
Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

Nome da Instituição	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CNPJ	62823257/0001-09
Data	14-05-2019
Número do Plano	394
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios

Plano de Curso – NOVOTEC EXPRESSO	
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
Carga Horária Total	200 horas-aula
Projeto Integrador	40 horas-aula

Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Centro Paula Souza / SP

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

Coordenação do Projeto NOVOTEC EXPRESSO :
Almério Melquiades de Araújo
Fernanda Mello Demai
Gilson Rede

Maria da Conceição Medeiros
(Especialista Responsável)

Dayse Victoria da Silva Assumpção
(Especialista Responsável pela Revisão)

SUMÁRIO

OBJETIVOS	3
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS GERAIS	3
COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS GERAIS	4
ATIVIDADES A SEREM DESEMPENHADAS NA ÁREA PROFISSIONAL	4
REQUISITOS DE ACESSO	7
ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	8
COMPONENTES CURRICULARES	9
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	22
PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	23

OBJETIVOS

O curso de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de **GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS** tem como objetivos:

- Preparar o aluno para identificar oportunidades de negócios, estruturar equipes de trabalho e desenvolver fornecedores.
- Proporcionar condições para que o aprendiz execute controle financeiro, organize rotinas administrativas e prospete clientes.

O curso de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de **GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS** visa oferecer aos educandos conhecimentos que possam habilitá-los no desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais, as quais mencionamos a seguir:

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS GERAIS

- Atender clientes.
- Controlar fluxo de materiais.
- Recrutar e selecionar pessoal.
- Elaborar planilhas de fluxos financeiros.
- Cotar produtos e elaborar pedidos de compras.
- Elaborar preço de venda de produtos e serviços.
- Pesquisar e organizar cadastro de fornecedores.
- Estruturar demonstrativo de resultado do período.
- Utilizar técnicas de venda de produtos e serviços.
- Redigir documentos para a formalização do negócio.
- Elaborar Plano de Negócios / Planejamento do Empreendimento.
- Arquivar e manter documentos relacionados à gestão do empreendimento.
- Controlar rotinas administrativas relacionadas a compras e vendas de produtos e serviços, ao controle de materiais e financeiro e à gestão de pessoal.

COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS GERAIS

- Demonstrar ética profissional.
- Comunicar-se com eficiência nos contextos do trabalho.
- Demonstrar capacidade de análise, negociação e tomada de decisão.
- Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs).
- Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.

ATIVIDADES A SEREM DESEMPENHADAS NA ÁREA PROFISSIONAL

- Elaborar fluxo de caixa.
- Cotar produtos e serviços.
- Elaborar propostas comerciais.
- Receber e armazenar materiais.
- Realizar inventário de materiais.
- Organizar o ambiente de trabalho.
- Elaborar cadastro de fornecedores.
- Realizar pagamento de funcionários.
- Apurar custos de produtos e serviços.
- Selecionar candidatos para contratação.
- Realizar apuração do resultado do período.
- Elaborar planejamento do empreendimento.
- Controlar contas a pagar e contas a receber.
- Formular preço de venda de produtos e serviços.
- Levantar necessidade de contratação de pessoal.
- Utilizar técnicas de vendas de produtos e serviços.
- Elaborar procedimentos para as rotinas administrativas.
- Elaborar procedimento para emissão de pedido de compras.
- Registrar entrada e saída de produtos no controle de estoques.

Administração Central

Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- Registrar solicitações/ sugestões e/ou reclamações de clientes.
- Realizar pesquisa de mercado para identificação de oportunidades.
- Divulgar vagas para processo de recrutamento e seleção de pessoal.
- Realizar atendimento ao cliente na venda e pós-venda de produtos e/ou serviços.
- Pesquisar fornecedores disponíveis de acordo com as características dos produtos e serviços do negócio.

