

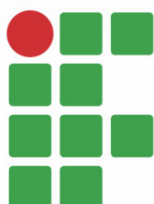


Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

**FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA (FIC)
VENDEDOR
MODALIDADE A DISTÂNCIA**

Campo Grande – MS
2021



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

Missão

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

Visão

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

Valores

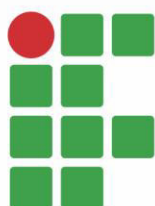
Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



INSTITUTO FEDERAL

Mato Grosso do Sul



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL
IFMS

Endereço: Rua Ceará, 972 – Santa Fé – Campo Grande/MS – CEP: 79021-000
CNPJ: 10.673.078/0001-20

IDENTIFICAÇÃO

Classificação documental: 010.2

Denominação: Curso de Formação Inicial e Continuada em Vendedor

Modalidade do curso: Educação a distância – EaD

Forma de oferta: Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) – EaD

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Duração do Curso: 03 meses

Carga Horária: 160h

TRAMITAÇÃO

CONSELHO SUPERIOR

Processo: 23347.017543.2016-16;

Data de aprovação: 17 de novembro de 2016 - 12ª Reunião Extraordinária do Cosup.

Resolução: nº 081, 12 de dezembro de 2016.

Publicada: 14/12/2016

2ª TRAMITAÇÃO

CONSELHO SUPERIOR

Processo: 23347.003948.2018-39

Atualização: 11 de dezembro de 2018 - 30ª Reunião Ordinária do Cosup.

Resolução nº 071, 19 de dezembro de 2018.

Publicada: 20/12/2018



3ª TRAMITAÇÃO

CONSELHO DE ENSINO PESQUISA E EXTENSÃO

Processo: [23347.008786.2021-21](#)

Atualização: 18ª Reunião Ordinária, realizada em 9 de novembro de 2021.

Resolução nº 32 de 19 de novembro de 2021.

CONSELHO SUPERIOR

Processo: [23347.008786.2021-21](#)

Atualização: 42ª Reunião Ordinária do Conselho Superior, em 16 de dezembro de 2021.

Resolução nº 4 de 19 de janeiro de 2022.

Publicada: [Boletim de Serviço nº 8 / 2022](#)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

RESOLUÇÃO Nº 4, DE 19 DE JANEIRO DE 2022

Aprova a atualização do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Vendedor - Educação a Distância no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul.

O CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL (IFMS), no uso das atribuições que lhe conferem o art. 13, inciso IX do Estatuto do IFMS; e tendo em vista o processo nº [23347.008786.2021-21](#) apreciado na 42ª Reunião Ordinária do Conselho Superior, em 16 de dezembro de 2021,

RESOLVE

Art. 1º Aprovar a atualização do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Vendedor - Educação a Distância no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul.

Art. 2º Revogar a [Resolução nº 071, de 19 de dezembro de 2018](#).

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Cláudia Santos Fernandes
Presidente em exercício do Conselho Superior - Cosup/IFMS

Documento assinado eletronicamente por:

- **Claudia Santos Fernandes, REITOR - SUBSTITUTO - RT-GABIN**, em 19/01/2022 09:28:31.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 18/01/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifms.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 255108

Código de Autenticação: adc27de97f





Reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

Elaine Borges Monteiro Cassiano

Pró-Reitora de Ensino

Cláudia Santos Fernandes

Diretora de Educação Básica

Ana Carla Sena do Carmo Hungria

Diretor do Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação a Distância (CREaD)

Marcio José Rodrigues Amorim

Coordenação de Educação a Distância do CREaD

André Kioshi da Silva Nakamura

Coordenação de Produção de Recursos Didáticos do CREaD

Mario Angelo Werdemberg dos Santos

Comissão de Reestruturação do Projeto Pedagógico de Curso (Portaria nº. 819 de 16/07/2021)

Presidente: Wellington Rodrigues da Silva

Vice-Presidente: Edilene Maria de Oliveira

Membros:

