaram no ano de 2022 com a adesão ao programa e inscrição de quatro proposta de cursos, das quais foi contemplado com três cursos com um total de 90 vagas, onde após análise e debate de um grupo de trabalho coordenado pelo Núcleo de Extensão do Campus foram definidas três comunidades onde serão ofertados os cursos. As comunidades são: • Aldeia Tenharim – curso de agricultora familiar – 30 vagas; Comunidade de Nossa Senhora Auxiliadora do Rio Ipixuna – curso de operadora de beneficiamento de pescado – 30 vagas; Bairro Nossa Senhora do Carmo – Operadora de Supermercados – 30 vagas.

## **BAIRRO NOSSA SENHORA DO CARMO**

O bairro Nossa Senhora do Carmo é um dos mais antigos e tradicionais de Humaitá, no Amazonas. Ele está localizado na zona periférica da cidade, próximo ao rio Madeira e ao rio Beem. O bairro abriga a Escola Municipal Nossa Senhora do Carmo, uma das mais importantes da rede pública municipal, que oferece ensino fundamental. O bairro também possui uma igreja católica dedicada à Nossa Senhora do Carmo, e outras evangélicas, que são palcos de festas religiosas e culturais. Também possui Posto de Saúde. O bairro tem uma população estimada em cerca de 3 mil habitantes com a maioria proveniente de comunidades ribeirinhas, mantendo assim forte cultura tradicional, que vivem em casas

simples e modestas, mas com um forte senso de comunidade e solidariedade. As principais fontes de renda dos moradores são provenientes do funcionalismo público municipal, programas sociais, comércio, garimpo e pesca. Os principais problemas do bairro Nossa Senhora do Carmo em Humaitá, no Amazonas, são:

A infraestrutura precária, que dificulta o acesso a serviços básicos como água, energia, saneamento e transporte. Além de problema de inundação durante a época de cheia do rio Madeira, pois o bairro fica às margens do rio Madeira e rio Beem.

A falta de oportunidades de educação, cultura, lazer e trabalho para os jovens e adultos, já que o bairro possui apenas uma escola municipal, que atende do ensino infantil ao fundamental, mas não oferece ensino médio ou profissionalizante. A escola também enfrenta problemas de falta de professores, materiais didáticos e equipamentos. O bairro não conta com espaços culturais ou esportivos, nem com iniciativas de geração de renda ou qualificação profissional para os moradores.

A violência e a insegurança, que afetam a qualidade de vida e a convivência social dos habitantes. O bairro sofre com a presença de traficantes, usuários de drogas e criminosos, que praticam assaltos, furtos, homicídios e exploração de menores com altos índices de gravidez na adolescência. Os moradores também reclamam da falta de iluminação pública, de policiamento e de assistência jurídica.

Esses problemas exigem ações conjuntas do poder público, da sociedade civil e dos próprios moradores, que buscam melhorar as condições de vida e garantir os direitos do bairro Nossa Senhora do Carmo, porém o bairro conta com duas associações que fazem trabalhos voltado para o social, são elas Clube das Mães e Associação dos Pais do Bairro Nossa Senhora do Carmo onde o IFAM - *Campus* Humaitá irá ministrar o curso de Operadora de Supermercados com a carga horária de 160 horas, curso que tem como objetivos qualificar as mulheres da comunidade para melhorar a oportunidade de empregabilidade para elas.

## 5 JUSTIFICATIVA

O Programa Mulheres Mil é iniciativa da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC) e teve sua primeira oferta em caráter piloto

em 2007 em parceria com o Governo Canadense. Em 2011 o Programa foi reconhecido nacionalmente e teve oferta por meio do PRONATEC. Diante dos resultados positivos de ofertas anteriores, em 2013 o Ministério da Educação por meio da SETEC, institucionalizou o Programa Mulheres Mil por meio da Portaria nº 725, de 13 de abril de 2023.

A proposta apresenta a metodologia Mulheres Mil - Sistema de Acesso, Permanência e Êxito, desenvolvida para acolher mulheres que se encontram em diversos contextos sociais de marginalização e vulnerabilidade social e incluí-las no processo educacional e no mundo do trabalho.

O avanço da tecnologia da informática mudou os conceitos de ensino e de trabalho. A preocupação com o que se denominou de “inclusão digital” passou a ser um problema urgente a ser enfrentado pelos dirigentes do país, já que todos os processos de novas tecnologias deságuam no conhecimento de informática. No Amazonas, a dificuldade de locomoção na região, por falta de rodovias, por sua grande extensão territorial, pela baixa densidade demográfica e pelo subdesenvolvimento secular imposto à população ribeirinha, torna árduo o esforço do Governo para tornar realidade a inclusão digital.

O Instituto Federal do Amazonas que tem como objetivo oferecer educação pública gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região, está ampliando sua atuação em diferentes municípios do Estado, com a oferta de cursos abrangendo diversas áreas profissionais, de acordo com as necessidades locais.

Após a análise dos dados coletados, percebe-se que as famílias que irão participar do Programa Mulheres Mil ofertado pelo IFAM - *Campus* Humaitá, vivem em condição de vulnerabilidade social, recorrendo à rede socioassistencial, principalmente aos serviços destinados à complementação de renda como forma de manter suas necessidades básicas. Com relação à inclusão ao mercado de trabalho, majoritariamente, as mulheres se declararam do lar, ou seja, não têm nenhuma atividade econômica. Na sequência, algumas mulheres desenvolvem atividades relativas ao trabalho informal, com baixa remuneração. Desse modo, o acesso ao trabalho representa a oportunidade que esse grupo de mulheres têm para utilizar suas capacidades e conhecimentos e contribuir no sustento da família, para isso consolida-se a necessidade de intervenção nas contradições sociais, econômicas e culturais de comunidades pobres do município, por meio de programas como o Mulheres Mil teremos a ampliação na geração de trabalho, erradicação da miséria, dentre outras expressões da questão social tão presentes no município de Humaitá.