Fontes de Consulta:

ARAÚJO, Almério M.; DEMAIS, Fernanda M. (Orgs.). **Curriculum Escolar em Laboratório: a Educação Profissional e Tecnológica**. 2019/Laboratório de Curriculum do Centro Paula Souza. São Paulo: Centro Paula Souza, 2019. v. 1. 356p.

BRASIL, Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos**. 3. ed. MEC: Brasília, 2016. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/docman/novembro-2017-pdf/77451-cnct-3a-edicao-pdf-1/file>>.

BRASIL, Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf;jsessionid=Ak9ke6R8rG5Fe8PKueYvqe6l.slave26:mte-cbo>>.

TÍTULOS – CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES	
3513 – Técnicos em Administração	
3513-05 – Técnico em Administração	
1414 - Gerentes de Operações Comerciais e de Assistência Técnica	
1414-05 - Comerciante atacadista	
1414-10 - Comerciante varejista	
1414-15 - Gerente de loja e supermercado	
1415 - Gerentes de Operações de Serviços em Empresa de Turismo, de Alojamento e Alimentação	
1415-05 - Gerente de hotel	
1415-10 - Gerente de restaurante	
1415-15 - Gerente de bar	

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

1415-20 - Gerente de pensão

BRASIL, Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Cursos FIC.** 4. ed. MEC: Brasília, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192>.

CENTRO PAULA SOUZA, Institucional/ Unidade do Ensino Médio e Técnico/ Grupo de Formulação e Análises Curriculares. **Planos de Curso das Habilidades Profissionais de Nível Médio.** Disponível em: <<http://www.cpscetec.com.br/Curriculo>> Acesso em: 10 abr. 2019.

CINTERFOR/OIT (Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional/Organización Internacional del Trabajo). **Nuevas competencias para el profesional del Siglo XXI.** Disponível em: <http://santacatarinapelaeducacao.com.br/fmanager/senaimov/apresentacoes/arquivo39_1.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2019.

UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura). **El Futuro del Aprendizaje 2: ¿Qué tipo de aprendizaje se necesita en el Siglo XXI?.** Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000242996_spa>. Acesso em 10 abr. 2019.

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

REQUISITOS DE ACESSO

O ingresso no Curso de **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS** será permitido aos alunos matriculados no Ensino Médio.

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

Proposta de Carga Horária por Componente Curricular MÓDULO ÚNICO

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS

Componentes Curriculares	Carga Horária		
	Horas-aula		
	Téorica	Prática Profissional	Total
I.1 – Planejamento Empresarial	40	00	40
I.2 – Planejamento de Recursos Financeiros	40	00	40
I.3 – Rotinas Básicas de Administração de Pessoal	40	00	40
I.4 – Planejamento de Processos Comerciais	40	00	40
I.5 – Projeto Integrador	00	40	40
Total	160	40	200

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

COMPONENTES CURRICULARES

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS

I.1 PLANEJAMENTO EMPRESARIAL	
Função: Planejamento e organização do empreendimento/negócio	
Competências Socioemocionais	
Demonstrar capacidade de análise, negociação e tomada de decisão. Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs).	
Valores e Atitudes	
Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	
1. Contextualizar aspectos históricos e conceituais do Planejamento Empresarial.	
2. Organizar as rotinas e procedimentos administrativos.	
3. Aplicar procedimentos para processo de suprimentos de materiais.	
Habilidades	
1.1 Identificar os princípios do planejamento empresarial. 1.2 Utilizar pesquisas de mercado para identificação de oportunidades de negócios. 1.3 Selecionar e organizar dados de pesquisa para elaboração do planejamento do empreendimento. 1.4 Utilizar as ferramentas de gestão na elaboração do planejamento.	
2.1 Elaborar o leiaute de forma a otimizar o uso do espaço físico. 2.2 Utilizar equipamentos e recursos pautando-se na sustentabilidade. 2.3 Elaborar procedimentos para controle das rotinas administrativas. 2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda do negócio.	
3.1 Pesquisar fornecedores para atendimento das características do negócio. 3.2 Utilizar critérios para o desenvolvimento de fornecedores. 3.3 Realizar cadastro de fornecedores. 3.4 Cotar produtos e serviços. 3.5 Elaborar pedido de compras. 3.6 Executar procedimentos de recebimento de materiais. 3.7 Armazenar produtos de acordo com suas especificidades.	