André Kioshi da Silva Nakamura

Juliana Barbosa Ribeiro

Marcio José Rodrigues Amorim

Mario Angelo Werdemberg dos Santos



SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO.....	6
2 HISTÓRICO DO IFMS.....	6
2.1 HISTÓRICO DA EAD NO IFMS.....	7
3 JUSTIFICATIVA	8
4 OBJETIVOS.....	9
4.1 OBJETIVO GERAL	9
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5 PERFIL PROFISSIONAL.....	10
6 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	10
6.1 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL, TEÓRICA E METODOLÓGICA.....	10
6.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	11
6.2.1 METODOLOGIA A DISTÂNCIA.....	12
6.2.2 METODOLOGIA COM ENCONTROS PRESENCIAIS NOS POLOS/ <i>CAMPI</i> PRESENCIAIS DE ENSINO	12
6.3 MATRIZ CURRICULAR	15
6.4 EMENTAS E BIBLIOGRAFIAS	15
6.5 AÇÕES INCLUSIVAS.....	19
7 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM.....	20
8 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	20
9 PESSOAL DOCENTE.....	20
10 CERTIFICAÇÃO	21
REFERÊNCIAS.....	21



1 IDENTIFICAÇÃO

Denominação: Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Vendedor

Código do Curso: 221051

Modalidade do curso: Educação a Distância

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Número de vagas oferecidas: Conforme Edital organizado pelo IFMS

Forma de ingresso: Conforme Edital

Público-Alvo: Destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Fundamental Completo

Tempo de duração: 03 meses

Carga horária Total: 160 horas

Requisito de Acesso: Ensino Fundamental Completo

2 HISTÓRICO DO IFMS

A história da Educação Profissional e Tecnológica no Brasil iniciou-se com a criação das Escolas de Aprendizes Artífices, por meio do Decreto nº 7.566/1909. Nessa trajetória secular, o sistema federal de ensino passou por diversas reformulações. A Lei nº 11.534/2007, dispôs sobre a criação de Escolas Técnicas e Agrotécnicas Federais, dentre elas, a Escola Técnica Federal de Mato Grosso do Sul, com sede em Campo Grande, e a Escola Agrotécnica Federal, em Nova Andradina.

Com a Lei nº 11.892/2008, foi instituída a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, composta por um conjunto de instituições federais, vinculadas ao Ministério da Educação. Assim, as duas escolas técnicas criadas anteriormente no Estado foram transformadas em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS), surgindo, então, os *campi* Campo Grande e Nova Andradina.

Na segunda fase de expansão da Rede Federal, a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec/MEC), por meio de uma chamada pública, contemplou o IFMS com outros cinco *campi* nos municípios de Aquidauana, Corumbá, Coxim, Ponta Porã e Três Lagoas. Em fevereiro de 2010, iniciaram-se as atividades do *Campus* Nova Andradina, com a oferta dos cursos técnicos em Agropecuária e Informática. Em Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim e Ponta Porã, houve a



abertura das primeiras turmas de cursos técnicos subsequentes a distância, em parceria com o Instituto Federal do Paraná (IFPR).

No ano seguinte, a Portaria do MEC nº 79/2011 autorizou o IFMS a iniciar o funcionamento, com cursos presenciais, dos *campi* Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim, Ponta Porã e Três Lagoas. Em espaços provisórios, iniciaram a oferta de cursos técnicos integrados de nível médio e de graduação, além da ampliação de cursos na modalidade Educação a Distância (EaD), inclusive em polos localizados em outros municípios. Nesse processo de implantação, o IFMS contou com a tutoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

No segundo semestre de 2013, foram entregues as sedes definitivas dos *campi* Aquidauana e Ponta Porã. Com projeto arquitetônico padrão para os *campi* da segunda fase de expansão, as novas unidades, com 6.686 m² de área construída, abrigam salas de aula, laboratórios, biblioteca, setor administrativo e quadra poliesportiva. Em 2014, os *campi* Coxim e Três Lagoas também passaram a funcionar em novos prédios.

A terceira fase de expansão da Rede Federal possibilitou a implantação de mais três *campi* do IFMS nos municípios de Dourados, Jardim e Naviraí, sendo que os dois primeiros já funcionam em sede definitiva.

Com natureza jurídica de autarquia e detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, o IFMS é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e *multicampi*, especializado na oferta de educação profissional e tecnológica em diferentes modalidades de ensino com inserção nas áreas de pesquisa aplicada e extensão tecnológica.

O IFMS é a primeira instituição pública federal a oferecer educação profissional técnica e tecnológica em Mato Grosso do Sul. Com *campi* em dez municípios, que abrangem todas as regiões do estado, o Instituto Federal chega à primeira década de história com mais de nove mil estudantes matriculados em diferentes níveis e modalidades de ensino.