## 6 OBJETIVOS DO CURSO

### 6.1 OBJETIVO GERAL

O Curso FIC de Operador de Supermercado, na modalidade presencial, pretende capacitar as mulheres do bairro Nossa Senhora do Carmo, do município de Humaitá-AM, desenvolvendo competências básicas inerentes às rotinas dos principais departamentos de um supermercado, permitindo que seja capaz de realizar atividades de apoio, com eficiência e eficácia. Além de contribuir para o fortalecimento da renda familiar e a valorização profissional das mulheres.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar os conceitos de reposição e controle de estoque;
- Utilizar técnicas de merchandising no ponto de venda;
- Desenvolver atividades de operação de caixa.

## 7 PÚBLICO-ALVO

O Programa Mulheres Mil tem como objetivo atender mulheres a partir de 16 anos, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade social e econômica, em contexto de pobreza e extrema pobreza; baixo grau de escolarização ou nenhuma escolarização; responsáveis pelo cuidados das/os filhas/os e ou familiares; pelos cuidados da casa; vítimas de violência; observando as questões de desigualdade racial e étnica; de orientação sexual e identidade de gênero; geracional; de deficiência; de classe social etc. Importante ainda destacar mulheres em situação de rua, migrantes, refugiadas, privadas de liberdade e grupos que, historicamente, não tiveram acesso à educação e aos direitos humanos. Mulheres que vivem em comunidades de risco ou pertencentes a Povos e Comunidades Tradicionais (PCTs), agricultoras, quilombolas, indígenas, ribeirinhas. Grupos culturalmente diferenciados e que se reconhecem como tais, que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e usam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição.

No caso de Humaitá, o público feminino do curso atenderá a uma demanda do bairro Nossa Senhora do Carmo. No intuito de oportunizar não apenas uma continuidade formativa, o curso vem oferecer alternativas complementares que possam fortalecer e diversificar as fontes de renda familiar. O curso busca oportunizar um maior protagonismo e fortalecimento das mulheres residentes no município de Humaitá.

## 8 METODOLOGIA

O curso será desenvolvido utilizando a metodologia de Acesso, Permanência e Êxito. No âmbito do Programa, o acesso está intrinsecamente relacionado à criação de condições para que as mulheres em situação de vulnerabilidade possam acessar os cursos ofertadas. Portanto, relaciona-se com a garantia do direito ao acesso à escolaridade, ao conhecimento, à tecnologia e à inovação gerados pela sociedade.

Tendo como base os princípios pedagógicos da dialogicidade, problematização, igualdade e empoderamento, o acesso à instituição passa a ser concebido como um instrumento de inclusão, promotor de permanência no ambiente escolar, com êxito e sustentabilidade, dada a mudança de concepção de acesso seletivo para um acesso inclusivo e afirmativo (BRASIL, 2023, p. 18)

Assim, o acesso relaciona-se com a identificação de saberes da experiência, por isso a necessidade de aproximação com os territórios. Para isso, foi realizado, antes da elaboração deste PPC um diagnóstico dos territórios em que as mulheres estão inseridas, a fim de reconhecer as características de cada território e assim definir com as mulheres a oferta do curso.

Além do diagnóstico dos territórios é importante identificar os saberes e experiências em nível individual e coletivo. Para isso será utilizado o instrumento pedagógico **Mapa da Vida**.

O Mapa da Vida é um processo que coloca em perspectiva duas dimensões: a coletiva e a individual com o objetivo de potencializar o sujeito como autor e protagonista da história da sua vida e de seu grupo, visando criar oportunidade e ambiente para a troca de experiências de vida, para que elas possam ser compartilhadas e então devidamente registradas, validadas e valorizadas (BRASIL, 2023, p. 23)

Assim, o mapa da vida é uma ferramenta de diálogo com o território e com as mulheres. Por meio do mapa da vida serão identificadas necessidades coletivas que apontam a necessidade de possíveis parcerias, organização institucional, etc.

O mapa de vida como elemento individual oportuniza as mulheres narrarem suas trajetórias pessoais e reconhecerem saberes já construídos.

Segundo o Guia Metodológico do Programa Mulheres Mil (BRASIL, 2023), algumas perguntas podem ser utilizadas na realização da dinâmica do Mapa da Vida:

- Quais os principais fatos de sua vida?
- Quais são as pessoas significativas?
- Quais foram as rupturas e por que aconteceram?
- Quais foram as lutas e condições de existência dos seus antepassados?
- Quais saberes foram transmitidos por eles para você?
- Que valores orientam a sua vida?
- Quais e como foram suas experiências na escola?
- Quais são suas experiências no mundo do trabalho?
- Quais os seus sonhos?

