

Plano de Aula

Aprendizagem em Técnicas Básicas Varejistas 6h		
Inicial		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
4	Organização, planejamento e controle do processo de trabalho	Cultura organizacional. Missão, valores e visão. Clima organizacional: fluxograma das organizações. Metas e objetivos no ambiente corporativo. Identidade profissional: Percepção e impressão; Imagem profissional; Assertividade; Resiliência. Importância da hierarquia. Relações interpessoais no ambiente de trabalho. Atitudes e comportamentos adequados na empresa: planejamento, proatividade, compartilhamento de ideias, comprometimento, flexibilidade. Trabalho em equipe. Relação entre trabalho e aprendizagem profissional. Gestão e administração do tempo. Gestão de documentos: fluxo, seleção. Gestão de arquivos.
2	Saúde e segurança no trabalho	Estudos sobre segurança no ambiente de trabalho. Programa de alimentação do trabalhador. Acidente de trabalho. Classificação de incêndios. CIPA. Equipamentos de segurança individuais e coletivos – EPI e EPC. Sinalização de segurança – NR 26. Prevenção de doenças ocupacionais: Ergonomia - NR 17. Dicas ergonômicas. Periculosidade e insalubridade- NR 24. Ginástica laboral.
2	Matemática básica e suas relações	A importância do conhecimento matemático aplicado ao dia a dia, como um agente de crescimento pessoal e social. A relação entre soma e multiplicação; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação entre subtração e divisão; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação das frações, razões e proporções, com a divisão e os agrupamentos. Relacionar os conjuntos com os componentes matemáticos e sociais.
2	Matemática básica com aplicações em resoluções de problemas	Equação de 1º grau: definição; termos da equação; formas de resolução; tomada de decisão e equilíbrio. Equação de 2º grau: definição; termos da equação; formas de resoluções; tomada de decisão e pontos de máximos e mínimos. Regra de três composta, com utilização de calculadora.
2	Direitos trabalhistas e previdenciários	Lei de aprendizagem: Direitos e deveres. ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente). A exploração do trabalho infantil. Direitos trabalhistas: Contrato de trabalho. Jornada de trabalho. Responsabilidades de empregadores e empregados. Salário. Descanso remunerado. Benefícios, FGTS, adicional noturno, décimo terceiro, férias, PIS. Direitos Previdenciários: Direitos e deveres: contribuições previdenciárias. Aposentadoria (INSS). Auxílio doença. Tipos de licenças: maternidade, paternidade, casamento, óbito.
Básica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
2	Comunicação Organizacional	Comunicação formal e informal. Comunicação na empresa: gestores, pares etc. Produção de textos objetivos e claros, com foco na comunicação empresarial. O e-mail no ambiente de trabalho. Comunicação corporal. Apresentações orais no ambiente empresarial. Atendimento ao público.

2	Inclusão Digital	Introdução ao Windows. Introdução ao Word. Word e outros editores de texto. Internet. E-mail. Netiqueta e segurança da informação. Navegação segura.
2	Informação sobre o mercado e o mundo do trabalho; trabalho em equipe	Orientação profissional; Novas profissões. Elaboração de Currículo; Cadeia produtiva. Competências e habilidades para atuação no mercado de trabalho: Proatividade, flexibilidade, inovação, negociação, organização, visão sistêmica, relacionamento interpessoal. Networking. Comunicação na empresa: gestores, pares etc. Atendimento ao público. Noções de liderança. Feedback. Trabalho colaborativo e em equipe: como compartilhar ideias. Noções de inteligência emocional e gestão de conflitos.
2	Ferramentas matemáticas para o mercado financeiro	Porcentagem, com uso de calculadora: taxa de variação; proporção; razão centesimal; aplicabilidade financeira e bancária. Potenciação, com uso de calculadora: definição; exponenciação; propriedades; potência de base 10; notação científica. Cálculo fatorial; aplicabilidade financeira, bancária e científica. Juros simples, com uso de calculadora: conceito; capital inicial; taxa de juros; tempo de aplicação; aplicabilidade financeira e bancária.
2	Inclusão Digital Excel	Introdução ao Excel: construção de Planilhas. Fórmulas. Gráficos.
4	Raciocínio Lógico -matemático; interpretação e análise de dados estatísticos	Juros compostos. Tabelas de redução, amortização e acréscimos. Raciocínio lógico. Estatística e a globalização: a influência da estatística no mundo; a manipulação com o objetivo de manobra de massas. Construção de tabelas e gráficos: dados brutos, construção de tabelas e plotagem dos gráficos. Interpretação e análise estatística: tomada de decisão por meio de análise e cálculos oriundos de tabelas e visualização gráfica.
2	Inclusão Digital Powerpoint	Recursos audiovisuais no ambiente corporativo. Introdução ao Power Point. Powerpoint: potencialidades. Prezi, Sway e outras ferramentas de apresentação audiovisual.
2	Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude	Projeto de vida e carreira. Vocação, profissão e ocupação. Visão de futuro. Globalização e mercado de trabalho. Empregabilidade. Educação empreendedora. Empreendedorismo pessoal, profissional e social. Organização de um negócio e tipo de trabalho: assalariado, cooperado, terceirização, temporário. Perfil empreendedor e formas alternativas de geração de trabalho e renda. Como gerar renda para atingir minhas metas. Lei da oferta e procura.
2	Empreendedorismo Juvenil e mercado de trabalho	Criatividade e inovação. Transformação pelo trabalho. Mercado de trabalho: profissões convencionais e do futuro. Economia de mercado. Plano de negócios.
2	Comunicação no mundo digital	Comunicação na cibercultura. Intranet. Skype. Hangout. Redes sociais: características da comunicação empresarial. Atendimento ao cliente: as respostas das postagens. Cyberbullying.
2	Preservação do equilíbrio do meio ambiente	Conceitos de educação Ambiental. Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade. As participações individuais e coletivas na preservação do equilíbrio do meio ambiente: possibilidades e ações (Desmatamento, Preservação das nascentes de água, Reciclagem, Gerenciamento de resíduos, Controle de resíduos de cozinha, gordura e óleo). Gestão Ambiental: Energias limpas. Gerenciamento de resíduos. Ecologia urbana. Biodiversidade. Efeito estufa.