2.1 HISTÓRICO DA EAD NO IFMS

O início da história do IFMS confunde-se com o início da história da EaD na instituição. Isso porque os primeiros cursos ofertados pelo IFMS, no ano de 2010, foram na modalidade a distância, por meio de parceria com o Instituto Federal do Paraná (IFPR). Com o passar do tempo, a estruturação física e de pessoal da EaD do IFMS permitiu a oferta de cursos com fomento da Rede



eTec Brasil/FNDE. Nesses cursos, a então Diretoria de Educação a Distância (Direde) responsabilizou-se não somente pela gravação e edição das videoaulas, bem como pela organização e funcionamento dos cursos. Em maio de 2015, foi criado o Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação a Distância (CREaD) do IFMS, por meio da Resolução Cosup nº 17/2015. Em 2016, a *expertise* adquirida pela equipe que já atuava na extinta Direde e o acréscimo de novos servidores possibilitou a primeira oferta de cursos 100% institucionais, ou seja, com a utilização da nossa força de trabalho e não mais com o pagamento de bolsas. Em 2016, já com a nova nomenclatura do CREaD, o IFMS ofertou os cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Operador de Computador e Vendedor.

O Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação a Distância compreende:

I - Diretoria do Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação a Distância;

II - Coordenação de Produção de Recursos Didáticos;

III - Coordenação de Educação a Distância:

O CREaD conta com a atuação de um Coordenador de Educação a distância (Coead) em cada *campus*, responsável por coordenar e acompanhar os cursos EaD ofertados tanto no *campus* quanto nos polos de sua área de abrangência.

3 JUSTIFICATIVA

A Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional é concebida, em seu aspecto global, como uma oferta educativa específica da Educação Profissional e Tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Suas ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, são planejadas para atender as demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional.

Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam a formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não, ou mesmo àquelas pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos. Dessa forma, a Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional compromete-se em garantir a profissionalização em determinada área e, ao mesmo tempo, o contínuo e articulado aproveitamento de estudos nos diferentes níveis da educação nacional.



A implantação do curso está em conformidade com a proposta da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que fundamenta a prática educativa vinculada ao mundo do trabalho e à prática social, bem como a consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, a preparação básica para o trabalho e a cidadania, a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática. Considerando o Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004, o curso está organizado de acordo com a estrutura sócio ocupacional e tecnológica da área de formação, articulando esforços das áreas da educação, do trabalho e emprego, e da ciência e tecnologia para que o ingressante possa atuar de modo efetivo no mundo do trabalho.

Apesar de existirem instituições de ensino que oferecem cursos técnicos em nível médio ou tecnológico superior, temos um grande contingente de trabalhadores que não tiveram a oportunidade de se qualificar nestes níveis e, conseqüentemente, não ocuparam vagas no mundo do trabalho.

Portanto, a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional FIC representa a possibilidade de inclusão social, capacitação e formação de recursos humanos. Dessa forma, é proposto o curso de Vendedor, visando a formar, qualificar e aprimorar as técnicas de vendas, buscando melhorar a capacidade técnica das pessoas interessadas nessa área de conhecimento.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver habilidades específicas para a execução das atividades inerentes à função de venda de produtos e/ou serviços.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar a evolução do processo de vendas.
- Mostrar a importância da comunicação no processo de vendas.
- Apresentar o Planejamento Estratégico de Vendas.
- Apresentar o conceito de Clientes.



5 PERFIL PROFISSIONAL

- Apresenta os produtos e serviços da empresa.
- Negocia e argumenta a venda.
- Prepara mercadorias para venda.
- Presta serviços ao cliente.
- Demonstra produtos.
- Executa a venda e a pós-venda.
- Expõe mercadorias no ponto de venda.
- Registra a entrada e a saída de mercadorias.

6 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

6.1 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL, TEÓRICA E METODOLÓGICA

Os Cursos na modalidade Educação a Distância do IFMS obedecem ao disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional LDB nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; no Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, que regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional (Educação a distância); Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004, que regulamenta o § 2º do art. 36 e os artigos 39 a 41 da LDB que tratam da Educação Profissional; no Decreto nº 8.268, de 18 de junho de 2014, que altera o Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004; na lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência); na Lei nº 11.892/2008, Art. 7º, Inciso II, que define como objetivos dos Institutos Federais a oferta de cursos FIC em todos os níveis de escolaridade; nos Pareceres e Resoluções do Conselho Nacional de Educação, especialmente as que estabelecem as Diretrizes Curriculares Nacionais para o ensino médio e a educação profissional técnica; no guia PRONATEC de Cursos FIC, 4ª Edição 2016 (Portaria MEC nº 12/2016); e no Regulamento da Organização Didático-Pedagógica do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul, aprovado pela Resolução nº 1, de 25 de fevereiro de 2021. A organização curricular tem por característica:

