

## EMENTA DOS CURSOS – PROGRAMA PARÁ PROFISSIONAL

NOME DO CURSO	EMENTA DO CURSO
GERÊNCIA EM LOJAS	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Gerência de Lojas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado de trabalho: fornecedores, consumidores e concorrentes;</li> <li>• Cinco pilares de sustentação na gestão do negócio;</li> <li>• Manuais de rotina;</li> <li>• Organograma</li> <li>• Desenvolvimento estratégico;</li> <li>• Direção, controle e organização de lojas</li> <li>• Plano de negócios, estratégico e financeiro no comércio</li> <li>• Gestão de processos e estoque.</li> </ul>
DESIGN DE SOBRANCELHAS E EMBELEZAMENTO DOS CÍLIOS	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Design de sobrancelhas e embelezamento dos cílios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisiologia e Fisiopatologias dos pelos.</li> <li>• Técnicas que valorizam as sobrancelhas.</li> <li>• Tipos de pinça.</li> <li>• O rosto e os olhos do cliente.</li> <li>• Procedimentos técnicos para o design de sobrancelhas.</li> <li>• Método para o desenvolvimento da simetria facial através do paquímetro.</li> <li>• Métodos de análise para o equilíbrio e centralização das sobrancelhas.</li> <li>• Tipos de sobrancelhas.</li> <li>• O profissional designer de sobrancelhas.</li> <li>• Estratégias de atendimento e custo dos serviços prestados.</li> <li>• Higiene e esterilização.</li> </ul>
CORTES MASCULINOS COM MÁQUINA	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Cortes Masculinos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noções básicas de visagismo: Estrutura da cabeça, geometria do rosto, cor de pele, formato dos olhos, boca, nariz e sobrancelhas.</li> <li>• Estrutura e características do cabelo para escolha e realização do corte.</li> <li>• Geometria do corte: formas, linhas de direção, simetria, ângulos e eixo.</li> <li>• Divisões e subdivisões para corte dos cabelos</li> <li>• Lavagem dos cabelos masculinos;</li> <li>• Equipamentos e ferramentas para o corte de cabelo masculino;</li> <li>• Técnicas de cortes masculinos com máquina;</li> <li>• Finalização dos cabelos masculinos</li> </ul>
TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E RECEPÇÃO	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Técnicas de atendimento e recepção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O Cliente -Técnicas de atendimento: Falhas/problemas mais comuns no atendimento; Técnicas, tendências e informações para atendimento com qualidade.</li> <li>• Apresentação Pessoal - Imagem do recepcionista (linguagem - comunicação - atendimento, ambiente de trabalho, modo de vestir, linguagem corporal).</li> <li>• Ética nos serviços de recepção e atendimento - cliente interno e externo.</li> <li>• Organização dos serviços de recepção: Agenda; Tecnologia da informação.</li> </ul>

SERVIÇO DE GARÇOM E GARÇONETE	<p>UNIDADE CURRICULAR – Serviço de Garçom e Garçonete</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética: conduta humana, valores e significados.</li> <li>• Código de defesa do consumidor</li> <li>• Apresentação pessoal;</li> <li>• Comunicação com o cliente e com os colegas de trabalho;</li> <li>• Definição de cardápio;</li> <li>• Objetivo de cardápio;</li> <li>• Montagem de cardápio;</li> <li>• Recepção e acomodação do cliente;</li> <li>• Mise-em-place de restaurantes e similares;</li> <li>• Materiais e equipamentos;</li> <li>• Composição de pratos;</li> <li>• Técnica de serviços (americano, banquete, a francesa, a inglesa direto e indireto)</li> </ul>
CAMAREIRA – TÉCNICAS DE LIMPEZA E ARRUMAÇÃO	<p>UNIDADE CURRICULAR 1- Técnicas de limpeza e arrumação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho em equipe: relacionamento interpessoal, diálogo e respeito mútuo</li> <li>• Equipamentos, materiais e produtos de uso da camareira: tipos, organização, manuseio e cuidados.</li> <li>• Técnicas de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais.</li> </ul>
