



**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo**

**FORMULÁRIO-SÍNTESE DA PROPOSTA - SIGProj**  
**EDITAL Edital nº 519/15 - Submissão de Cursos de Extensão 2016.1**

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

**PROCESSO N°:**

**SIGProj N°: 221410.1086.245780.17122015**

**PARTE I - IDENTIFICAÇÃO**

**TÍTULO:** Assistente de Vendas

**TIPO DA PROPOSTA:**

Curso

**ÁREA TEMÁTICA PRINCIPAL:**

Comunicação       Cultura       Direitos Humanos e Justiça       Educação  
 Meio Ambiente       Saúde       Tecnologia e Produção       Trabalho  
 Desporto

**COORDENADOR:** Jakeline Andressa Vituci Santos

**E-MAIL:** VITUCI@IFSP.EDU.BR

**FONE/CONTATO:** 16-3506-0712 / 16-99963-5612



**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo**

## **FORMULÁRIO DE CADASTRO DE CURSO DE EXTENSÃO**

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

<b>PROCESSO N°:</b>
<b>SIGProj N°: 221410.1086.245780.17122015</b>

---

### **1. Introdução**

---

#### **1.1 Identificação da Ação**

**Título:** Assistente de Vendas

**Coordenador:** Jakeline Andressa Vituci Santos / Técnico

**Tipo da Ação:** Curso

**Edital:** Edital nº 519/15 - Submissão de Cursos de Extensão 2016.1

**Faixa de Valor:**

**Vinculada à Programa de Extensão?** Não

**Instituição:** IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

**Unidade Geral:** PRX - Pró Reitoria de Extensão

**Unidade de Origem:** MTO - Matão

**Início Previsto:** 23/02/2016

**Término Previsto:** 22/08/2016

**Possui Recurso Financeiro:** Não

#### **1.2 Detalhes da Proposta**

**Carga Horária Total da Ação:** 200 horas

**Justificativa da Carga Horária:** Carga definida de acordo com o conteúdo programático do curso, conforme componentes e carga horária relacionados a seguir: 1. Atendimento ao Cliente – 40 horas; 2. Direitos do Consumidor – 22 horas; 3. Técnicas de Vendas – 35 horas; 4. Marketing Pessoal – 9 horas; 5. Rotinas Administrativas – 35 horas; 6. Técnicas de negociação – 26 horas; 7. Marketing e Vendas – 33 horas. Total geral de horas do curso de Auxiliar Administrativo: 200.

**Periodicidade:** Eventual  
**A Ação é Curricular?** Não  
**Abrangência:** Micro regional

### 1.2.1 Turmas

#### Turma 1

**Identificação:** Turma1 - Assistente de Vendas - MTO  
**Data de Início:** 02/03/2016  
**Data de Término:** 22/08/2016  
**Tem Limite de Vagas?** Sim  
**Número de Vagas:** 40  
**Tem Inscrição?** Sim  
**Início das Inscrições:** 23/02/2016  
**Término das Inscrições:** 29/02/2016  
**Contato para Inscrição:** IFSP Câmpus Matão - Rua Stéfano D'Avassi, 625 - Bairro Nova Cidade - Matão/SP.  
 Setores responsáveis pelo recebimento das inscrições: Coordenadoria de Administração e Coordenadoria de Extensão - Telefone: 16-3506-0712.  
**Tem Custo de Insc./Mensalidade?** Não  
**Local de Realização:**

### 1.3 Público-Alvo

1. Comunidade microrregional que procura cursos de formação inicial para acessar o mundo do trabalho ou melhores oportunidades; 2. Empresas da microrregião interessadas em proporcionar formação aos funcionários; 3. Comunidade microrregional que gostaria de estudar a área em questão, mas que não possui recursos financeiros.

**Nº Estimado de Público:** 40

#### Discriminar Público-Alvo:

	A	B	C	D	E	Total
Público Interno da Universidade/Instituto	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Federais	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Estaduais	0	0	0	0	10	10
Instituições Governamentais Municipais	0	0	0	0	10	10
Organizações de Iniciativa Privada	0	0	0	0	10	10
Movimentos Sociais	0	0	0	0	0	0
Organizações Não-Governamentais (ONGs/OSCIPs)	0	0	0	0	0	0
Organizações Sindicais	0	0	0	0	0	0

Grupos Comunitários	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	10	10
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

Legenda:

- (A) Docente
- (B) Discentes de Graduação
- (C) Discentes de Pós-Graduação
- (D) Técnico Administrativo
- (E) Outro

