



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SEDESE SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Diretoria de Articulação e Planejamento da Educação Profissional

Processo SEI nº 1480.01.0007719/2021-16

OBJETO: EDITAL EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021 – EDITAL DE SELEÇÃO DE ESTUDANTES PARA MATRÍCULA E INGRESSO NOS CURSOS DO PROJETO EMPREENDA JOVEM.

ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DO PROCESSO SELETIVO
3. DA INSCRIÇÃO
4. DA SELEÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS CANDIDATOS
5. DA MATRÍCULA
6. DA VALIDADE DO PROCESSO SELETIVO
7. DOS PRAZOS
8. DOS RECURSOS
9. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL
10. DA ABERTURA DE TURMAS E DO INÍCIO DAS AULAS
11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
12. DOS ANEXOS

PREÂMBULO

O Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - Sedese/ Subsecretaria de Trabalho e Emprego - SUBTE, em observância à Lei Estadual nº 23.448/2019, torna pública a abertura de Edital de seleção de estudantes para matrícula e ingresso nos cursos ofertados pelo Projeto Empreenda Jovem, por meio do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/MG

1. DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente instrumento a realização do Edital EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021 para seleção e ingresso de estudantes nos cursos ofertados no âmbito do Projeto Empreenda Jovem, por meio do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/MG.
- 1.2. O projeto Empreenda Jovem visa, através da oferta de cursos profissionalizantes que atendam ao mercado de trabalho e tenham enfoque no potencial empreendedor, ampliar as oportunidades de acesso ao trabalho e geração de renda, prioritariamente, dos(as) jovens de 18 a 29 anos, objetivando a redução das vulnerabilidades e do risco social a qual estão submetidos, a ampliação das oportunidades de inclusão produtiva e geração de renda e o fomento e preparação do público jovem para o desenvolvimento de novos negócios.
- 1.3. Os cursos ofertados no âmbito do projeto estão detalhados no Anexo I do presente edital.

2. DO PROCESSO SELETIVO

- 2.1. O processo seletivo para os cursos pertencentes ao Projeto Empreenda Jovem destina-se prioritariamente a jovens de 18 (dezoito) a 29 (vinte e nove) anos, com Ensino Fundamental II Completo como escolaridade mínima exigida.
- 2.2. O Processo Seletivo de que trata este EDITAL EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021 será realizado conforme cronograma no item 7.3., com a finalidade de classificar candidatos para o ingresso nos cursos de Formação e Qualificação Profissional oferecidos pela SEDESE em parceria com o SENAC.
- 2.3. Serão priorizadas pessoas residentes nos municípios de oferta, com a possibilidade de atendimento a pessoas de demais municípios em caso de não preenchimento das vagas e fechamento das turmas.

3. DA INSCRIÇÃO

- 3.1. A inscrição será gratuita e poderá ser feita pelo no site: www.mg.senac.br
- 3.1.1. A inscrição se dará por meio de formulário eletrônico a ser disponibilizado no site supracitado.
 - 3.1.1.1. O período de inscrição seguirá cronograma apresentado no item 7.3
 - 3.1.1.2. Será permitida a inscrição em apenas um curso dentre os cursos ofertados pelo Contrato nº 9292315/2021 (Minas Programando, Empreenda Jovem ou Trajeto Renda); em caso de mais de uma inscrição, será considerada a última inscrição, conforme a data gerada no banco de dados.
 - 3.1.1.3. O candidato poderá se inscrever para apenas uma opção de curso. Caso haja vagas ociosas, o candidato poderá se inscrever em outro curso desde que seja em horário distinto da primeira opção de curso.
- 3.2. A SEDESE e SENAC não se responsabilizam por inscrição que não for recebida por quaisquer motivos de ordem técnica em computadores, em decorrência de falhas de comunicação, congestionamento nas linhas de comunicação, procedimentos indevidos, ou por outros fatores que impossibilitem a transferência de dados.
- 3.3. As informações preenchidas no ato da inscrição são de responsabilidade do candidato.