PIZZAIOLO	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Organizar o ambiente de trabalho para elaboração das produções culinárias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização e estrutura da cozinha: Fluxo de operação; Equipamentos e utensílios para a produção de alimentos; Equipe da cozinha de pequeno, médio e grande porte.</li> <li>• Resolução de higiene e manipulação de alimentos;</li> <li>• Manual de Boas Práticas: Procedimentos para higienização de instalações físicas, móveis e utensílios; Procedimentos de higiene e saúde dos colaboradores; Procedimentos para descarte de resíduos; Tipos de controle de pragas nas áreas de armazenamento e preparo de alimentos;</li> <li>• Segurança aplicada à operação da cozinha: Equipamentos de proteção individual (EPIs); Primeiros socorros; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2: Produzir pizzas e suas variações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• História da pizza: origem, evolução, tipos</li> <li>• Variações: conceito, tipos.</li> <li>• Maquinário, equipamentos e utensílios da pizzaria: tipos, características, funções, funcionamento e utilização</li> <li>• Características e funções das matérias-primas da pizza e suas variações: insumos para as massas, molhos, recheios e coberturas.</li> <li>• Fichas técnicas de produção de pizzas e suas variações: conceito, tipos, finalidades, procedimentos de elaboração, aplicação e itens (índice de aproveitamento, rendimento da receita, porções, modo de preparo, pesos e equivalências de medidas).</li> <li>• Matemática: quatro operações, porcentagem, regra de três, pesos e medidas, conversão de medidas caseiras e padrão, frações, razão e proporção.</li> <li>• Boas Práticas nos Serviços de Alimentação: procedimentos para higienização recebimento e armazenamento de alimentos, porcionamento, embalagens e etiquetagens (identificação, fabricação e validade), seleção, resfriamento, congelamento e descongelamento, descarte de resíduos e prevenção da contaminação cruzada.</li> <li>• Mise-en-place: conceito, organização de utensílios, equipamentos e ingredientes para produções das pizzas e suas variações.</li> <li>• Nutrição e Dietética: nutrientes e suas funções, pirâmide da boa alimentação, características organolépticas dos alimentos e restrições alimentares.</li> <li>• Técnicas de produção de massas para pizza e variações: etapas de preparação e tipo de modelagens.</li> <li>• Técnicas de produção de molhos para pizza e variações: etapas de preparação e tipos.</li> <li>• Técnicas de produção de recheios e coberturas para pizza e variações: Tipos de recheios e coberturas doces e salgadas, etapas de preparação, bases de cortes para recheios e coberturas.</li> <li>• Montagem e finalização de pizzas e suas variações: técnicas de assar e de apresentação do prato.</li> <li>• Cardápios: Formas de apresentação: layout, composição, público-alvo, seleção e disposição das informações sobre os produtos. Precificação: itens que compõe a formação do preço de um produto, cálculo de margem de contribuição e lucro.</li> <li>• Consumo consciente: conceito, princípios, forma de descarte de resíduos do processo de produção de alimentos.</li> </ul>

<p>CONFEITEIRO</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR 1: Organizar o ambiente e os processos de trabalho do confeitoiro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento de carreira: mundo do trabalho; formas de inserção no mercado de trabalho; marketing e apresentação pessoal; preparação de currículos; entrevista de emprego.</li> <li>• Estrutura física e funcional da confeitaria: leiaute, organograma, cargos e atribuições.</li> <li>• Mobiliários, equipamentos e utensílios da confeitaria: tipos, características e funções.</li> <li>• Mise en place: conceito, finalidade e procedimentos.</li> <li>• Procedimentos de compra: pesquisa de fornecedores, Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres, pesquisa de preços para compra, qualidade de produtos e serviços, sazonalidade, prazos de entrega/validade, embalagem e rotulagem.</li> <li>• Controle de estoque da confeitaria: recebimento, armazenagem, cadastro, registro, inventário físico, estoque mínimo e máximo, ponto de pedido e rotatividade de materiais e produtos da confeitaria.</li> <li>• Matemática: quatro operações, porcentagem, regra de três, pesos e medidas.</li> <li>• Boas Práticas nos Serviços de Alimentação: procedimentos para higienização de instalações físicas, equipamentos, utensílios e alimentos; procedimentos de higiene e saúde dos manipuladores; procedimentos para descarte de resíduos; tipos de controle de pragas nas áreas de armazenamento e preparo de alimentos, procedimentos de prevenção da contaminação cruzada, entre outros.