2	Direitos humanos, orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso e opinião pública	Identidade, relações de gênero e orientação sexual: O machismo e o assédio no ambiente de trabalho. O respeito ao nome social. Sexualidade e gravidez precoce. Contracepção. DST. Saúde na juventude. Direitos Humanos. Planos Nacionais de Direitos Humanos. Diversidade cultural e o mundo do trabalho. Políticas públicas para a Diversidade. Conceitos de raça, etnia, credo religioso, idade, opinião pública. Práticas contra a discriminação e preconceito.
2	Segurança pública	Políticas públicas. Políticas juvenis. O papel do Estado e da sociedade na política de segurança pública. Estatuto da Juventude. Vulnerabilidade Social. Documentos pessoais. Cidadania e direitos do cidadão. Órgãos de proteção civil e social: Polícias Federal, Civil, Militar e Comunitária. Atendimento prioritário. Educação no trânsito: Denatran e Detran.
2	Educação fiscal	Economia no Brasil. Receita Pública. Impostos: Municipais. Estaduais e Federais. Imposto de renda, IPTU, IPVA, ICMS, IOF, ITBI. Taxas e contribuições. Tributos. Nota fiscal (comprovantes, meio físico e eletrônico).
2	Saúde: saúde sexual, direitos sexuais e reprodutivos; relações de gênero	Identidade, relações de gênero e orientação sexual: O machismo e o assédio no ambiente de trabalho. O respeito ao nome social. Sexualidade e gravidez precoce. Contracepção. DST. Saúde na juventude.
4	Comunicação Oral e Escrita, leitura e compreensão de textos	Elementos da Comunicação. A oralidade em diversas situações de Comunicação. A língua oral formal no ambiente de trabalho. Elementos básicos para a escrita: pontuação, acentuação, concordâncias nominal e verbal, crase. Instrumentos para a escrita: noção de frase, de paragrafação, coesão e coerência. Produção de textos corporativos. Leitura e compreensão de textos. A importância da leitura no meio corporativo e social: estratégias para se consolidar como leitor fluente. Variações linguísticas e adequação da linguagem. Discurso e suas condições de produção e recepção. Gêneros textuais e suas particularidades de uso. A importância da leitura: leitura e compreensão de textos. Produção de textos corporativos. Estratégias para se consolidar como leitor fluente: a importância da leitura no meio corporativo e social. Estratégias para leitura instrumental.
2	Educação para o consumo	Relações e condições de consumo. Relação consumo e meio ambiente. Consumo consciente e logística reversa. Educação Financeira e Planejamento orçamentário. Como administrar bem seu salário. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
2	Uso indevido de álcool, tabaco e outras drogas	Adolescência e as drogas na atualidade; Drogas. Causas e consequências. Drogas ilícitas. Drogas lícitas: Tabaco. Drogas lícitas: Álcool. Prevenção e formas de evitar o uso de álcool.
2	Diversidade cultural brasileira relacionada ao mundo do trabalho	Conceito de Cultura. Conceitos de diversidade cultural, trabalho e cidadania. Inclusão social: Respeito e aceitação. Multiculturalismo: Realidade local cultural e lazer. Juventude e diversidade. Protagonismo juvenil e cidadania. Voluntariado nas organizações. Preservação do mobiliário urbano, infraestrutura e patrimônio cultural e ambiental: localismo, universalismo, ver e olhar, folclore.
Específica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos

2	Administração de Varejo	Introdução à administração: teoria geral da administração. Classificação das empresas e organizações. As diferentes frentes no mercado administrativo. Estrutura organizacional. Hierarquia nas organizações. Gestão Empresarial e o mercado varejista. Planejamento administrativo e operacional.
2	Administração e tomada de decisão	Administração participativa: definição; liderança e motivação; colaboradores; modelos de administração; estratégias de participação e avaliação crítica. Administração estratégica: técnicas de gestão e avaliação; ferramentas; execução e análise do meio; diretrizes organizacionais; estratégias organizacionais; controle e benefícios da administração estratégica. Análise de cenário e tomada de decisão.
2	Cultura e postura Organizacional	Cultura organizacional. Componentes da cultura organizacional. Tipos de cultura organizacional. Resultados de uma cultura bem transmitida. Importância das normas e procedimentos das organizações. Ética, hierarquia, relação de poder e código de conduta. O positivo e o negativo de uma política organizacional. Postura organizacional: marketing pessoal, entrevista e apresentações. O Jovem aprendiz e as relações de trabalho.
2	Atendimento ao cliente	Comunicação Interpessoal. Comunicação não-verbal. Como expressar-se de maneira clara e objetiva. A postura corporal no atendimento. Técnicas de Atendimento. Atendimentos presenciais, eletrônicos, via rede social, telefônicos e impressos.
2	Relacionamento com o cliente	Tipos de atendimento: personalizados, prioritários, diferenciados. Técnicas para administração de conflitos no atendimento. Importância do marketing de relacionamento. Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM). Código de Defesa do Consumidor – CDC: direitos e deveres.
2	Mercado e negócio no setor varejista	Relacionamento entre varejo e indústria. Conceito e evolução do mercado de varejo. Comunicação no Varejo. Panorama do mercado mundial. O setor varejista internacional e o setor varejista nacional: influências e impactos.
2	Logística	Conceitos e definições de logística. Atividades e processos logísticos: Estratégias. Planejamento logístico: logística de entrada (inbound), logística interna e logística externa (outbound). Cadeia de abastecimento. Canais de distribuição.
2	Técnicas de Vendas	Entendendo as necessidades do cliente. Comportamento do consumidor. Relacionamento e negociação. Vendendo valor. Trabalhando com objeções. Relatórios de vendas. Processos de pós vendas. Fidelização de clientes.
2	Promoção de Produtos	Produtos: características e benefícios. Técnicas de exposição. Exposição de mercadorias em promoção. Organização do espaço de vendas. Layout de loja. A importância do merchandising. Condições do produto. Higiene e limpeza do ponto de exposição. Higiene e manipulação dos produtos. Estratégias de demonstrações.
2	Controle de estoque	Conceito de estoque e depósito. Normas técnicas. Determinação de padrões. Organização e controle de mercadorias. Movimentação e armazenagem de produtos. Documentos de controle: fichas de controle, saldos, notas fiscais, pedidos e relatórios. Controle de inventário.
2	Mercado e Educação financeira varejista	Conceito de mercado. Globalização e economia. Educação financeira varejista. Processos de movimentação de caixa. Emissão de pedidos, notas ou cupons fiscais. Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito, cheque.

2	Excelência no atendimento	Etiqueta social e profissional no atendimento. Relações interpessoais: o poder da flexibilidade, empatia e cordialidade no atendimento. Atendimento direcionado. Sigilo das informações dos clientes e da organização. Ferramentas de controle de qualidade no atendimento: levantamento e análise dos resultados.
2	Hospitalidade	Teoria da hospitalidade. Hospitalidade no serviço de varejo. Atribuições técnicas para um bom acolhimento. Cerimonial e protocolos. Organização de eventos e feiras.
2	Sistema Financeiro e Serviços Bancários	Mercado financeiro e sistema financeiro. Serviços bancários: internos e externos. Conciliação bancária. Fluxo de caixa. Controle de contas a receber e contas a pagar.
2	Fluxo de materiais e produtos	Roteiro processual: produtos e operações de fabricação. Reserva de operação. Volume diário de produção. Abastecimento e desabastecimento de linhas. Liberação de ordens de produção: por produto, por setor, por máquina. Reposição e relatórios sobre estoque. Empacotamento de mercadorias, mantendo a integridade dos produtos. Tipos de embalagens.
2	Economia de Mercado e Serviços	Conceito de estrutura e economia de mercado. Segmento de serviços. Características do segmento de serviços.
2	Percepção do mercado de varejo	Análise dos 4 P's: Produto, Preço, Praça e Promoção. Análise da concorrência. Análise SWOT do produto/serviço. Por que alguns produtos vendem mais que outros? Cálculo do Preço de Venda: ICMS, ISS, IPS, IRRF – Tributos. Órgãos Intervenientes no Comércio: Procon/ Órgãos Esp. de Determinados Serviços.
2	Marketing no varejo	Conceito e tipos de Marketing. Publicidade e propaganda. Pesquisa de mercado e estudo do público-alvo. Estratégia de marketing: atitudes que influenciam os clientes. Gestão de desempenho. Processos de desenvolvimento de inovação para novos produtos. Percepção de território. Criatividade e inovação.
2	Normas de Qualidade, Segurança e gestão ambiental	Conceituação de Qualidade. Riscos presentes no ambiente de trabalho. Normas regulatórias. A importância da gestão ambiental. Desenvolvimento sustentável. Noções de legislação relativas à segurança e saúde organizacional. Monitoração, legislações sanitárias e de meio ambiente. Responsabilidade social e sustentabilidade no Varejo.

Etapa	Nº de Encontros	CH
Básica (Inicial)	12	72
Básica	42	252
Específica	38	228
Total	92	552