No curso em questão o Mapa da Vida será aplicado no início do curso e deverá ter a participação de todos os professores e equipe multidisciplinar que atuará junto com as mulheres. Ressalta-se a importância dessa atividade ser realizada em espaços acolhedores e contar com a participação de psicólogos e assistentes sociais. Para desenvolvê-la, pode-se fazer uso de diferentes instrumentos: fotografias, colagens, recortes de revistas, mapas, escritas de texto etc. Após a feitura do Mapa da Vida, deve-se estimular o grupo para compartilhá-lo entre elas. Para o processo de formação, é o momento em que a equipe multidisciplinar adentra as histórias individuais, devendo identificar temas importantes para serem incluídos no Curso, bem como os saberes e expectativas das mulheres em relação à qualificação profissional.

O mapa da vida também será utilizado como ferramenta pedagógica durante o curso. “No que concerne à qualificação profissional, o Mapa da Vida pode ser aplicado para identificar as experiências prévias de trabalho e as possibilidades de articulação com uma determinada área de trabalho e ou geração de renda” (BRASIL, 2023, p 25).

São sugestões de dinâmicas a serem realizadas:

- Roda de conversa: Promover discussões em grupo sobre as dificuldades nos processos de aprendizagem e as demandas de conteúdos e debates. Incentivar as alunas a compartilharem suas experiências e reflexões, permitindo a identificação coletiva das dificuldades e a busca por soluções conjuntas.
- Avaliação coletiva: Momentos de avaliação coletiva das disciplinas, em que as alunas possam refletir sobre o que aprenderam e a importância do conteúdo para suas vidas.
- Incentive-as a compartilhar seus pontos de vista, sugestões de temas complementares e a expressarem suas expectativas em relação à qualificação profissional.
- Atividades práticas: Desenvolver atividades práticas que permitam a aplicação dos conhecimentos adquiridos, buscando conectar o conteúdo à realidade das alunas. Incentive-as a compartilharem suas experiências e a discutirem como o aprendizado pode ser aplicado em suas vidas pessoais e profissionais.
- Trabalho em grupo: Estimular a formação de grupos de estudo entre as alunas, incentivando a troca de conhecimentos e a colaboração mútua. Dessa forma é possível fortalecer os laços entre as mulheres, permitindo que elas se apoiem e compartilhem suas vivências durante o processo de aprendizagem.

As ações de permanência integram a concepção inclusiva que promove a criação de um espaço de formação seguro, acolhedor, colaborativo e estimulante, com ênfase na valorização do sujeito, dos seus saberes e de trajetórias de vida. Assim para a permanência das alunas serão propostas aulas práticas, encaminhamento para o mercado de trabalho

As ações de êxito são aquelas que têm como foco o cumprimento do objeto do programa/curso. No âmbito do curso, buscaremos principalmente o êxito pedagógico e o êxito profissional. O êxito pedagógico está relacionado aos resultados (objeto do programa) alcançados e impactos (não é objeto do programa) ao final das atividades pedagógicas do programa, ou seja, ao final da formação ofertada. Para identificar se houve ou não êxito pedagógico, pode-se utilizar perguntas-chave e procurar as respectivas respostas, segue abaixo alguns exemplos: estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma estão aptas à aprovação e certificação do curso? As mulheres matriculadas nessa turma, encaminhadas para processo de alfabetização, continuam ou terminaram a alfabetização? As mulheres matriculadas nessa turma, foram orientadas quanto às possibilidades de

verticalização, verticalizaram? Filhos, sobrinhos, netos e outros familiares / parentes das mulheres matriculadas nessa turma acessaram algum curso da instituição ofertante?

O êxito profissional diz respeito aos resultados profissionais, ou seja, empregabilidade e geração de renda, alcançados pelas mulheres atendidas e que foram originados a partir (ou por meio) dos processos pedagógicos-institucionais realizados no decorrer das atividades do curso. Algumas perguntas poderão orientar a avaliação do êxito profissional: Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram emprego para atuar como profissional do curso em questão? Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram gerar renda como empreendedoras individuais e utilizando as técnicas aprendidas no curso? Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram gerar renda como empreendimento coletivo (grupo informal, associativismo, cooperativismo e/ou economia solidária) e utilizando as técnicas aprendidas no curso?

Sobre a organização do curso terá 05 encontros semanais, com horários compatíveis às atividades das alunas, com aulas teóricas e práticas além de atividades culturais a serem discutidas com a equipe.

O curso será dividido em dois núcleos, sendo um núcleo de disciplinas comuns e outro de disciplinas específicas. **O Núcleo Comum** configura-se como espaço de trabalho para temas transversais em todos os componentes curriculares dos cursos.

Serão temas do **Núcleo Comum**: Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional; Oratória, Expressão Corporal e Verbal; Direitos da Trabalhadora e **Recomposição de Conteúdos Básicos**: Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania e Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária.

O **Núcleo de Qualificação Profissional** abrangerá a Formação Profissional e Tecnológica: Matemática Comercial e Financeira; Perfil profissional do operador de supermercados; Estoque e Armazenagem; Atendimento ao cliente; Noções básicas do Código de Defesa ao Consumidor e Técnicas do Operador de Supermercados.

## 9 REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

**Escolaridade Mínima:** Ensino Fundamental I (1º a 5º) - Incompleto.

O acesso se dará por inscrição mediante publicação de edital, as inscrições ocorrerão no bairro Nossa Senhora do Carmo e região, mediante ampla divulgação e por ordem de inscrição até acabarem as vagas.

## 10 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Ao concluir o curso espera-se que egresso seja capaz de:

- ✓ Saber lidar com clientes, prestando assistência, tirando dúvidas e realizando um bom serviço;
- ✓ Aplicar conceitos de boas práticas na manipulação de produtos perecíveis;
- ✓ Executar atividades de reposição e organização de estoques;
- ✓ Fazer operação de caixa;
- ✓ Utilizar técnicas de merchandising no ponto de venda e empacotar mercadorias.