- atendimento às demandas dos cidadãos, do mundo do trabalho e da sociedade;



- conciliação das demandas identificadas com a vocação, a capacidade institucional e os objetivos do IFMS;
- estrutura curricular que evidencie os conhecimentos gerais da área profissional e específicos de cada habilitação, organizada em unidades curriculares;
- articulação entre formação técnica e formação geral;
- ter, no projeto curricular do curso, sua essência referenciada na pesquisa de mercado, identificando a demanda para a qualificação profissional a partir das características econômicas e do perfil da região e do Estado de MS.

Deve contemplar a elevação profissional para um contingente de cidadãos cerceados do direito de acesso a uma formação profissional de qualidade, levando em conta que cada educando tem uma experiência de vida acumulada de acordo com a sua realidade vivida.

Dessa forma, o curso propõe uma matriz curricular que oportuniza o acesso, a permanência e o êxito do estudante não apenas no curso em si, mas também no setor formal ou como profissional autônomo.

6.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia proposta para desenvolver o currículo visa dar ênfase ao conhecimento e proporcionar uma aplicação contínua da aprendizagem focada nas soluções dos problemas cotidianos da futura atividade profissional, valorizando conhecimentos prévios dos estudantes no que diz respeito às habilidades e experiências na área de formação do curso. Além disso, prima-se pela busca por atualização e significação do espaço onde o ensino e aprendizagem acontecem, considerando-o elemento facilitador da aquisição e transformação do conhecimento, e não apenas local de geração de informação.

Metodologicamente, apoia-se na utilização de múltiplos meios (mídias) para o alcance dos objetivos educacionais propostos. Cada mídia tem sua especificidade e pode contribuir para se atingirem determinados níveis de aprendizagem com maior grau de facilidade e atender à diversidade e heterogeneidade do público-alvo, tanto para a metodologia 100% (cem por cento) a distância quanto para a metodologia que possibilitará encontros presenciais nos polos presenciais de ensino, conforme especificadas abaixo.



6.2.1 METODOLOGIA A DISTÂNCIA

Serão utilizados recursos pedagógicos necessários ao ensino a distância, em Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (Avea), tais como: vídeos, animações, simulações, hipertextos, material de apoio a aula (apostilas ou apresentações em ferramentas de elaboração de apresentações) e atividades interativas realizadas pelos professores formadores/autores e mediada pelo professores mediadores/tutores a distância, possibilitando aos educandos o desenvolvimento da autonomia da aprendizagem e, ainda, a facilidade na busca da informação e construção do conhecimento.

No Avea, os estudantes terão acesso ao conteúdo produzido pelos professores formadores/autores da unidade curricular e aos professores mediadores/tutores a distância, que irão auxiliá-los durante o desenvolvimento das unidades curriculares, com o acompanhamento das atividades postadas, *chats* e fórum de discussões, atividades interativas entre outros recursos disponibilizados pelos formadores/autores. No caso de o polo/campus presencial optar pela metodologia 100% (cem por cento) a distância, o aluno não necessitará comparecer aos polos/campi presenciais, tendo o acompanhamento dos professores/mediadores a distância.

6.2.2 METODOLOGIA COM ENCONTROS PRESENCIAIS NOS POLOS/CAMPI PRESENCIAIS DE ENSINO

Serão utilizados recursos pedagógicos necessários ao ensino a distância no Avea, tais como: vídeos, animações, simulações, hipertextos, material de apoio à aula (apostilas ou apresentações em ferramentas de elaboração de apresentações) e atividades interativas realizadas pelos formadores/autores e mediadas pelos mediadores/tutores presenciais, possibilitando aos educandos o desenvolvimento da autonomia da aprendizagem e, ainda, a facilidade na busca da informação e construção do conhecimento.

No ambiente virtual, os estudantes acessarão os conteúdos produzidos pelos professores formadores/autores da unidade curricular e poderão ter contato com os professores mediadores/presenciais, que irão auxiliá-los no desenvolvimento das atividades, com o acompanhamento das postagens, *chats* e fórum de discussões, entre outros recursos disponíveis.