4. DA SELEÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS CANDIDATOS

- 4.1. Todo o processo de seleção e classificação será feito por Comissão constituída por servidores da Superintendência de Ensino Profissionalizante, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, e será publicada no Diário Oficial de Minas Gerais.
- 4.2. As vagas serão preenchidas conforme atendimento dos candidatos ao requisitos deste edital e a ordem dos itens do barema será utilizada como critério de desempate. Persistindo o empate, o critério a ser utilizado será o de maior idade.
- 4.3. O sistema de classificação está parametrizado em uma escala de 0 (zero) a 100 (cem) e será aplicado na análise das inscrições. Os critérios de classificação correspondem ao Barema, no item 4.2., que segue abaixo:
- 4.4. Barema Classificatório para Cursos:

REQUISITOS CLASSIFICATÓRIOS DOS ESTUDANTES	PONTOS
--	--------

4.2.1. Mulher	25
4.2.2. Preto(a); Pardo(a); Indígena; Cigano(a) ou quilombola	20
4.2.3. Beneficiário ou oriundo de família beneficiária de programas e políticas de transferência de renda;	20
4.2.4. Candidato que pertença a família inscrita no CadÚnico com renda familiar per capita inferior a meio salário-mínimo	15
4.2.5. Beneficiários do Programa Seguro-Desemprego;	10
4.2.6 Egressos de medida socioeducativa, em situação de acolhimento institucional ou resgatados de situação de trabalho infantil;	10
Total	100

4.5. A classificação se dará pelo resultado do somatório das pontuações obtidas a partir da aplicação do Barema Classificatório.

4.6. Nos termos do item 3.3 do presente edital, os respondentes se responsabilizam inteiramente pelas informações preenchidas no formulário de inscrição e pela declaração de enquadramento em um ou mais requisitos constantes no Barema.

4.7. Primeiramente, as turmas serão preenchidas pelos candidatos residentes nos respectivos municípios de oferta de acordo com a pontuação final dos candidatos, conforme previsto item 4.5.

4.8. Caso o número previsto para cada turma não seja preenchido com candidatos dos respectivos municípios, poderão ser convocados candidatos residentes de outros municípios respeitando os mesmos critérios de classificação

4.9. O resultado da seleção será divulgado nos sítios eletrônicos do SENAC (www.mg.senac.br) e da SEDESE (www.social.mg.gov.br), e os selecionados serão convocados pelo e-mail , fornecido pelo candidato no ato da inscrição, após a publicação da homologação do Resultado Final.

5. DA MATRÍCULA

5.1. A matrícula para o EDITAL PROJETO EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021 será realizada por meio do formulário de Matrículas online do Senac, por meio de link a ser enviado para os candidatos aprovados no processo de seleção, conforme cronograma previsto no item 7.3.

5.2. Para realizar a matrícula, os candidatos selecionados deverão enviar cópia da documentação listada abaixo:

- Carteira de Identidade ou documento oficial que contenha foto;
- CPF – Cadastro de Pessoa Física;
- Comprovante de residência (água, luz ou telefone) atualizado (no máximo 90 dias);
- Declaração de escolaridade (emitidas no prazo de 30 dias) ou histórico escolar ou certificado de conclusão de curso.
- Comprovante de Beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda (Bolsa-Família entre outros), quando houver;
- Comprovante de Beneficiários do Programa Seguro-Desemprego, quando houver;

5.3. A formalização da matrícula configura o reconhecimento e a aceitação, pelo candidato, de TODAS as normas e instruções previstas neste EDITAL

5.3.1. Todas as informações prestadas no ato da matrícula são de exclusiva responsabilidade do estudante.

5.3.2. O SENAC e a SEDESE não se responsabilizarão por eventuais prejuízos causados pelo preenchimento incorreto ou falacioso dos dados solicitados no formulário de inscrição e no envio dos documentos na ocasião da matrícula.

5.3.3. O não cumprimento dos procedimentos de matrícula estabelecidos neste instrumento implicará no seu cancelamento e, como consequência, o impedimento de participação do candidato no EDITAL.