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

Orientações

Este componente tem como objetivo aplicar técnicas de organização do trabalho para identificação de oportunidades de negócios e otimização dos recursos e dos processos administrativos.

Para tanto, sugere-se que seja desenvolvido, com apoio de visitas técnicas a diferentes comércio da região, (shopping center, lojas de varejo, drogarias, clinicas, salão de beleza, entre outros) a fim de possibilitar a observação de diversos modelos de organização e atendimento a diferentes públicos.

Sugere-se também a estruturação do negócio para abertura de empresa (tipo de atividade, tipo de empresa, fluxograma das operações, análise de oportunidades, entre outros).

Bases Tecnológicas

Funções da Administração

- Planejar;
- Organizar;
- Dirigir;
- Controlar.

Planejamento Empresarial

- Planejamento Estratégico:
 - ✓ determinação dos objetivos empresariais.
- Planejamento Tático:
 - ✓ processo decisório e implementação.
- Planejamento Operacional:
 - ✓ tipos de planos;
 - ✓ fluxogramas;
 - ✓ cronogramas.

Ferramentas de Gestão

- *Brainstorming*;
- *5W2H*;
- Análise *SWOT*;
- Fluxograma de processos;
- Modelo Canvas de Negócios.

Pesquisa de mercado

- Tipos de pesquisa:
 - ✓ pesquisa qualitativa;
 - ✓ pesquisa quantitativa.
- Tipos de coleta de dados:
 - ✓ dados primários;
 - ✓ dados secundários.
- Desenvolvimento da pesquisa:
 - ✓ objetivo (s) da pesquisa;
 - ✓ definição dos problemas;
 - ✓ desenvolvimento do plano de pesquisa:
 - tipo e formas de questionários.
 - ✓ análise das informações.
 - ✓ aplicação da análise de *SWOT*.

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

Planejamento das rotinas de suprimentos de materiais e serviços

- Desenvolvimento de fornecedor;
- Processo de compras de materiais;
- Processo de contratação de serviços.

Noções de Gestão de estoques

- Organização dos espaços físicos – leiaute;
- Controles de entrada e saída de materiais;
- Método de Avaliação dos Estoques:
 - ✓ custo médio.
- Inventário de produtos.

Noções de planejamento e organização do ambiente de trabalho

- Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;
- Programa 5S:
 - ✓ Organização (*SEIRI*);
 - ✓ Ordem (*SEITON*);
 - ✓ Limpeza (*SEISO*);
 - ✓ Padronização (*SEIKETSU*);
 - ✓ Disciplina (*SHITSUKE*).

Carga horária (horas-aula)					
Teoria	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