Para integralização da carga horária do curso, os alunos terão encontros presenciais no polo/campus de ensino, a quantidade de encontros presenciais será regulamentada conforme o edital de oferta do curso. Os estudantes precisarão ir ao polo/campus correspondente para



realização dos encontros presenciais, sendo esses encontros pré-requisitos para aprovação no curso. Os professores mediadores/tutores presenciais orientarão os estudantes, visando à superação de eventuais dificuldades quanto à aprendizagem dos conteúdos, navegação no Avea, organização do tempo de estudo, atividades de estudo programadas etc.

Nos momentos a distância, os estudantes realizarão estudos individuais sobre os assuntos específicos e as atividades pedagógicas previstas para cada área de conhecimento de acordo com o cronograma disponibilizado.

A infraestrutura educacional organizada na instituição de ensino, presente no CREaD, é complementada com a infraestrutura de tecnologia dos polos/*campi*. O curso se desenvolverá com atividades de Estudos Individuais, Grupos de Trabalho e Encontros Virtuais ou Presenciais, conforme descritas a seguir.

Estudos Individuais: os estudos individuais destinam-se ao desenvolvimento de habilidades de gestão e organização do tempo de estudo e à autonomia no processo de aprendizagem, através da leitura dos materiais didáticos e realização de atividades específicas. Essas atividades serão propostas pelos professores formadores/autores da disciplina, sob a forma de textos e exercícios individuais, para desenvolvimento, aplicação e problematização das questões conceituais e da prática profissional.

Grupos de Trabalho: os grupos de trabalho constituem-se de grupos de cursistas que se reunirão periodicamente para realização das atividades coletivas autoinstrucionais no decorrer do curso, caso seja adequado à proposta do curso. Esses grupos serão formados levando-se em consideração o local de residência dos cursistas e as possibilidades de encontros presenciais para realização das atividades. Os grupos de trabalho possuem como principal objetivo o desenvolvimento de competências profissionais, vinculadas à capacidade de construir relações e compartilhar as práticas de formação, favorecendo a problematização, a troca de ideias e a construção da prática coletiva.

Encontros: os encontros presenciais poderão ser realizados em etapas para estudos e avaliação. Eles constituirão momento para socialização das atividades. Sua finalidade é propiciar a troca de experiências entre cursistas, apresentar a disciplina, introduzir novas atividades (aulas práticas ou visitas técnicas, caso houver necessidade, etc.) dar orientações gerais, avaliar resultados, sanar dúvidas e dificuldades etc.

Em ambas as metodologias apresentadas, ou seja, o curso ocorrendo 100% (cem por cento) a distância ou com encontros presenciais, os materiais devem apresentar o conhecimento de acordo



com o contexto enfatizando a construção do conhecimento e não somente a transmissão de informações.

Propõe-se uma educação autônoma, permitindo ao estudante flexibilidade nos seus estudos, auxiliando o desenvolvimento de competências que colaborem na sua inserção no mundo do trabalho.

Para isso, é necessário que cada conteúdo seja trabalhado em vários momentos pedagógicos, permitindo a cada discente a realização de um percurso de construção das respostas às suas indagações. Dessa forma, caberá ao educador provocar essas indagações, suscitando ao educando dúvidas que irão impeli-lo no sentido da busca capaz de suprir as carências de conhecimento sentidas.

Dentro desses princípios metodológicos, como princípio orientador, buscar-se-á um tratamento de cada unidade curricular de forma a permitir um primeiro contato do educando por meio do material didático disponível eletronicamente, o qual servirá como roteiro orientador do desenvolvimento da unidade curricular.

Diante do exposto, caberá aos estudantes exporem seus questionamentos aos professores/mediadores/tutores, quer seja na metodologia presencial ou totalmente a distância, que procurarão esclarecê-los, permitindo que tenham acesso aos principais aspectos a serem abordados. Complementa-se o processo com as sugestões de leitura disponibilizadas no Avea e consultas complementares indicadas para aprofundamento do tema.

Em relação à oferta dos cursos na metodologia 100% (cem por cento) a distância ou na metodologia com encontros presenciais nos polos/*campi*, as regras devem estar especificadas nos editais de oferta do curso.