#### 1.4 Caracterização da Ação

<b>Área de Conhecimento:</b>	Ciências Sociais Aplicadas » Comunicação » Relações Públicas e Propaganda
<b>Área Temática Principal:</b>	Trabalho
<b>Área Temática Secundária:</b>	Comunicação
<b>Linha de Extensão:</b>	Educação Profissional
<b>Caracterização:</b>	Presencial
<b>Subcaracterização 1:</b>	

#### 1.5 Descrição da Ação

##### Resumo da Proposta:

O curso de Assistente de Vendas objetiva a capacitação dos alunos de maneira abrangente e interdisciplinar, com atitudes proativas e empreendedoras. O Assistente de Vendas formado estará apto a apoiar o planejamento de vendas especializadas, demonstrar produtos e serviços e concretizar vendas, acompanhar clientes no pós venda, contatar áreas internas da empresa, sugerir políticas de vendas e participar de eventos. Sua formação contemplará desde atendimento ao cliente até os direitos do consumidor, técnicas de venda, marketing pessoal e rotinas administrativas.

##### Palavras-Chave:

1. Vendedor, 2. Vendas, 3. Formação Inicial, 4. Qualificação Profissional

##### Informações Relevantes para Avaliação da Proposta:

A proposta de curso visa atender à demanda da comunidade microrregional por um curso que focalize o acesso rápido ao mercado de trabalho, bem como ao aperfeiçoamento profissional. O curso foi planejado criteriosamente e possui uma equipe proativa capaz de realizar as adequações e trabalhos necessários ao seu sucesso.

##### 1.5.1 Justificativa

Toda e qualquer empresa e/ou organização – independentemente de seu porte – comercializa determinados tipos de produto ou serviço, sendo o setor de vendas o que mais gera emprego e renda, conforme dados disponíveis nas páginas do governo federal e do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Nosso país possui mais de 60% de suas atividades concentrada no campo de comércio e serviços (os dois nomes correspondem a um só campo); sendo que tal campo responde por mais de 75% dos empregos formais no país.

O município de Matão é majoritariamente urbano (mais de 90% conforme censo populacional de 2010 do

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), enquanto seu PIB per capita é de R\$ 39.104,04 anuais (IBGE - PIB a preços correntes 2013). Essa região abriga cerca de 300 empresas dos setores de suco de laranja, alimentícias, metalmeccânico e material elétrico. Entre estas, podemos citar a Predilecta, Citrosuco, Citrovida, Global Suco, Coimbra, Baldan e Marchesan (<http://www.ciesp.com.br/matao/sobre/historia/>). Além disso, desde a implantação do Polo Aeronáutico de Gavião Peixoto, município limítrofe, não só a empresa Embraer chegou à região, como também fornecedoras de equipamentos, proporcionando a realização de novos negócios e mais empregos.

Diante desse contexto, a importância e a relevância do setor de vendas como força motriz para Matão/ SP e região é perceptível, sendo necessária mão de obra qualificada diante da dinâmica representada pelo cenário atual da economia. O profissional de vendas é a ligação entre a empresa e o cliente, tendo como função o atendimento de sua necessidade - sejam elas explícitas ou implícitas -, bem como a geração de recursos financeiros às corporações. Sendo assim, o objetivo do curso ofertado é a preparação de profissionais prontos para oferecer a melhor solução para o público, balanceando-a com a capacidade de vendas das organizações.

### **1.5.2 Fundamentação Teórica**

Este projeto de curso está fundamentado nos princípios norteadores explicitados na Lei nº 9.394/96 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), bem como no Decreto nº 5.154/2004, Resolução CNE/CEB nº 1/2004, nos referenciais curriculares nacionais e demais documentos que normatizam a educação profissional no sistema educacional brasileiro. Também está presente como marco orientador desta proposta as decisões institucionais traduzidas em seus objetivos e na compreensão da educação como uma prática social, os quais se materializam na função social do IFSP de promover educação científico-tecnológico-humanística, visando à formação do profissional-cidadão crítico-reflexivo, competente técnica e eticamente, e comprometido com as transformações sociais, políticas e culturais.

Segundo Spiro (2009), não só a gestão de vendas é parte muito importante da gestão total de uma organização, como “[...] o sucesso obtido pelos profissionais de vendas é um fator determinante no sucesso da organização”. O autor relata que o profissional de vendas “[...] representa a empresa para os clientes e para a sociedade em geral [...]” e que o público “[...] geralmente não julga uma empresa por funcionários industriais ou administrativos”.