</li> <li>• Legislações federal, estadual e municipal referentes às boas práticas na manipulação de alimentos e aplicáveis na área de Confeitaria.</li> <li>• Acidentes de trabalho na confeitaria, equipamento de proteção individual e coletiva: tipos, causas, consequências e ações preventivas.</li> <li>• Primeiros socorros (queimaduras, cortes, quedas, mal súbito e fraturas): ações de urgência e emergência.</li> <li>• Sistema Operacional Cliente, editor de textos e planilha eletrônica, internet, e-mail e outros recursos de tecnologia da informação e comunicação (TICs).</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2: Preparar as bases de confeitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas técnicas de preparação de bases de confeitaria: conceito, tipos, finalidades, procedimentos de elaboração, aplicação e itens (índice de aproveitamento, rendimento da receita, porções, formas de preparo, pesos e equivalências de medidas, entre outros).</li> <li>• Matemática para cálculo das bases de Confeitaria: quatro operações, porcentagem, regra de três, pesos e medidas, conversão de medidas caseiras e padrão, frações, razão e proporção.</li> <li>• Vocabulário técnico de bases da área de Confeitaria: redação e pronúncia.</li> <li>• Nutrição: grupo e função dos alimentos, alimentação saudável, fontes de nutrientes, estado nutricional, dietas, aproveitamento dos alimentos e intolerância alimentar.</li> <li>• Tipos, características, cor, sabor, odor, textura e utilização dos principais ingredientes da Confeitaria: açúcares, gorduras, farináceos, laticínios, oleaginosas, chocolates, especiarias, aromatizantes, corantes, agentes geleificantes, hortifrutigranjeiros, fermentos.</li> <li>• Boas práticas nos serviços de alimentação: procedimentos para higienização e armazenamento de alimentos, porcionamento, embalagens e etiquetagens (identificação, fabricação e validade), seleção, resfriamento, congelamento e descongelamento, descarte de resíduos e prevenção da contaminação cruzada.</li> <li>• Mise en place: organização de utensílios, equipamentos e ingredientes para produções das bases da Confeitaria.</li> <li>• Tipos e técnicas de cortes utilizados na Confeitaria: Brunoise, Julienne, Emincé, Cieseler, entre outros.</li> <li>• Bases da Confeitaria: massas, recheios e coberturas, cremes, merengues, caldas, molhos, geleias, compotas e frutas em calda.</li> <li>• Métodos de cocção das bases da Confeitaria: calor úmido, seco e combinado.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 3: Preparar e finalizar as produções de confeitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas técnicas de preparações de Confeitaria: conceito, tipos, finalidades, procedimentos de elaboração, aplicação e itens (índice de aproveitamento, rendimento da receita, porções, formas de preparo, pesos e equivalências de medidas, entre outros).</li> <li>• Matemática para cálculo das produções de Confeitaria: quatro operações, porcentagem, regra de três, pesos e medidas, conversão de medidas caseiras e padrão, frações e razão e proporção.</li> <li>• Vocabulário técnico de produções da Confeitaria: redação e pronúncia.</li> <li>• Mise en place: organização de utensílios, equipamentos e ingredientes para as produções de Confeitaria.</li> <li>• Produções de Confeitaria: sobremesas, bolos, cupcakes, tortas, bombons, à base de chocolate, trufas, pralinés, petit-four, biscoitos, doces e docinhos simples e finos, entre outros.</li> <li>• Coberturas e glacês: pasta de açúcar, pasta americana, chantilly, glacê, nata, entre outros.</li> <li>• Métodos de cocção para produções de Confeitaria: calor úmido, seco e combinado.</li> <li>• Técnicas de confeitaria: tipos de confeitados, utensílios e procedimentos.</li> <li>• Montagem, finalização e decoração de produtos de Confeitaria: utensílios e procedimentos.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 4: Elaborar e preparar cardápios de confeitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de estabelecimentos de Confeitaria: sorveteria, chocolateria, padaria, confeitaria, bufê, restaurante etc.</li> <li>• Cardápios: leiaute, composição, redação, apresentação, tamanho, público-alvo, distribuição dos produtos, preços, sazonalidade, formatação, diagramação, seleção de produtos.</li> <li>• Vocabulário técnico de produtos de Confeitaria: redação e pronúncia para elaboração do cardápio.</li> <li>• Variações de cardápios: bufê, sobremesas de restaurante, confeitaria (loja), confeitaria (padaria), confeitaria (hipermercado), hotel, café colonial, microempresas, empreendedor individual.</li> <li>• Formação de preço dos produtos de Confeitaria: valores de mercado, sazonalidade, custos diretos e indiretos de produção, qualidade dos produtos e serviços, margem de lucro.</li> </ul>