## 11 MATRIZ CURRICULAR

NÚCLEO	COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
COMUM	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	4h
	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	4h
	Oratória, Expressão Corporal e Verbal	4h
	Direitos e Deveres da Trabalhadora	8h
	Recomposição de Conteúdos Básicos: - Leitura e Produção de Texto aplicado ao curso	8h
	Recomposição de Conteúdos Básicos: - Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	8h

	Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania	8h
	Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	12h
<b>QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b>	Matemática Comercial e Financeira	15h
	Perfil Profissional do Operador de Supermercados	15h
	Estoque e Armazenagem	15h
	Atendimento ao Cliente	14h
	Noções Básicas do Código Defesa ao Consumidor	10h
	Técnicas do Operador de Supermercados	35h
	<b>TOTAL DO CURSO</b>	<b>160 horas</b>

## 12 EMENTAS

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	4 horas
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Desenvolver conceitos básicos de cidadania, gênero, ética, direitos da mulher e relações humanas.</p> <p>Observação: Esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.</p>	
<p><b>EMENTA</b></p> <p>O conceito de ética e sua aplicação nas relações cotidianas. Gênero, Cidadania e Direitos básicos das mulheres nas áreas humana, constitucional, civil, penal e saúde. Violência contra a mulher: física, moral, psicológica e sexual. Assédio moral e sexual. Lei Maria da Penha. Medidas de assistência e proteção. O que deve fazer uma mulher vítima de agressão? O papel da Delegacia Especial de Atendimento à Mulher. As políticas de prevenção sobre o tema violência contra a mulher desenvolvidas pelo Estado (Governo Federal e Estado do Amazonas). Leis específicas de proteção à mulher transexual.</p>	

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- O conceito de ética e sua aplicação;
- Conceito básico de Gênero, Cidadania;
- Direitos básicos das mulheres nas áreas humana, constitucional, civil, penal e saúde;
- Violência contra a mulher: física, moral, psicológica e sexual.
- Assédio moral e sexual.
- Lei Maria da Penha.
- Medidas de assistência e proteção.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BARSTED, Leila; Hermann, Jacqueline (2001). **As Mulheres e os Direitos humanos**. Rio de Janeiro: CEPIA.

CEPIA. BLAY, Eva Alterman. **A violência de gênero no âmbito familiar e suas repercussões na relação de trabalho**. Goiânia: Eva Alterman Blay, 2005.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	4 horas

### OBJETIVOS

Abordar aspectos básicos relacionados à Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional.

Observação: esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.

### EMENTA

Noções básicas e tipos riscos de biossegurança. Planejamento familiar. Gravidez, métodos contraceptivos, infertilidade. Noções da anatomia e funcionamento do corpo feminino. Bem-estar físico e emocional da mulher. Segurança Alimentar e Nutricional.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Noções básicas e tipos riscos de biossegurança. Silicone: tipos e riscos. Drogas: seus efeitos e prejuízos à saúde. Prostituição feminina e prevenção da AIDS. Infecções Sexualmente Transmissíveis.
- Planejamento familiar - Política Nacional de Atenção Integral à Mulher. Gravidez, métodos contraceptivos, infertilidade. Noções da anatomia e funcionamento do corpo feminino. Ciclo menstrual. Climatério e menopausa. Principais patologias (Endometriose; Adenomiose, Miomatoses uterinas; Aderências pélvicas; Ovário Policístico, etc.). Prevenção do câncer de mama, do colo uterino e da próstata.
- Orientação às educandas na busca das redes de atendimento da mulher contemporânea. Bem-estar físico e emocional da mulher.
- Segurança Alimentar e Nutricional.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BORGES, Lúcio Campos. **Vulnerabilidades em saúde: um estudo de caso LGBT sobre a aplicação clandestina de silicone líquido industrial**. 2019. 94 f. Dissertação (Mestrado em Promoção da Saúde), Universidade de Franca, Franca/SP, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Guia alimentar para a população brasileira**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia\\_alimentar\\_populacao\\_brasileira\\_2e\\_d.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2e_d.pdf). Acesso em: 15/08/2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Controle dos cânceres do colo do útero e da mama**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/controle\\_canceres\\_colo\\_uterio\\_2013.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/controle_canceres_colo_uterio_2013.pdf). Acesso em: 15/08/2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. **Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_saude\\_lesbicas\\_gays.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_saude_lesbicas_gays.pdf). Acesso em: 15/08/2023.

COSTA, Ana Maria; GUILHEM, Dirce; SILVER, Lynn Dee. **Planejamento familiar:** a autonomia das mulheres sobre questão. Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil. Recife, v. 6, n. 1, p. 75-84, jan./mar. 2006.