O “2016 Salary Guide”, da Robert Half, demonstra que o departamento comercial é o mais demandado no momento, tendo em vista que “Em 2016, as empresas continuarão focando seus investimentos em áreas que impactam diretamente nos resultados” e, sem deixar de lembrar da situação econômica atual, o departamento comercial é “percebido como uma área que traz retorno no curto prazo” (HALF, 2016).

Com base nessas afirmações, o curso de Assistente de Vendas busca o desenvolvimento de técnicas de marketing e negociação, bem como a capacidade de articulação das relações humanas no trabalho mediante a troca de experiências, o comprometimento, a participação em atividades, o resgate da autoestima, da autoconfiança e a busca por grandes resultados. Além disso, este curso de formação inicial, na modalidade presencial, aspira “[...] uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do aluno; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

### **1.5.3 Objetivos**

O curso de Formação Inicial de Assistente de Vendas tem como objetivo geral proporcionar a atuação dos

egressos como profissional que planeja, organiza e articula processos de vendas com vistas à articulação de recursos humanos, de marketing e propaganda, observando os procedimentos operacionais e a legislação.

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Estimular a utilização prática das bases e técnicas de vendas;
- Debater as competências de comportamento indispensável no ambiente e as atuais características exigidas pelo contexto global e tecnológico;
- Articular a construção dos planos de ação para desenvolvimento de trabalhos na área de vendas, auxiliando programas de avaliação de produto, marketing, promoção, orçamentos e procedimentos, contemplando a eficiência e eficácia.

#### **1.5.4 Metodologia e Avaliação**

A metodologia propõe a comunicação verbal e experimental que parte do instrutor aos alunos, ultrapassando a teoria e proporcionando a provocação ao raciocínio e capacidade de ideias e decisões precisas e independentes. A linha pedagógica prioriza a prática e a transformação do ambiente educacional na vivência da rotina administrativa e a realidade da comunidade microrregional. Tecnologias que são de hábitos dos alunos serão adaptadas e incorporadas ao desenvolvimento das aulas, de maneira que o mundo vivido pelos alunos seja inserido no mundo da administração e ambos se tornem complementares e passíveis de tornarem-se instrumento de aprendizado e evolução.

Conforme indicado na LDB – Lei 9394/96 – a avaliação do processo de aprendizagem dos estudantes deve ser contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais. Da mesma forma, no IFSP é previsto pela “Organização Didática” que a avaliação seja norteada pela concepção formativa, processual e contínua, pressupondo a contextualização dos conhecimentos e das atividades desenvolvidas, a fim de propiciar um diagnóstico do processo de ensino e aprendizagem que possibilite ao professor analisar sua prática e ao estudante comprometer-se com seu desenvolvimento intelectual e sua autonomia.

#### **1.5.5.1 Conteúdo Programático**

1. Atendimento ao Cliente
2. Direitos do Consumidor
3. Técnicas de Vendas
4. Marketing Pessoal
5. Rotinas Administrativas
6. Técnicas de Negociação
7. Marketing e Vendas

#### **1.5.6 Relação Ensino, Pesquisa e Extensão**

A extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a Universidade e a Sociedade. A Extensão é uma via de mão-dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. No entorno à Universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido àquele conhecimento. Esse fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, terá como consequências a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional, a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade. Além de instrumentalizadora deste processo dialético de teoria/prática, a Extensão é um trabalho interdisciplinar que favorece a visão integrada do social (FORPROEX, 2001).

No que se refere à articulação com o ensino, este projeto de curso busca incentivar os alunos a criarem

uma cultura de leitura, de acesso à conteúdos educacionais na Internet, informação sobre atualidades dos mais diversos temas, tais como: economia, política, cultura, acontecimentos internacionais, saúde etc. As articulações de pesquisa estarão voltadas à orientação dos alunos quanto à necessidade de tomarem iniciativa para o desenvolvimento de suas capacidades, bem como fazê-los enxergar seus potenciais, descobrindo-se a si mesmos. Além disso, a pesquisa será concebida como o método de buscar novos conhecimentos e aperfeiçoamento do aprendizado teórico e prático, que serão utilizados no desenvolvimento das atividades de um auxiliar administrativo.

No âmbito dos Institutos Federais, a extensão é compreendida como “Processo educativo, cultural, social, científico e tecnológico que promove a interação entre as instituições, os segmentos sociais e o mundo do trabalho com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos visando o desenvolvimento socioeconômico sustentável local e regional (CONIF, 2013, p. 16). Extensão é, portanto, a transformação da sociedade e da própria instituição. Portanto, ela deve ser uma relação com a comunidade externa, podendo ter a participação da comunidade interna.