I.2 PLANEJAMENTO DE RECURSOS FINANCEIROS	
Função: Planejamento e controle dos recursos financeiros	
Competências socioemocionais a serem desenvolvidas	
<p>Demonstrar ética profissional.</p> <p>Demonstrar capacidade de análise e tomada de decisão.</p> <p>Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs).</p> <p>Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.</p>	
Valores e Atitudes	
<p>Desenvolver a criticidade.</p> <p>Estimular o interesse na resolução de situações-problema.</p> <p>Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.</p>	
Competências	Habilidades
<p>1. Identificar elementos que compõem a formação do preço de venda de produtos e serviços.</p> <p>2. Elaborar Demonstrativos Financeiros.</p>	<p>1.1 Identificar custos no processo operacional.</p> <p>1.2 Elaborar planilhas de custo.</p> <p>1.3 Classificar contas de custos.</p> <p>1.4 Calcular ponto de equilíbrio.</p> <p>1.5 Aplicar critérios de rateio na formação de preço de venda.</p> <p>1.6 Estruturar e calcular o preço de venda de produtos e serviços.</p> <p>2.1 Montar planilhas de contas a receber e contas a pagar.</p> <p>2.2 Elaborar planilha de fluxo de caixa.</p> <p>2.3 Realizar conciliação bancária.</p> <p>2.4 Compilar dados dos relatórios financeiros.</p> <p>2.5 Elaborar Demonstrativo de Resultado.</p> <p>2.6 Apurar resultado operacional.</p>
Orientações	
<p>Este componente propõe o desenvolvimento de exercícios práticos que favoreçam a compreensão da estrutura de custos e de formação do preço de venda de produtos e serviços.</p> <p>Sugere-se que algumas aulas sejam desenvolvidas em laboratório de informática para elaboração de planilhas financeiras, uso de aplicativos e de calculadora de acesso virtual.</p> <p>Com base na proposta de Educação Financeira, é interessante desenvolver um Plano de Finanças Pessoais que promova a capacidade de tomada de decisões financeiras.</p>	
Bases Tecnológicas	
<p>Fundamentos da Contabilidade de Custos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificação dos gastos, custos e despesas; • Classificação em relação aos objetos de custos; • Classificação em relação ao volume produzido: <ul style="list-style-type: none"> ✓ comportamento dos custos. • Classificação dos gastos quanto à forma de distribuição e apropriação aos produtos, centro de custos e resultados. <p>Conceitos Básicos</p>	

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- Juros:
 - ✓ juros simples;
 - ✓ juros compostos;
 - ✓ uso básico da calculadora financeira.

Formação do Preço de Venda

- Formação de preços de venda a partir do custo;
- Abordagem da margem de contribuição.

Controle financeiro

- Contas a receber;
- Contas a pagar;
- Controle de Fluxo de Caixa;
- Conciliação bancária;
- Demonstrativo do Resultado do Exercício.

Carga horária (horas-aula)

Teoria	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula
---------------	----	-----------------------------	----	--------------	----------------------

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

I.3 ROTINAS BÁSICAS DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	
Função: Planejamento e gestão da equipe de trabalho	
Competências Socioemocionais	
Demonstrar ética profissional. Comunicar-se com eficiência nos contextos do trabalho. Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs).	
Valores e Atitudes	
Incentivar o diálogo e a interlocução. Incentivar ações que promovam a cooperação. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.	
Competências	Habilidades
1. Analisar os processos de recrutamento e seleção de pessoal. 2. Identificar os princípios legais para admissão de funcionários. 3. Efetuar lançamentos de registro de ponto para realização de pagamento de funcionários.	1.1 Identificar a necessidade de pessoal de acordo com a estrutura de funções do empreendimento. 1.2 Selecionar as fontes de recrutamento existentes. 1.3 Executar processos de recrutamento e seleção de pessoal. 2.1 Organizar a documentação para o processo de admissão. 2.2 Efetuar ações procedimentais para a admissão de colaborador/funcionário: Registro de Empregado, Contrato de Trabalho, Ficha Individual e Declaração de Dependentes. 2.3. Conduzir o processo de contratação de pessoal terceirizado. 3.1 Elaborar quadro de horários de funcionários. 3.2 Elaborar escala de revezamento, folgas e férias de funcionários. 3.3 Fechar registro de ponto de entrada e saída apurando horas-extras e descontos de acordo com a Legislação Trabalhista.
Orientações	
Estratégias como utilização de filmes e dinâmicas que permitam a análise de diferentes cenários e organizações facilitam o reconhecimento dos processos de seleção e formação de equipes.	
Bases Tecnológicas	
Recrutamento e Seleção <ul style="list-style-type: none"> • Definição do quadro de funcionários e necessidade de contratação; • Tipos de recrutamento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ interno; ✓ externo; ✓ misto. • Técnicas de Entrevista de Emprego: 	

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- ✓ entrevista situacional;
- ✓ entrevista por competências;
- ✓ aplicação de testes;
- ✓ dinâmicas de grupo.
- Integração de novos funcionários.