6.3 MATRIZ CURRICULAR

Código	Unidade Curricular: <u>Vendedor</u>	Carga horária (h)
GT81A	Módulo I: Ambientação em EaD	10
	Módulo II: Informática Básica	25
	Módulo III: Empreendedorismo	25
	Módulo IV: A Evolução do Processo de Vendas	15
	Módulo V: Clientes	25
	Módulo VI: Comunicação no Processo de Vendas	20
	Módulo VII: Planejamento Estratégico de Vendas	25
	Módulo VIII: Pós-Venda	15
Carga Horária Total		160

6.4 EMENTAS E BIBLIOGRAFIAS

FORMAÇÃO GERAL

Módulo I: Ambientação em EaD	10h
Ementa: Avea/moodle IFMS e Sistema Acadêmico IFMS; Metodologias de estudo à distância; Ferramentas de organização dos estudos.	
Bibliografia Básica: BELLONI, M. L. Educação a Distância . 5. Ed. Campinas: Autores Associados, 2008. LIMA, A. Fundamentos e Práticas na EaD . Natal: UFRN, 2010. MORAES, R. C. Educação a Distância e Ensino Superior : Introdução didática a um tema polêmico. 5. Ed. São Paulo: Senac, 2010.	
Bibliografia Complementar: AYROSA C; CALABRESE, G; MACHADO M; PACHECO, M; RODRIGUES, A. Metodologia em educação a distância . Curitiba: IFPR, 2010. LITTO, F. M.; FORMIGA M. Educação a Distância - O Estado da Arte . São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2008. MATTAR, J. Tutoria e Interação em Educação a Distância . São Paulo: Cengage Learning, 2012.	



Módulo II: Informática Básica	25h
Ementa: Internet, <i>e-mail</i> e armazenagem de dados na nuvem; Ferramenta de edição de texto e documentos eletrônicos; Ferramentas para elaboração de planilhas e textos.	
Bibliografia Básica: OLIVEIRA, Ramon de. Informática educativa: dos planos e discursos à sala de aula. [17. ed.]. [Campinas, SP]: Papirus, 2012. 176 p. (Coleção Magistério: formação e trabalho pedagógico). TAJRA, Sanmya Feitosa. Informática na educação: novas ferramentas pedagógicas para o professor na atualidade. 9. ed. São Paulo: Érica, 2012. 224 p. VELLOSO, Fernando de Castro. Informática: conceitos básicos. 10. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017. 448 p.	
Bibliografia Complementar: CORNACHIONE JUNIOR, Edgard Bruno. Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 416 p. COSTA, E. A. Livro BrOffice.org: da teoria à prática. São Paulo: Brasport, 2007. RAGSDALE, Cliff. Modelagem de planilha e análise de decisão: uma introdução prática a business analytics. São Paulo: Cengage Learning, 2017.	
Módulo III: Empreendedorismo	25h
Ementa: Empreendedorismo, comportamento empreendedor e intraempreendedorismo; Modelo Canvas de negócio; Noções de ferramentas gerenciais e suas aplicações: SWOT, 5W2H, Metas SMART.	
Bibliografia Básica: DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2016. MAXIMIANO, A. C. A. Administração para empreendedores. 2. ed. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2013. PETERS, Michael P.; SHEPHERD, Dean A. Empreendedorismo. 9. ed. Porto Alegre, RS:AMGH, 2014.	
Bibliografia Complementar: CAVALCANTI, Glauco; TOLOTTI, Márcia. Empreendedorismo: decolando para o futuro: as lições do voo livre aplicadas ao mundo corporativo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael P.; SHEPHERD, Dean A. Empreendedorismo. Porto Alegre: AMGH, 2014. SEBRAE. Aprender a empreender. Rio de Janeiro: SEBRAE/DF, 2010.	



FORMAÇÃO ESPECÍFICA

Módulo IV: A Evolução do Processo de Vendas	15h
Ementa: Conceito de vendas; Objetivos da área de vendas; Evolução das abordagens de venda; Tipos de clientes; Funil de Vendas; Trabalho em equipe. O vendedor como negociador. Ética profissional.	
Bibliografia Básica: CHIAVENATO, I. Gestão de vendas: uma abordagem introdutória. 3. ed. Barueri: Manole, 2014. FARRA, S.P.D; GEBER, C.O. Gestão de vendas: uma visão sobre a arte de vender. Curitiba Pr: Intersaberes, 2020. RODRIGUES-LIMA, Newton. Negociação de alto impacto com técnicas de neuromarketing: neurociência. Rio de Janeiro: Brasport, 2017.	
Bibliografia Complementar: DAYCHOUM, M. Negociação: Conceitos e técnicas. Rio de Janeiro: Brasport, 2016. FUTRELL, C. M. Vendas: fundamentos e novas práticas de gestão. [s.l.] Saraiva, 2014. LEMOS, P. M. et al. Gestão estratégica de vendas: Rio de Janeiro: FGV, 2013. Série Gestão Estratégica e Economia de Negócios.	
Módulo V: Clientes	25h
Ementa: Consumidor x Clientes. Comportamento do consumidor. Necessidades, desejos e motivações do cliente. Fidelização, retenção e encantamento do cliente (<i>front office</i>). Entrega de valor ao cliente. Serviços de atendimento e manutenção de clientes (<i>back office</i>).	
Bibliografia Básica: DANTAS, E.B. Gestão da informação sobre a satisfação de consumidores e clientes. São Paulo: Atlas, 2014. DEMO, G. Marketing de relacionamento e comportamento consumidor. São Paulo: Atlas, 2015. LAS CASAS, L. A excelência em atendimento ao cliente: Atendimento e Serviços ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo: M.Books, 2011.	
Bibliografia Complementar: CHURCHILL Jr. G.A; PETER, J. P. Marketing: criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2013. SILVA, F.G, ZAMBON, M.S. Gestão do relacionamento com o clientes. São Paulo: Cengage Learning, 2013.	