Deve-se deixar claro que as nossas instituições possuem uma grande importância para a construção da autonomia e liberdade de muitos estudantes que passam e passarão por nossos espaços acadêmicos. Se não podemos solucionar todos os problemas tecnológicos e de formação para o trabalho em nosso país, podemos construir massa crítica para a superação de nossos problemas.

#### **1.5.7 Avaliação**

##### **Pelo Público**

Será realizada em dois momentos ao longo do desenvolvimento do curso, através de questionário.

##### **Pela Equipe**

Será realizada através de reunião presencial e relatório de avaliação escrito.

#### **1.5.8 Referências Bibliográficas**

BRASIL. Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.840, de 13 de julho de 2006. Institui, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos - PROEJA, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/D5840.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/D5840.htm)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

\_\_\_\_\_. 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. PROEJA. Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a educação básica na modalidade de educação de jovens e adultos. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf1/preja\\_fundamental.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf1/preja_fundamental.pdf)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA DO CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Estabelece Diretrizes Nacionais para a organização e a realização de Estágio de alunos da Educação Profissional e do Ensino Médio, inclusive nas modalidades de Educação Especial e de Educação de Jovens e Adultos. Resolução nº 1, de 21 de janeiro de 2014. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/res1.pdf>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

CIESP MATÃO. Diretoria Regional do Ciesp em Matão: Região de novos negócios. A Regional do CIESP de Matão integra o chamado G-2, ao lado Araraquara, São Carlos e São João da Boa Vista. Disponível em: <<http://www.ciesp.com.br/matao/sobre/historia/>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. Extensão Tecnológica – Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica/ Conselho Nacional das Instituições Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Cuiabá: CONIF/IFMT, 2013. Disponível em: <[http://www.ifms.edu.br/wp-content/uploads/2013/06/documento\\_extensao\\_tecnologica\\_conif.pdf](http://www.ifms.edu.br/wp-content/uploads/2013/06/documento_extensao_tecnologica_conif.pdf)>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

ENCONTRO DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS, 1987, Brasília. Conceito de extensão, institucionalização e financiamento. Disponível em: <<http://www.renex.org.br/documentos/Encontro-Nacional/1987-I-Encontro-Nacional-do-FORPROEX.pdf>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. A política de educação profissional no governo Lula: um percurso histórico controverso. Educ. Soc., Campinas, vol. 26, n. 92, p. 1087-1113, Especial - Out. 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo Populacional 2010. Disponível em: <<http://cod.ibge.gov.br/CFO>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PIB per capita a preços correntes – 2013. Disponível em: <<http://cod.ibge.gov.br/CFO>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. Importância do Setor Terciário. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

PORTAL BRASIL. Setor de comércio e serviços é o que mais gera emprego e renda. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/setor-de-comercio-e-servicos-e-o-que-mais-gera-emprego-e-renda>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

ROBERT HALF. Vendas e Marketing. 2016 Salary Guide, 2016. 46 p. Disponível em: <<https://www.roberthalf.com.br/downloads/guia-salarial>>. Acesso em: 11 de fevereiro de 2016.

SPIRO, Rosann L; RICH, Gregory A; STANTON, William J. Gestão da Força de Vendas. 12 ed. Porto Alegre: AMGH, 2010. 584 p.

### 1.5.9 Observações

### 1.6 Anexos

Nome	Tipo
------	------



plano_de_ensino___as	Plano de Ensino dos Componentes
ta___jakeline___vend	Termo de Anuência

---

## 2. Equipe de Execução

---

### 2.1 Membros da Equipe de Execução

#### Docentes da IFSP

Não existem Docentes na sua atividade

#### Discentes da IFSP

Não existem Discentes na sua atividade

#### Técnico-administrativo da IFSP

Nome	Regime de Trabalho	Instituição	Carga	Função
Jakeline Andressa Vituci Santos	40 horas	IFSP	0 hrs	Coordenador, Gestor

#### Outros membros externos a IFSP

Não existem Membros externos na sua atividade

#### Coordenador:

Nome: Jakeline Andressa Vituci Santos

RGA:

CPF: 36041642819

Email: VITUCI@IFSP.EDU.BR

Categoria: Técnico Administrativo

Fone/Contato: 16-3506-0712 / 16-99963-5612

### 2.2 Cronograma de Atividades

Não há nenhuma atividade cadastrada.

---

Local \_\_\_\_\_, 24/11/2017

---

**Jakeline Andressa Vituci Santos**  
Coordenador(a)/Tutor(a)

---