--------------------	--

<p>ASSISTENTE DE OPERAÇÃO DE LOGÍSTICA PORTUÁRIA</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR - Valores Atitudinais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética no trabalho</li> <li>• Preservação e sustentabilidade do meio ambiente.</li> <li>• Trabalho em equipe.</li> <li>• Hierarquia profissional</li> <li>• Mediação de conflitos</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR - Saúde e segurança do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas técnicas de saúde, segurança e meio ambiente</li> <li>• Ergonomia</li> <li>• Equipamentos de proteção individual e coletiva</li> <li>• Sistema de segurança</li> <li>• Normas de segurança nos processos logísticos</li> <li>• NR11 e NR 29</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR - Logística: Fundamentos e processos nas organizações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos da logística: Origem, evolução e contextualização atual.</li> <li>• Conceitos básicos: Segmentos empresariais, logística empresarial, cadeia produtiva, estoques.</li> <li>• Cadeia de suprimento</li> <li>• Apoio a produção</li> <li>• Cadeia de distribuição</li> <li>• Atividades logísticas (primaria e secundaria)</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR – Gestão de material e patrimônio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos de gestão de material</li> <li>• Política de estoque</li> <li>• Função e objetivo dos estoques</li> <li>• Método e previsão</li> <li>• Níveis de estoques</li> <li>• Classificação ABC</li> <li>• Gestão de Patrimônio:</li> <li>• Conceito;</li> <li>• Função e Objetivo;</li> <li>• Patrimônio Empresarial: tangível e intangível;</li> <li>• Sistema de conservação e manutenção patrimonial</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR – Logística portuária</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visão geral do porto;</li> <li>• Tipos de terminais; operação e movimentação;</li> <li>• Infraestrutura portuária;</li> <li>• Operação de amarração e atracação;</li> <li>• Equipamentos para operação;</li> <li>• Modais, intermodalidade e multimodalidade;</li> <li>• Código de Barras;</li> <li>• Embalagem;</li> <li>• Instruções especiais de produtos perigosos.</li> </ul>
--	---

<p>VENDEDOR</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR 1- Planejar e organizar ações de venda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, marketing e apresentação pessoal, preparação de currículos, entrevista de emprego. Formas de atuação: como prestador de serviços, autônomo ou empregado;</li> <li>• Funções administrativas: planejamento, direção, organização e controle;</li> <li>• Estrutura organizacional e suas inter-relações: funções organizacionais e organograma;</li> <li>• Stakeholders: conceito e influências;</li> <li>• Acessibilidade e diversidade: atendimento inclusivo e cidadão para idosos, crianças, pessoas com deficiência e gestantes;</li> <li>• Planejamento estratégico: conceitos, tipos e metodologias;</li> <li>• Pesquisa de mercado: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise;</li> <li>• Marketing: definição, objetivos, composto de marketing, estratégias;</li> <li>• Merchandising: definição, técnicas, atmosfera de compra, ações promocionais, material de ponto de venda;</li> <li>• Prospecção: definição e passos da prospecção (análise do negócio, análise e segmentação do mercado);</li> <li>• Tipos de venda: atacado e varejo;</li> <li>• Promoção de venda: desconto, bonificação, mercadorias gratuitas, convenções e feiras, brindes/amstras, cupons, pacotes promocionais, cartões de fidelidade, promoções combinadas e cruzadas, displays e demonstrações;</li> <li>• Canais de vendas: venda pessoal, mala direta, catálogo, telemarketing, resposta direta, e-commerce e multimídia;</li> <li>• Conceitos e importância da logística e do estoque na área comercial;</li> <li>• Indicadores de desempenho de vendas: conceitos e aplicações;</li> <li>• Editor de textos: fontes, parágrafo, imagem, cabeçalho e rodapé, leiaute de página;</li> <li>• Planilha eletrônica e funções básicas: elaboração, organização e formatação de dados;</li> <li>• Internet e correio eletrônico: envio e recebimento de e-mail com e sem anexo;</li> <li>• Segurança física do trabalhador: ergonomia, saúde física e mental, prevenção de riscos. NR 17 e NR 05.