ESPOSITO, Ana Paula Gomes; KAHHALE, Edna Maria Peters. **Profissionais do sexo:** sentidos produzidos no cotidiano de trabalho e aspectos relacionados ao HIV. Psicologia: reflexão e crítica, v. 19, p. 329-339, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/4YJ3bHg8Y6xBgyw76b9hkTp/?lang=pt>. Acesso em: 15/08/2023.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Oratória, Expressão Corporal e Verbal	4 horas
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Abordar técnicas e dicas para falar em público. Observação: esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.</p>	
<p><b>EMENTA</b></p> <p>Técnicas e dicas para falar em público.</p>	
<p><b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b></p> <p>Técnicas e dicas para falar em público. Clareza e confiança na comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Organização de ideias e preparo para uma apresentação ou demonstração.</p>	
<p><b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b></p> <p>POLITO, Reinaldo. <b>Superdicas Para Falar Bem em Conversas e Apresentações</b>. São José dos Campos: Benvirá, 2018.</p> <p>WEIL, Pierre. <b>O corpo fala:</b> a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal. 75. ed. Petrópolis: Vozes, 2023.</p> <p>GALLO, Carmine. TED: <b>Falar, convencer, emocionar</b>. São José dos Campos: Benvirá, 2013.</p>	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Leitura e Produção de Texto aplicado ao curso	8 horas
<b>OBJETIVOS</b>	
Aprimorar habilidades de leitura e produção de textos aplicados área formação profissional.	
<b>EMENTA</b>	
Comunicação escrita e verbal. Funções da linguagem. Tipos e estruturas do texto. Texto e contexto.	
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação escrita e verbal. Linguagem verbal e linguagem não-verbal. Funções da linguagem.</li> <li>- Tipos e estruturas do texto (Currículo e Apresenta, do parágrafo, do período e as dificuldades da língua portuguesa.</li> <li>- Texto e contexto. Leitura do texto e leitura de mundo. Compreensão e interpretação de textos.</li> </ul>	
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	
DELL'ISOLA, Regina Lúcia Péret. <b>Leitura: inferências e contexto sócio-cultural</b> . Belo Horizonte: Formato, 2001.	
FIORIN, José Luiz & Savioli, Francisco Platão. <b>Para Entender o Texto: Leitura e Redação</b> . São Paulo. Ed. Ática, 1997.	
FREIRE, Paulo. <b>A importância do Ato de Ler</b> . São Paulo: Cortez, 2001.	
INFANTE, Ulisses. <b>Do Texto ao Texto: Curso Prático de Leitura e Redação</b> . São Paulo: Scipione, 1996.	
MARTINS, Dileta Silveira. <b>Português Instrumental</b> . 25ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.	
MARTINS, Luciano. <b>Escrever com criatividade</b> . São Paulo: Contexto, 2000.	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	8 horas

### OBJETIVOS

Aprimorar habilidades relacionadas a matemática e noções de educação financeira.

### EMENTA

Operações Básicas, proporção, porcentagem, frações, descontos, juros simples. O uso da matemática no trabalho e no cotidiano.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Operações Básicas, proporção, porcentagem, frações, descontos, juros simples.
- O uso da matemática no trabalho e no cotidiano.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASTANHEIRA, Nelson P. **Noções básicas de matemática comercial e financeira**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 4ª edição. 2012

DANTE, Luiz Roberto. **Matemática: contexto & aplicações**. São Paulo: Editora Ática, 2011, volume único.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania	8 horas
<h3>OBJETIVOS</h3> <p>Aprimorar habilidades relacionadas a inclusão digital e exercício da cidadania.</p>	
<h3>EMENTA</h3> <p>Uso de smartphone e suas aplicações básicas. E-mail. Conta Gov.br. Redes sociais e das ferramentas básicas de busca e de pesquisa. Noções introdutórias de segurança digital e proteção de dados. Abertura de Conta e sua utilização em aplicativos de bancos. Como fazer uma pesquisa na internet e verificar se uma informação é verdadeira ou falsa.</p>	
<h3>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de smartphone e suas aplicações básicas.</li> <li>- Criação e utilização de e-mail.</li> <li>- Criação e utilização da conta Gov.br.</li> </ul>	

- Utilização das redes sociais e das ferramentas básicas de busca e de pesquisa.
- Noções introdutórias de segurança digital e proteção de dados.
- Abertura de Conta e sua utilização em aplicativos de bancos.
- Como fazer uma pesquisa na internet e verificar se uma informação é verdadeira ou falsa.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BRASIL. Gov.br - **Garantindo a sua identificação nos serviços digitais do governo.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>. Último acesso em 13/08/23.

CFEMEA. **Guia Prática de Estratégias e Táticas para a Segurança Digital Feminista.** 2017. Disponível em: [https://www.marialab.org/wpcontent/uploads/2020/09/guia\\_pratica\\_estrategias\\_taticas\\_seguranca\\_digital\\_feminista.pdf](https://www.marialab.org/wpcontent/uploads/2020/09/guia_pratica_estrategias_taticas_seguranca_digital_feminista.pdf). Último acesso em 04/08/23.

PEREIRA, Ana M. de O.; TEIXEIRA, Adriano C.; TRENTIN, Antônio S. (org). **Inclusão Digital: tecnologias e metodologias.** Passo Fundo: Ed. UPF; Salvador: Ed. UFBA, 2013.

LEVINE, John R.; YOUNG, Margaret L. **Internet para Leigos.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2016

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	12 horas
<b>OBJETIVOS</b> Conhecer noções básicas de empreendedorismo, cooperativismo e economia solidária.	
<b>EMENTA</b> Introdução ao Empreendedorismo. Economia solidária. Tipos de Associativismo.	
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> - Introdução ao Empreendedorismo. - Economia solidária: conceitos e aplicação no desenvolvimento econômico social do país. - Tipos de Associativismo: cooperativa, associação, rede de empresa, consórcio de empresas e central de negócios.	

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo:** dando asas ao espírito empreendedor. 4.ed. Barueri: Manole, 2012.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo:** transformando ideias em negócios. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

SINGER, Paulo. **Introdução à Economia Solidária.** Fundação Perseu Abramo. São Paulo: 2002.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino. **Empreendedorismo:** dicas e planos de negócios para o séc. XXI. Curitiba: Ibplex, 2010.