Noções e diretrizes da Legislação Trabalhista

- Processo Admisional:
 - ✓ exames médicos obrigatórios;
 - ✓ documentação para processo de admissão.
- Contrato de Trabalho
 - ✓ tipos de contrato:
 - determinado;
 - indeterminado;
 - experiência.
 - ✓ interrupção e suspensão do contrato de trabalho;
 - ✓ situações especiais do contrato de trabalho:
 - estabilidade da gestante no contrato de experiência;
 - falecimento de empregado no contrato de experiência.

Jornada de trabalho

- Determinação da jornada de trabalho, hora-extra, adicional noturno, banco de horas;
- Escalas de trabalho:
 - ✓ revezamento;
 - ✓ folgas;
 - ✓ férias de funcionários.
- Controle de Ponto:
 - ✓ cartão de ponto;
 - ✓ controle de horas-extras;
 - ✓ controle de banco de horas.
- Pagamentos de salário:
 - ✓ salário de horista, salário de mensalista, piso salarial, política salarial, comissões;
 - ✓ outras formas de remuneração:
 - adicional de insalubridade;
 - adicional de periculosidade;
 - salário-família;
 - salário-maternidade;
 - ajuda de custo;
 - despesas de viagem;
 - gratificações.
 - ✓ recibo e formas de pagamento de folha de pagamento;
 - ✓ férias individuais e coletivas, aviso e recibo de férias;
 - ✓ décimo-terceiro salário;
 - ✓ benefícios:
 - assistência médica;
 - vale-transporte;
 - vale-refeição;
 - vale-alimentação.

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- | | | | | | |
|--|----|-----------------------------|----|--------------|----------------------|
| • Rescisão de Contrato de Trabalho:
✓ aviso-prévio: <ul style="list-style-type: none">○ trabalhado ou indenizado;○ verbas indenizadas. | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 40 | Prática Profissional | 00 | Total | 40 Horas-aula |

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

I.4 PLANEJAMENTO DE PROCESSOS COMERCIAIS

Função: Planejamento de processos comerciais

Competências Socioemocionais

Comunicar-se com eficiência nos contextos do trabalho.

Demonstrar capacidade de análise, negociação e tomada de decisão.

Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs).

Valores e Atitudes

Incentivar atitudes de autonomia.

Estimular o interesse na resolução de situações-problema.

Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

Competências	Habilidades
1. Analisar as oportunidades de geração de negócios. 2. Implementar técnicas de negociação nos processos de venda.	1.1 Identificar as oportunidades de negócio e necessidades de clientes. 1.2 Identificar produtos e serviços, suas características de acordo com a proposta de negócio. 1.3 Utilizar as técnicas de atendimento adequadas ao tipo de negócio. 2.1 Organizar estratégias para o atendimento das necessidades do cliente. 2.2 Elaborar propostas comerciais e apresentá-las aos clientes. 2.3 Orientar o cliente quanto à decisão de compra. 2.4 Demonstrar a funcionalidade e/ou descrever produtos e serviços. 2.5 Esclarecer dúvidas quanto aos produtos ou serviços ofertados. 2.6 Conferir documentação de clientes. 2.7 Conferir disponibilidade de produtos. 2.8 Acompanhar o pós-venda. 2.9 Arquivar documentos de clientes.
	<h4>Orientações</h4> <p>Orienta-se, neste componente curricular, a prática de atividades que promovam debates e simulações do processo de atendimento ao cliente.</p> <p>Estratégias como dinâmicas de grupo são recursos válidos para consolidação das relações interpessoais entre clientes e colaboradores.</p> <p>Sugere-se o desenvolvimento de propostas comerciais que respeitem as características de negociação para cada tipo de negócio, a partir da observação prática dos diferentes segmentos de mercado.</p>