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2- Realizar a venda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação: conceito e elementos;</li> <li>• Parâmetros da língua padrão: coerência e coesão textual;</li> <li>• Público-alvo: definição e elaboração de roteiro de venda;</li> <li>• Classificação, componentes e ciclo de vida de mercadorias, produtos e serviços;</li> <li>• Apresentação de mercadorias, produtos e serviços;</li> <li>• Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos (motivação, aprendizagem, percepção, atitudes, personalidade) e fatores externos (família, classe social, grupos de referência, cultura);</li> <li>• Tipos de documentos: pedidos, notas e cupons fiscais, relatórios de perda e de vendas, ficha de cadastro de clientes e Lei nº 8078/90 - Código de Defesa do Consumidor;</li> <li>• Técnicas de vendas;</li> <li>• Técnicas de negociação;</li> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente;</li> <li>• Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância;</li> <li>• Matemática: grandezas proporcionais, regra de três simples e composta, porcentagem, juros simples e compostos, descontos simples e compostos, pesos e medidas.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 3 - Realizar ações de pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pós-venda: conceito e histórico;</li> <li>• Pesquisa de satisfação de clientes: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise;</li> <li>• Fidelização: conceito, sistemas, importância;</li> <li>• Inventário físico: conceito e procedimentos;</li> <li>• Procedimentos de troca e devolução;</li> <li>• Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância;</li> <li>• CRM: apresentação e utilização do software;</li> <li>• Cobrança de dívidas.</li> </ul>
<p>DESIGN DE MECHAS</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR – Design de Mechas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descoloração; Compreendendo a colorimetria: As leis e a estrela da colorimetria;</li> <li>• Tipos de pigmentos naturais e artificiais; Clareamento natural, tipos de coloração.</li> <li>• Alturas de tom; Fundo de clareamento; Clareamento artificial.</li> <li>• Decapagem e descoloração; Técnicas de mechas; Reflexos e sistema de numeração; Tonalização e matização de mechas.</li> </ul>

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	<p>UNIDADE CURRICULAR 1 – Organizar e executar atividades de apoio aos processos da organização.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noções da evolução histórica da Administração: Administração Científica, Teoria Clássica, Administração Humanista, Teoria Neoclássica, Modelo Japonês, Administração nos tempos atuais.</li> <li>• Noções de cultura organizacional: conceitos e elementos.</li> <li>• Introdução às funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.</li> <li>• Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, níveis e áreas funcionais).</li> <li>• Noções das principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas, Logística, Finanças, Marketing e Vendas e Jurídico: forma e importância da atuação do setor na Organização, atribuições, processos sob sua responsabilidade e documentos relacionados.</li> <li>• Atendimento ao cliente: conceito e tipos de atendimento, tipos de clientes, técnicas de atendimento e abordagem ao cliente. Gestão de conflitos. Relacionamento interpessoal; comunicação oral, formas de contato com clientes (via telefone, e-mail e outros), técnicas de negociação.</li> <li>• Planejamento de Carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego.</li> <li>• Processos organizacionais: conceito, inter-relação e aplicabilidade.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2 – Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis.</li> <li>• Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico).</li> <li>• Modelo de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, e-mail, ofício, relatório, telegrama, fax, declaração, atestado, recibo, requerimento, aviso, convocação, contrato, edital.</li> <li>• Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação.</li> <li>• Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet e e-mail.</li> </ul>