EVELLE, Monique. **Empreendedorismo Feminino:** Olhar Estratégico sem Romantismo. Rio de Janeiro, Memória Visual, 2019.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Direitos e Deveres da Trabalhadora	8 horas
<b>OBJETIVOS</b>	
Conhecer os direitos e deveres básicos da trabalhadora.	
<b>EMENTA</b>	
Legislação e normas trabalhistas - Noções básicas; Direitos da Mulher segundo a CLT. Direitos básicos das mulheres nas áreas de trabalho e previdência.	
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noções básicas da legislação e normas trabalhistas;</li> <li>- Direitos da Mulher segundo a CLT.</li> <li>- Direitos básicos das mulheres nas áreas de trabalho e previdência.</li> </ul>	
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	
BRASIL. <b>Consolidação das leis do trabalho (CLT).</b> Eliezer de Queiroz Noleto (organizador). 2. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2020. (Série legislação n. 13).	
BRASIL. <b>LEI Nº 14.611, DE 3 DE JULHO DE 2023.</b> Dispõe sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens. Disponível em:	

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14611-3-julho-2023-794396-publicacaooriginal-168317-pl.html>. Acesso em: 12/11/2023.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Matemática Comercial e Financeira	15 horas

### OBJETIVOS

Conhecer os conjuntos numéricos e as quatro operações básicas, aplicando esta base de conhecimento em problemas aritméticos básicos comuns no dia a dia, principalmente aqueles relacionados à porcentagem, à proporções, aos juros simples e juros compostos e nosso sistema monetário.

### EMENTA

Matemática básica, porcentagem e noções de matemática financeira.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- ✓ Operações matemáticas básicas: Adição, Subtração, Multiplicação, Divisão; Porcentagem: aumento e desconto;
- ✓ Matemática financeira: Cálculo de juros simples e composto, Cálculo de amortização.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

NASCIMENTO, Marco Aurélio. Introdução à Matemática Financeira. São Paulo: SARAIVA, 2011.

CRESPO, A. A. Matemática Comercial e Financeira. São Paulo: Editora Saraiva. 1999.

VASCONCELOS, F. C. de. Matemática Financeira com ajuda do computador. Ícone Editora Ltda. 1987.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Perfil Profissional do Operador de Supermercados	15 horas

### OBJETIVOS

Desenvolver as competências básicas relativas às rotinas dos principais setores de trabalho de uma loja/supermercado, qualificando-os para o cumprimento das atividades com precisão, organização e segurança. Aprender sobre como operar um caixa, como administrar o dinheiro que entrará e sairá do caixa, além do manuseio de troco e emissão de notas.

### **EMENTA**

Perfil profissional. Gestão participativa. Comunicação. Empregabilidade. Empreendedorismo Corporativo. Metas e Objetivos. Motivação.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Perfil profissional no contexto das empresas; desempenho de funções, considerando a ética profissional; a importância da comunicação e feedback; gestão participativa e motivação. Gestão participativa; Comunicação; Dar e receber feedback; Perfil do profissional; Empregabilidade; Empreendedorismo Corporativo; Metas e Objetivos; Motivação. Marketing Pessoal.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ADLER, Ronald B. e RODMAN, George. Comunicação Humana. Rio De Janeiro: LTC, 2003.

ARAÚJO, Maria Aparecida A. Etiqueta empresarial: ser bem educado é... Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. Trabalho e qualidade de vida. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

CALDERARO, Martha. Etiqueta Social – São Paulo, 1982.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2008.

GIL, Carlos Antonio. Gestão de Pessoas: enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

HOFFMAN, K. Douglas. Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos. 2 ed., São Paulo: Thompson, 2006.

OLIVEIRA, Manfredo. Correntes fundamentais da ética contemporânea. São Paulo: Vozes, 2001.

SÁ, A . L. Ética Profissional. 3a.ed. São Paulo: Atlas, 2000. SILVA, Newton. Operador de Caixa. São Paulo: Easy Comp, 2011.

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Estoque e Armazenagem	15 horas
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Aprender um conjunto de técnicas que permitam melhorar a eficiência no controle dos Estoques e Almoxxarifados.</p>	
<p><b>EMENTA</b></p> <p>Definição de Estoque. Política de Estoques. Previsão de Estoques. Inventário. Armazenagem. Recebimento. Sistemas de Armazenagem.</p>	
<p><b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b></p> <p>Conceitos, finalidades e propósitos. Política de Estoques. Tipos de Estoques. Custos de Estoques. Previsão de Estoques. Avaliação de Estoques. Inventário. Armazenagem: introdução, princípios básicos. Recebimento de mercadorias e armazenagem. Funções da armazenagem. Conceitos e aplicações de sistemas de armazenagem.</p>	
<p><b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b></p> <p>ACCIOLY, Felipe. Gestão de estoques. São Paulo: FGV, 2008.</p> <p>CHING, Hong Yuh. Gestão de estoques na cadeia de logística integrada: Supply Chain. São Paulo: Atlas, 1999.</p> <p>MOURA, Cassia E. de. Gestão de estoques e monitoramento na cadeia. São Paulo: Ciência Moderna, 2004.</p> <p>WANKE, Peter. Gestão de estoques na cadeia de suprimentos. São Paulo: Atlas, 2008.</p>	

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Atendimento ao Cliente	14 horas

## **OBJETIVOS**

Preparar os alunos para executarem atividades de atendimento a clientes em vários setores do supermercado.