Bases Tecnológicas

Noções de análise de oportunidades

- Conceito de negócio:
 - ✓ Tipos de negócio:
 - Revenda Independente (consultoria/catálogo);
 - Loja própria;
 - Comércio atacadista;

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- Comércio varejista;
- Representação comercial;
- Franquia;
- Comércio eletrônico;
- Comércio híbrido;
- Call Center.
- Mercado e Competidores;
- Equipe de trabalho;
- Produtos e serviços:
 - ✓ Fundamentos do *Mix de Marketing*:
 - ✓ Produto;
 - ✓ Preço;
 - ✓ Praça;
 - ✓ Promoção.
 - ✓ Características dos Serviços:
 - Desempenho;
 - Conformidade;
 - Confiabilidade;
 - Atendimento/assistência;
 - Qualidade percebida.
- Estrutura de operações;
- Processos de vendas:
 - ✓ Necessidades dos clientes:
 - Tipos de clientes;
 - Formas e canais de atendimento.

Princípios do processo de vendas

- Prospecção;
- Abordagem;
- Avaliação das necessidades;
- Fechamento de negócio.

Controle dos negócios efetuados

- Cadastramento de transações;
- Pesquisa de satisfação do cliente;
- Atendimento pós-venda.

Boas práticas no atendimento e na prestação de serviços.

Carga horária (horas-aula)

Teoria	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula
--------	----	----------------------	----	-------	---------------

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

I.5 PROJETO INTEGRADOR	
Função: Planejamento e execução de projetos	
Competências socioemocionais a serem desenvolvidas	
<p>Demonstrar ética profissional. Comunicar-se com eficiência nos contextos do trabalho. Demonstrar capacidade de análise, negociação e tomada de decisão. Utilizar, nos contextos do trabalho, elementos da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs). Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.</p>	
Valores e Atitudes	
<p>Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.</p>	
Competências	Habilidades
<p>1. Analisar os aspectos estruturais do projeto no processo de identificação das demandas ou situações-problema presentes na área de atuação.</p> <p>2. Estruturar o projeto, relacionando-o ao tema proposto.</p>	<p>1.1 Identificar necessidades ou situações-problema no ambiente proposto. 1.2 Identificar possibilidades de interrelação entre os componentes curriculares. 1.3 Indicar os aspectos estruturais para a elaboração de projeto. 1.4 Definir as etapas do projeto.</p> <p>2.1 Enumerar as hipóteses para o desenvolvimento do projeto. 2.2 Pesquisar dados e informações acerca do tema escolhido. 2.3 Selecionar informações relevantes para a elaboração do projeto. 2.4 Relacionar as hipóteses aos resultados obtidos na pesquisa. 2.5 Apresentar a proposta para o projeto. 2.6 Organizar apresentação por intermédio de ferramentas eletrônicas. 2.7 Propor soluções, de forma colaborativa, quando da execução do projeto.</p>
Orientações	
<p>Os aspectos mais relevantes envolvem carreira profissional, encaminhamentos de vida e perspectivas de engajamento em ações que envolvam a sociedade, em curto, médio ou longo prazos; o projeto deve integrar os conhecimentos dos componentes curriculares do curso.</p> <p>É necessário que o aluno seja estimulado a pesquisar sobre a realidade que o cerca, de modo a propor soluções em situações-problema envolvendo a área de atividade, ampliando-se para o mundo do trabalho, conforme o nível de maturidade dos educandos.</p> <p>Sugere-se, como EVIDÊNCIAS DE DESEMPENHO (produto de entrega para avaliação):</p>	

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Resumo a respeito de boas práticas no ambiente de trabalho;• Propostas Comerciais de diferentes Segmentos de Mercado;• Estrutura de planejamento de negócio;• entre outros. |
|--|

Bases Tecnológicas

Projeto - estrutura e características

- Apresentação geral;
- Introdução / Escopo;
- Equipe;
- Justificativa/Contexto;
- Objetivos:
 - ✓ Geral;
 - ✓ Específicos.
- Resultados esperados;
- Público-alvo;
- Estratégia:
 - ✓ Atividades previstas;
 - ✓ Etapas de execução;
 - ✓ Plano operacional.
- Metodologia;
- Recursos necessários – humanos, materiais, condições gerais de executar o trabalho;
- Cronograma de execução;
- Controle e avaliação;
- Documentação/Registro.