ASSISTENTE DE LOGÍSTICA	<p>UNIDADE CURRICULAR 1- Valores Atitudinais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A dimensão ética no Trabalho;</li> <li>• Ações locais de prevenção do meio ambiente e sustentabilidade;</li> <li>• Trabalho em Equipe;</li> <li>• Hierarquia Profissional: Relacionamento com superiores e subordinados;</li> <li>• Segurança na tomada de decisões mediante situações conflituosas.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2- Cálculos Aplicados à Logística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem: taxa percentual e taxa unitária.</li> <li>• Operações com mercadorias: Compra de mercadorias; Compras à vista; Compras a prazo; Venda de mercadorias; Vendas à vista; venda a prazo;</li> <li>• Operações sobre mercadorias: vendas com lucro e venda com prejuízo;</li> <li>• Juros Simples;</li> <li>• Descontos Simples;</li> <li>• Operações sobre mercadorias: vendas com lucro e vendas com prejuízo.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 3- Fundamentos de Logística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos da Logística: Origem, evolução e contextualização atual;</li> <li>• Conceitos Básicos: segmentos empresariais (comercio, indústria e serviço); Logística Empresarial (distribuição e transporte), “Supply Chain”; cadeia Produtiva; Estoque (conceitos, custos e finalidade)</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 4- Gestão Material e Patrimônio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operações com mercadorias: Controle de Estoques (inventário periódico e inventário permanente); Avaliação do Estoque (custo das mercadorias vendidas), Ficha de controle de estoque.</li> <li>• Avaliação de mercadoria: Métodos de avaliação de estoques (PEPS, UEPS, CUSTO MÉDIO); Ambientes econômicos (Deflacionário e Inflacionário).</li> <li>• Ferramentas para controle de estoques: Análise ABC; JIT; KANBAN; MRP (Planejamento das necessidades de materiais; DPR (planejamento das necessidades de distribuição)</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 5- Processos Logísticos nas Organizações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes do processo: comprars; Almoxarifado/estoque; vendas;</li> <li>• Equipamentos da cadeia produtiva (teoria), Movimentação e armazenagem (empilhadeiras, transpaletes, transportadores, porta-paletes, “Drive-ins” (dinâmicos e estáticos), Utilizadores (paletes e kits)</li> <li>• Gestão: código de barras; coletores, Rádio Frequencia;</li> <li>• Recursos Informáticos (teoria): ERP, MRP, WMS; CRM;</li> <li>• Cadeia de abastecimento- “Supply Chain” Evolução do conceito; Sinergia logística (fornecedores e clientes);</li> <li>• Logística reversa: definição e aplicabilidade;</li> <li>• Tendências: integração com o comercial e o financeiro; impactos junto aos consumidores.</li> </ul>

<p>AUXILIAR DE TRANSPORTE, MOVIMENTAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CARGAS</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR 1- Fundamentos para atuação profissional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A importância do trabalho em equipe;</li> <li>• Ética e Cidadania: conceitos, princípios e valores;</li> <li>• Administração do tempo;</li> <li>• Comunicação e integração social;</li> <li>• Noções de empreendimento: conceitos e características gerais; cenário do mercado atual; visão empreendedora.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2- Saúde e segurança no Trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerações sobre a segurança e saúde no trabalho;</li> <li>• Enquadramento legal;</li> <li>• Organização da segurança e saúde na empresa;</li> <li>• Segurança (sinalização e EPI'S);</li> <li>• Metodologias de avaliação, riscos controle ocupacional.</li> <li>• Acidentes de trabalho (índice e taxas de semestralidade)</li> <li>• Riscos Físicos, químicos e biológicos;</li> <li>• Emergências; Incêndios;</li> <li>• Prevenção de riscos profissionais.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 3 – Cálculos aplicados à logística.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem: taxa percentual e taxa unitária.