## **EMENTA**

Princípios de qualidade no atendimento. O perfil do cliente. Regras de atendimento.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- ✓ Princípios de qualidade no atendimento;
- ✓ A busca da satisfação dos clientes;
- ✓ O perfil do cliente na atualidade;
- ✓ A importância da comunicação na resolução de conflitos;
- ✓ Regras de atendimento: rapidez, cortesia, honestidade e profissionalismo. Encantamento e fidelização de clientes.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BEKIN, Saul Faingaus. Conversando sobre endomarketing. São Paulo: Makron Books, 1995.

BIRD, Drayton: Bom senso em marketing direto. São Paulo: Makron Books, 2000.

DUFFY, Dennis. Do something! Guia prático para fidelização de clientes. São Paulo: Fábrica Comunicação Dirigida, 2002.

GORDON, Ian. Marketing de relacionamento. São Paulo: Futura, 1999.

HANSON, Dennis; DIDIER, Daniela; COSTA, Jeffrey; RODRIGUEZ, Martius. Gestão de Clientes na Organização: Um Estudo de Caso no Setor de Serviços. In: Simpósio de Gestão e Tecnologia, 2004, Resende. Anais, Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2004.

WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar: o atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron Books, 1991.

WELLAUSEN, Araré. Pesquisa psicológica mercadológica. Porto Alegre: A.P. Wellausen, 1995.

WHITELEY, Richard C. A empresa totalmente voltada para o cliente. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1992. 161

ZEMKE, Ron e SCHAAF, Dick. A nova estratégia no marketing: atendimento ao cliente. São Paulo: Editora Harbra, 1991.

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Noções Básicas do Código Defesa ao Consumidor	10 horas
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Proporcionar ao aluno conhecimento dos princípios fundamentais e das normas que regem o Direito do Consumidor.</p>	
<p><b>EMENTA</b></p> <p>Conceito de Consumidor. Legislação aplicada ao Consumidor. Serviços Públicos e Relação de Consumo.</p>	
<p><b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b></p> <p>Conceito de Consumidor, Fornecedor, Produto e Serviço. Direitos básicos do Consumidor. Prazos para Reclamação. Direito de Arrependimento.</p>	
<p><b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b></p> <p>BITTAR, Carlos Alberto. Direitos do Consumidor: Código de Defesa do Consumidor. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2013.</p> <p>BRASIL. Lei no. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm</a>.</p> <p>NOVAIS, Elaine Cardoso de Matos. Serviços Públicos e Relação de Consumo: Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Curitiba: Juruá Editora, 2015.</p> <p>SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar. 5a ed. – São Paulo: Saraiva, 2013.</p>	

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Técnicas do Operador de Supermercados	35 horas

## **OBJETIVOS**

Capacitar alunos para atuarem em supermercados, utilizando técnicas que agilizam o trabalho e promovem maior satisfação para os clientes e aumento de vendas.

## **EMENTA**

Aspectos comportamentais. Rotinas de operação do caixa. Notas fiscais e recibos. Direitos e deveres do Operador. Formas de pagamento. Prevenção de perdas e fraudes no caixa.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Aspectos comportamentais e éticos do operador; rotinas de operação do caixa; técnicas de segurança; operações acessórias. Rotinas de operação do caixa: abertura, sangria, relatórios, fechamento; Notas fiscais e recibos; Direitos e deveres do Operador; Formas de pagamento – cartão de crédito, cheques etc. Tecnologias de recebimento; Técnicas de segurança e de ações a serem tomadas em situação de assalto. Prevenção de perdas e fraudes no caixa.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ALMEIDA, M. A. et al. Operador de supermercado: qualificação profissional básica. Brasília: SENAC, 2010. Manual do aluno.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico: área profissional: comércio. Brasília: MEC, 2000. Documento online.

CARVALHO, D. T.; NASCIMENTO, L. P. (Orgs.). Gestão de operações em varejo. São Paulo: Saraiva, 2008.

LEVY, M.; WEITZ, B.A. Administração de varejo. São Paulo: Atlas, 2000.

MELO, R.L.A.V. Operadores de Caixa de Supermercado: análise ergonômica do trabalho. Revista CIPA, Ano XVI, nº 182, 1995.

SILVA, Newton. Operador de Caixa. São Paulo: Easy Comp, 2011. STÔPA, J.S.; DABDB, N.C.F.;

## 13 AVALIAÇÃO

No tocante à avaliação e aproveitamento, conforme ressalta o art. 34º da Resolução n.º 6/2012 – CNE/CEB, a “avaliação da aprendizagem dos estudantes visa à sua progressão para o alcance do perfil profissional de conclusão, sendo contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, bem como dos resultados ao longo do processo sobre os de eventuais provas finais”.

Nessa linha de orientação acerca da avaliação, a Resolução n.º 94/2015 - CONSUP/IFAM, em seu art. 133, assinala que a “avaliação dos aspectos qualitativos compreende o diagnóstico e a orientação e reorientação do processo ensino e aprendizagem, visando ao aprofundamento dos conhecimentos, à aquisição e desenvolvimento de habilidades e atitudes pelos discentes e à ressignificação do trabalho pedagógico”.