VERGARA, S.H.C; RODRIGUES, D.F; TONET, H.C. **Excelência no atendimento ao cliente**. São Paulo: FGV Editora, 2014.

Módulo VI: Comunicação no Processo de Vendas	20h
Ementa: Processo de Comunicação. Tipos de comunicação; O vendedor como canal de informação; <i>Feedback</i> e aceitação de críticas; Apresentação Individual; Vícios de linguagem. Habilidades de comunicação; Comunicação Empresarial.	
Bibliografia Básica: ARGENTI, Paul A. Comunicação Empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação . Tradução de: Adriana Rieche. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. KUNSCH, M. M. K. (Org.). Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos . São Paulo: Saraiva, 2009. v. 1. PERRY, Bill; FORD, Lisa; MCNAIR, David. O excepcional atendimento ao cliente . São Paulo: Edicta, 2005.	
Bibliografia Complementar: DANTAS, Edmundo B. Atendimento ao público nas organizações . São Paulo: Senac, 2004. GUEDES, Carlos A. B. Técnica do vendedor lojista . São Paulo: Edição do Autor, 2002. ZIGLAR, Zig. Os Segredos da Arte de Vender . 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.	

Módulo VII: Planejamento Estratégico de Vendas	25h
Ementa: Passos da venda. Canais de vendas: pessoal e <i>e-commerce</i> . Coleta e análise de informações sobre mercado e cliente. Determinação de metas e potencial de vendas. Negociação: Aspectos da negociação (ganha-ganha), Perfil do negociador, Ética em negociação. Técnicas de prospecção de mercado, Implementação do plano de vendas.	
Bibliografia Básica: FISHER, R; PATTON, B.; URY, W. Como chegar ao sim . São Paulo: Imago, 2005. LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Administração de vendas . 8ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2005. VALBUZA, José Cláudio. Técnicas de comercialização . Curitiba: Editora do Livro Técnico, 2012. 112 p.	
Bibliografia Complementar: BRUNER, Ricl E.; HARDEN, Leland. Marketing on-line . São Paulo: Futura, 2001. MANDINO, Og. O Maior Vendedor do Mundo . 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. MCCORMACK, Mark H. A arte de negociar . São Paulo: Best Seller, 1997.	



Módulo VIII: Pós-Venda	15h
Ementa: O que é Pós-Venda. Os tipos de Pós-Vendas. O Planejamento de Clientes como Ferramenta de Pós-Vendas. Curva ABC e a Necessidade de focar o Cliente certo. Estratégias de Relacionamento (CRM). Plano de Pós-Venda.	
Bibliografia Básica: BRONDMO, H. P. Fidelização . São Paulo: Futura, 2001. CRESCITELLI, E.; BARRETO I. F. Marketing de relacionamento : Como implantar e avaliar resultados. Editora Pearson Edição: 1º, 2013. ZENONE, L. C. CRM (Customer Relationship Management): Marketing de Relacionamento, Fidelização de Clientes e Pós-Venda . Editora: Grupo Almedina. São Paulo, 2019.	
Bibliografia Complementar: KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing . 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018. SARQUIS, Aléssio Bessa. Estratégias de Marketing para Serviços . São Paulo, Atlas, 2010. SOLOMON, M. R. O Comportamento do Consumidor : Comprando, Possuindo e Sendo Bookman 11 EDIÇÃO. Porto Alegre, 2016.	