</li> <li>• Operações com mercadorias: Compra de mercadorias; Compras à vista; Compras a prazo; Venda de mercadorias; Vendas à vista; venda a prazo;</li> <li>• Operações sobre mercadorias: vendas com lucro e venda com prejuízo;</li> <li>• Juros Simples;</li> <li>• Descontos Simples;</li> <li>• Operações sobre mercadorias: vendas com lucro e vendas com prejuízo</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 4 – Introdução a Logísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logística empresarial;</li> <li>• Logística Integrada e Supply Chain Management;</li> <li>• Fundamentos da Logística Empresarial;</li> <li>• Logística na Exportação e importação;</li> <li>• Perfil do profissional de logística no mundo globalizado.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 5- Logísticas de suprimento, movimentação, armazenamento e distribuição.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeias de abastecimentos; Movimentação e armazenagem de materiais; Gestão de estoques; armazenagem, movimentação e distribuição.</li> <li>• Tecnologia da Informação aplicada à Logística;</li> <li>• Processo de trabalho;</li> <li>• Movimentação e Armazenagem de materiais;</li> <li>• Planejamento, Programação e controle da produção;</li> <li>• Planejamento de Embalagens, distribuição física e transporte.</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 6 – Logística de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de logística de transporte;</li> <li>• Sistema de transporte;</li> <li>• Logística no sistema de transporte, na economia mundial;</li> <li>• Transporte multimodal – meios de transporte;</li> <li>• Redução de custos de transporte;</li> <li>• Tipos e manuseio de embalagens.</li> </ul>
--	--

<p>PORTEIRO E VIGIA</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR 1 – Executar atividades do serviço de portaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de condomínios e suas características: residenciais, comerciais e mistos.</li> <li>• Estrutura organizacional dos condomínios.</li> <li>• Descrição e função do cargo de porteiro e vigia.</li> <li>• Direitos e deveres do porteiro e vigia: leis trabalhistas, tipos de vínculos, convenções sindicais.</li> <li>• Apresentação e postura profissional do porteiro e vigia.</li> <li>• Comunicação nas atividades de portaria: verbal, escrita e gestual.</li> <li>• Técnicas e tipos de atendimento: personalizados, diferenciados (idosos, crianças, pessoas com deficiências, gestantes), presenciais, eletrônicos, telefônicos e impressos.</li> <li>• Equipamentos em portaria: interfone, telefone, rádio, CFTV, computador, mesas de comunicação.</li> <li>• Códigos de comunicação: Q e Alpha.</li> <li>• Procedimentos de acesso de moradores, visitantes, fornecedores, prestadores de serviço, autoridades e de veículos: identificação, registro e autorização.</li> <li>• Listas de informações úteis ao serviço de portaria: relação dos condôminos, funcionários, fornecedores e prestadores de serviço, conforme regulamento do condomínio; caderno de telefones úteis, lista de veículos autorizados para acesso ao condomínio.</li> <li>• Instrumentos de controle: livro de ocorrências, livro ou relação de visitantes, livro ou fichas de fornecedores e prestadores de serviços, livro de sugestões e reclamações e livro de protocolo.</li> <li>• Editores de texto, internet e correio eletrônico.</li> <li>• Veículos: marcas, tipos e modelos.</li> <li>• Dependências dos condomínios/estabelecimentos: área comum, áreas de lazer, espaço fitness, área de festas, localização de torres, zeladoria, salas comerciais, administração e rota de fuga.</li> <li>• Regras do condomínio: convenção e regimento interno</li> <li>• Tipos de correspondência, controles e encaminhamentos: carta simples, contas, carta registrada, Sedex, revistas e jornais, encomendas, de caráter judicial, via malote.</li> <li>• Código Penal relacionado à conduta do porteiro e vigia.</li> <li>• Procedimento de passagem de turno.</li> <li>• Diversidade e cidadania no condomínio/estabelecimento.</li> <li>• Segurança do trabalho: sinalização de segurança (NR 26).</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2- Realizar medidas preventivas de segurança pessoal e patrimonial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalações da portaria e do acesso a garagem: guarita, portões, cancelas e catracas.</li> <li>• Situações de risco e atitudes suspeitas no acesso ou entorno do condomínio/estabelecimento.