### **A avaliação do rendimento acadêmico deve ser feita de forma global do curso.**

Cada professor atribuirá nota por componente curricular/disciplina, abrangendo simultaneamente os aspectos de frequência e de aproveitamento de conhecimentos, levando em consideração o que preconiza o parágrafo primeiro do art. 37 da LDB/1996, o qual ressalta que os sistemas de ensino assegurarão oportunidades educacionais apropriadas, considerando as características, interesses e condições de vida e de trabalho dos jovens e adultos que não concluíram os estudos na idade regular.

Numa perspectiva de avaliação formativa dentro de um universo onde o público-alvo é composto de estudantes com histórico de interrupções na trajetória escolar, dentre tantas outras interrupções de cunho social, cultural e econômico, considerar as condições de vida e de trabalho diz respeito ao reconhecimento dos itinerários que abrangem este público.

Para tanto, faz-se necessário que a avaliação atrelada à formação como um processo de humanização agregue as dimensões que continuem o ser humano em sua integralidade, como salienta Arroio (2017), parar o processo de formação escolar não significa parar o processo de formação nas vivências do trabalho.

Nesse sentido, assumida como um processo contínuo e cumulativo de aprendizagem, a avaliação no Curso FIC de Auxiliar de Cozinha deverá considerar as características e experiências dos educandos ao longo do processo formativo, o que torna essencial ancorar a aferição da aprendizagem às funções diagnóstica, formativa e somativa.

As atividades avaliativas deverão ser diversificadas e serão de livre escolha do

professor da disciplina, desde que as mesmas sejam inclusivas diversificadas e flexíveis na maneira de avaliar o discente, para que não se torne um processo de exclusão, distante da realidade social e cultural destes discentes, e que considerem no processo de avaliação, as dimensões cognitivas, afetivas e psicomotoras do aluno, respeitando os ritmos de aprendizagem individual.

O registro da avaliação da aprendizagem deverá ser expresso em nota e obedecerá a uma escala de valores de 0 a 10 (zero a dez), cuja pontuação mínima para promoção seguirá os critérios estabelecidos na organização didática do IFAM. Atualmente, em conformidade com a Resolução n.º 94/2015 - CONSUP/IFAM, a **pontuação mínima é de 6,0 (seis) como média aritmética de todo o curso. Para obtenção da nota final deverá ser somada todas as notas obtidas nos componentes curriculares (uma nota por componente) e dividido pelo número de componentes ofertados no curso.**

*Nota final = soma das notas obtidas nos componentes curriculares / pelo número de disciplinas total do curso.*

A avaliação da aprendizagem do estudante do Curso de Formação Inicial e Continuada abrange, portanto, os seguintes aspectos:

- I Verificação de frequência;
- II Avaliação do aproveitamento. Ao término do Curso considerar-se-á aprovado o aluno que, além do critério de nota, obtiver percentual mínimo de setenta e cinco por cento (75%) de frequência em todo o período letivo.

Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do estudante através da observação da assiduidade, da pontualidade e do envolvimento nos trabalhos e discussões.

São considerados meios para operacionalização da avaliação:

- Seminários;
- Trabalho individual e grupal;
- Testes escritos e orais;
- Demonstração de técnicas em laboratório;
- Dramatização;
- Apresentação dos trabalhos;
- Portfólios;

- Resenhas;
- Auto avaliação, entre outros.

A recuperação será realizada de forma processual, em momentos diversos por meio de estratégias definidas pelos docentes. Realizada a recuperação paralela e tendo havido outros momentos avaliativos, o docente deverá considerar a maior nota obtida pelo discente. Para tanto, nas estratégias de recuperação processual o docente poderá lançar mão de atividades diferenciadas, de forma a garantir que a aluna possa recuperar os conteúdos com os quais esteja em dificuldade. Também será propiciado, dentro da carga horária do docente momentos de atendimento individualizado, quando necessário, as alunas que estejam com alguma situação de dificuldade, portanto, essa aluna poderá agendar um momento com o docente, fora dos espaços de aula, para sanar dúvidas. Além do atendimento pelo docente, o Programa Mulheres Mil contará com apoio pedagógico para o acompanhamento do aluno com dificuldade.

## 14 REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO

Fará jus ao certificado o estudante que obtiver frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) 60% de rendimento do curso, conforme apresentando no item 12.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Programa Nacional Mulheres Mil. SETEC/MEC, Brasília, 2011b. Acesso em: 26 out.2023.

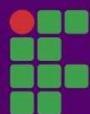
BRASIL, Ministério da Educação. Portaria ME nº 12, de 03 de Maio de 2016. Aprova a quarta edição do Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada - FIC. Brasília –DF. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/36436>. Acesso em: 25 out.2023.

BRASIL, Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília - DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm). Acesso em: 24 out. 2023.

BRASIL, LEI nº. 9.394 Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Dispõe Diretrizes e Bases da Educação Brasileira. Brasília-DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm). Acesso em: 26 out de 2023.

## ANEXO I – LISTA DE MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

<b>Nº</b>	<b>Descrição</b>	<b>UND</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor unitário</b>	<b>Valor total</b>
01	Combustível	Lt	80	R\$ 6,98	R\$ 558,40
02	Quadro Branco 1,20 X 2,00 com Cavalete e Rodízios	Unid	01	R\$ 1.436,00	R\$ 1.436,00
03	Projetor de imagem com bluetooth, controle remoto, no mínimo 3.400 lumens, similar modelo powerlite E20	Unid	01	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00
				<b>TOTAL</b>	<b>6.494,40</b>



**INSTITUTO FEDERAL**  
Amazonas

**PROEX**  
Pró-Reitoria  
de Extensão

[www.ifam.edu.br](http://www.ifam.edu.br)