6.5 AÇÕES INCLUSIVAS

Nos cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional (FIC) do IFMS, estão previstos mecanismos que garantam a inclusão de estudantes portadores de necessidades especiais, a expansão do atendimento a negros e índios, conforme o Decreto nº 3.298/1999, que dispõe sobre a Política Nacional para Integração de Pessoa Portadora de Deficiência e do Decreto 12.711/ 2012, que trata das Ações Afirmativas.

O Núcleo de Apoio a Pessoas com Necessidades Específicas – Napne de cada *campus*, em parceria com o Núcleo de Gestão Administrativa e Educacional – Nured, o Núcleo de Estudos Afro-Brasileiros e Indígenas – Neabi e grupo de docentes, propõem ações específicas direcionadas tanto a aprendizagem como a socialização desses estudantes.

A parceria com outras instituições especializadas possibilitará uma melhoria no acompanhamento e na orientação dos estudantes com deficiência, bem como de altas habilidades. É fundamental envolver a comunidade educativa para que as ações sejam contínuas e, portanto, tenham êxito.



7 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação do rendimento do estudante do Curso de Formação Inicial e Continuada FIC – Vendedor, na modalidade Educação a Distância do IFMS, será realizada conforme disposto no Regulamento da Organização Didático-Pedagógica vigente.

A recuperação da aprendizagem constitui um mecanismo colocado à disposição do estudante para superar eventuais dificuldades de aprendizagem e será realizada conforme disposto no Regulamento da Organização Didático-Pedagógica vigente.

8 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

O curso FIC EaD de Vendedor será oferecido na modalidade de educação a distância, sendo que o estudante poderá ter acesso a salas de aula; laboratórios de informática com acesso à internet banda larga, que possuam os *softwares* mais comuns para edição de textos e planilhas; salas de aula equipadas com carteiras; quadro branco, pincel e apagador; recursos audiovisuais de qualidade (*datashow* e tela de projeção); banheiros; biblioteca. Os usuários estarão também submetidos às regras do Sistema de Biblioteca do IFMS. Também é permitida a utilização de *notebooks* particulares dos discentes, caso optem por utilizar em atividades de ensino.

9 PESSOAL DOCENTE

Para o funcionamento do curso, nos casos de ofertas institucionais, serão necessários:

- Docentes que atuarão como professores formadores/autores responsáveis pela produção do material didático a ser utilizado no curso, que poderão atuar em mais de uma unidade curricular, e que deverão ser portadores de diploma de graduação em curso superior reconhecido pelo MEC na área da unidade curricular.
- Um (a) professor (a) mediador (a) presencial com habilitação na área do curso, para cada turma ofertada. Podendo o mesmo professor mediador desempenhar sua função em mais de uma turma, de acordo com a necessidade do *campus/polo*.
- Nos casos de oferta com fomento os profissionais serão habilitados em edital de seleção de bolsistas.



10 CERTIFICAÇÃO

O IFMS conferirá ao estudante que tiver sido aprovado em todas as unidades curriculares do curso, o Certificado de Conclusão do Curso de Formação Inicial e Continuada em Vendedor.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 248, 23 de dezembro de 1996.

____. **Lei n.º 11.741/2008**. Altera dispositivos da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. Brasília/DF. 2008.

____. **Parecer CNE/CEB nº 11/2012**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=10804-pceb011-12-pdf&category_slug=maio-2012-pdf&Itemid=30192 acesso em: setembro de 2021.

____. Congresso Nacional. **Decreto n. 5.154/2004**. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília, DF. Diário Oficial da União, publicado em 26.7.2004. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2004/decreto/d5154.htm. Acesso em: setembro de 2021.

____. Congresso Nacional. **LEI nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em agosto de 2021.

____. Ministério da Educação - Secretaria de Educação profissional e tecnológica. Instituto Federal de Norte de Minas Gerais IFNMG. **Projeto Pedagógico do Curso PPC Operador de computador modalidade a distância**. Montes Claros/MG – 2015.

____. Congresso Nacional. **Lei nº 11.892, de 29 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. Diário Oficial da União, publicado em 30.12.2008. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em agosto de 2016.

FRIGOTTO, G. **Concepções e mudanças no mundo do trabalho e o ensino médio**. In: FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. (Org.). Ensino médio integrado: concepção e contradições. São Paulo: Cortez, 2005. p. 57-82.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul



Guia Pronatec de Cursos FIC. Disponível:
https://map.mec.gov.br/attachments/74900/guia_pronatec_de_cursos_fic_2016.pdf. Acesso em:
setembro de 2021.