</li> <li>• Atuação do porteiro e vigia nas atividades preventivas de segurança patrimonial e física.</li> <li>• Equipamentos de segurança do condomínio: claviculário vigia eletrônico,</li> <li>• CFTV, botão de pânico, infravermelho ativo, concertina, cerca elétrica, sirene, rádio, interfone, videofone, controle remoto para abrir portas e portões.</li> <li>• Instrumentos de controle nas atividades preventivas de segurança: livro de ocorrências.</li> <li>• Códigos de comunicação nas atividades preventivas de segurança: Q e código Alpha.</li> <li>• Infraestrutura de condomínios: bomba d'água, reservatório de água, gerador, caixa de inspeção, caixa de distribuição geral de energia, relógios de energia, barrilete, central de gás, elevadores, para-raios, luz-piloto, hidrantes, extintores.</li> <li>• Providências nas ocorrências comuns, tais como, com sistemas hidráulicos, elétricos, de esgoto, elevadores e limites de atuação.</li> <li>• Prevenção de incêndios: elementos do fogo, classes do fogo, tipos e utilização de extintores.</li> <li>• Primeiros Socorros em situações de emergência.</li> </ul>
-------------------------	--



<p>PROMOTOR DE VENDAS</p>	<p>UNIDADE CURRICULAR 1- Promover mercadorias, produtos e serviços nos pontos de venda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos e entrevista de emprego.</li> <li>• Prevenção de acidentes, manuseio e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).</li> <li>• História e evolução do merchandising na promoção de vendas.</li> <li>• Marketing: conceito, plano, objetivos, posicionamentos, estratégias e composto mercadológico.</li> <li>• Merchandising: definição, plano, características; promoção de vendas; materiais de pontos de venda; técnicas de merchandising no ponto de venda; tipos de ferramentas de merchandising, como amostras, brindes, cupons, sorteios, entre outros.</li> <li>• Mercadorias, produtos e serviços: tipos e características.</li> <li>• Técnicas de negociação.</li> <li>• Técnicas de arquivamento para documentos relacionados à promoção de vendas e ao PDV.</li> <li>• Planejamento de promoção de vendas: análise e escolha dos alvos; definição dos objetivos (primários e secundários); determinação da mecânica da promoção; objetivos e resultados da promoção de vendas e seus impactos.</li> <li>• Técnicas de identidade visual no ponto de venda (PDV): conceito, características e tipos, leiaute (loja, departamentos e gôndolas), segmentação, verticalização, atmosfera de compra (os cinco sentidos – cor, som, luz, aroma, movimento e decoração de pontos de venda).</li> <li>• Técnicas de organização e exposição dos produtos nos pontos de venda: características e formas de arrumação no PDV.</li> <li>• Fluxo de produtos no PDV e estoque: requisição; reposição; retirada; devolução.</li> <li>• Operações matemáticas: pesos e medidas, frações, regra de três simples, porcentagem.</li> <li>• Prevenção e perdas / varejo: conceito quebra operacional em prevenção e perdas.</li> <li>• Documentos aplicados às ações do promotor de vendas: pedido de reposição de estoques, relatório de perda de produtos e fichas de controle de estoque.</li> <li>• Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet, e-mail e outros recursos de tecnologias da informação e comunicação (TICs).</li> </ul> <p>UNIDADE CURRICULAR 2- Atender clientes nos pontos de venda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes: conceito, tipos, tipologias, perfil e processo de decisão.</li> <li>• Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos (motivação, aprendizagem, percepção, atitudes, personalidade) e fatores externos (família, classe social, grupos de referência, cultura).</li> <li>• Atendimento e abordagem ao cliente: técnicas, relação entre atendimento e vendas, regras de atendimento.</li> <li>• Comunicação: coerência, articulação, vícios de linguagem, gírias, entonação, volume e velocidade da fala, postura corporal e gesticulação.</li> <li>• Métodos de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, estratégias, táticas, ferramentas e resolução.</li> <li>• Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres e práticas comerciais.</li> <li>• Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância.</li> <li>• Documentos aplicados às ações de promoção do promotor de vendas: roteiro de visitas; agenda orientadora e relatórios; acompanhamento do processo de atendimento.</li> </ul>
---------------------------	--