Estruturação do Projeto

- Experimentação e reconhecimento:
 - ✓ Investigação do espaço proposto para estudo;
 - ✓ enumeração das hipóteses;
 - ✓ identificar problemas ou variáveis de investigação na área de **Gestão de Pequenos Negócios**.
- Execução:
 - ✓ Alternativas de organização:
 - Propostas de condução do trabalho;
 - Diário de bordo (manual ou eletrônico).
 - ✓ Divisão:
 - Formação de grupos de trabalho;
 - Composição de equipe e designação de papéis/funções para o desenvolvimento do projeto (exemplos: gestor geral do projeto; secretário/documentador do projeto; pesquisador/explorador de novas ideias; mediador das discussões e ações; controlador de tempos e prazos; supervisor de qualidade);
- Prototipação:
 - ✓ Desenvolvimento de propostas das ações transformadoras:
 - Soluções para os problemas levantados.
 - ✓ Organização dos trabalhos de pesquisa em formato-padrão estabelecido com a turma:

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

- **Plano de Ação no Atendimento ao Cliente;**
 - **Plano Descritor de Procedimentos Comerciais;**
 - **Boas Práticas na Prestação de Serviços;**
 - **Desenvolvimento de Modelo de Negócio;**
 - entre outros.
- ✓ Ferramentas:
- **Método de Análise e Solução de Problemas;**
 - **Ciclo PDCA;**
 - **Design Thinking;**
 - Outras.
- ✓ Propostas das ações interventoras:
- **Plano de Crescimento de Negócio;**
 - **Plano descritor dos procedimentos administrativos.**

Carga horária (horas-aula)					
Teoria	00	Prática Profissional	40	Total	40 Horas-aula

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Instalações e equipamentos a serem utilizados no Curso de **QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS**

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	
Descrição da Prática	
Componente curricular Projeto Integrador	
<p>Por desenvolver a interdisciplinaridade, este componente curricular deverá ser orientado a pesquisas avançadas na web, sob parâmetros estabelecidos, no contexto de intervenção no espaço (mundo) e no tempo (história). Complementa-se com o autoconhecimento e desenvolvimento de projetos de vida e de sociedade, ficando a cargo do professor a utilização dos espaços escolares além do laboratório de informática.</p> <p>É necessário que o aluno seja estimulado a pesquisar sobre a realidade que o cerca, de modo a propor soluções em situações-problema envolvendo temas como “Escola e moradia como ambientes de aprendizagem”, “Ação Comunitária – Contextualização Regional” e “Vida e Sociedade – Mundo do Trabalho – Plano de carreira”, a fim de que sejam desenvolvidas sua capacidade de argumentação e características empreendedoras.</p>	
Equipamentos	
Quantidade	Identificação
21	Microcomputadores
01	Tela de projeção
01	Projetor de multimídia
02	Condicionador de Ar
01	Caixa de som amplificada
Mobiliário	
Quantidade	Identificação
21	Cadeiras giratória, concha dupla
21	Mesas para computador
1	Conjunto de mesa e cadeira para o professor
Acessórios/Utensílios	
<i>Itens de responsabilidade da Unidade Escolar</i>	
Quantidade	Identificação
1	Quadro branco

Administração Central
Unidade do Ensino Médio e Técnico
Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Gfac

PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

Os docentes que irão atuar no Curso de **QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GESTÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS** serão aqueles com graduação (Tecnólogo, Bacharel ou Licenciado) na(s) área(s) de Administração, Ciências Contábeis e Gestão.