5.4. No ato da matrícula, o candidato classificado deverá ter idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos.

5.5. Os candidatos classificados que não efetuarem a sua matrícula no período indicado por qualquer motivo, perderão a vaga e esta será disponibilizada aos candidatos suplentes, como vaga remanescente, obedecendo à ordem de classificação.

5.6. Preenchido o número de vagas disponíveis por curso, considerar-se-á encerrada a matrícula, indiferentemente do prazo estabelecido anteriormente.

6. DA VALIDADE DO PROCESSO SELETIVO

6.1. O processo seletivo, objeto deste Edital, terá validade para matrículas conforme cronograma no item 7.3, nos cursos do Projeto Empreenda Jovem, dentro do limite fixado no quadro geral de vagas, conforme Anexo I.

7. DOS PRAZOS

7.1. Os cursos a serem ofertados e o quantitativos de vagas disponibilizadas estão indicados no Anexo I deste Edital.

7.2. As turmas pertencentes ao Projeto Empreenda Jovem serão ofertadas virtualmente, no formato remoto, através de plataforma de ensino a ser disponibilizada pelo SENAC.

7.3. Cronograma da oferta:

ATIVIDADE	PERÍODO	LOCAL
Divulgação/Publicação do Edital	18/10	Jornal Minas Gerais e sítios eletrônicos da SEDI (www.mg.senac.br)
Prazo para impugnação do Edital	18/10 - 25/10	Contato pelo e-mail: sep@social.mg.gov.br
Encaminhamento de dúvidas e questionamentos ao Edital	Não se aplica	Contato pelo e-mail: projetosedese@mg.senac.br
Inscrição pelo formulário no site	18/10 - 02/11	Link disponibilizado no sítio eletrônico do SENAC

Divulgação do resultado	03/11 - 05/11	Sítios eletrônicos da SEDESE e do SENAC
Prazo para envio de recurso ao Resultado	08/11- 09/11	Contato pelo e-mail: sep@social.mg.gov.br
Resultado da interposição dos recursos	11/11	Sítios eletrônicos da SEDESE e do SENAC
Publicação do Resultado Final (Homologação)	11/11	Sítios eletrônicos da SEDESE e do SENAC
Matrícula dos aprovados na primeira chamada	12/11 - 21/11	Formulário de Matrículas online do Senac, por meio de link no processo de seleção
Convocação e matrícula de candidatos suplentes	22/11 - 26/11	Formulário de Matrículas online do Senac, por meio de link no processo de seleção
Início das aulas dos cursos de qualificação	A partir de 22/11 (de acordo com o preenchimento das vagas na primeira chamada de matrícula)	Municípios listados no Anexo I do presente Edital

7.4. A partir da divulgação dos resultados é de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento dos procedimentos de matrícula e chamada de suplentes. A relação dos candidatos classificados será divulgada e disponibilizada de acordo com o item 7.3.

7.5. O candidato classificado, dentro do número de vagas divulgadas, considerado APROVADO, ou o seu representante legal, deverá preencher formulário online específico, no prazo estipulado, para realização da matrícula. O não preenchimento de formulário para realização da matrícula, no prazo estipulado no item 7.3., indicará desistência, por parte do candidato aprovado, da vaga pleiteada.

7.6. Os candidatos não classificados, dentro do número de vagas divulgadas, denominados "Suplentes", poderão ser convocados em 2ª chamada pelo SENAC, via site (link) e via e-mail indicado no ato de inscrição. A convocação dos suplentes só ocorrerá quando constatada a desistência dos candidatos aprovados.

8. DOS RECURSOS

8.1. O candidato poderá interpor recurso fundamentado à Comissão Interna instituída especialmente para este Edital, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia subsequente à data de publicação do resultado, objeto de recurso pelo e-mail sep@social.mg.gov.br com o título "RECURSO EDITAL EMPREENDA JOVEM – NOME COMPLETO DO CANDIDATO", até as 23h59m do dia destacado no item 7.3 O modelo de recurso consta no Anexo III.

8.2. Haverá uma mensagem de confirmação, quando do recebimento tempestivo do recurso via e-mail, pela Comissão Interna.

8.3. A SEDESE e o SENAC não se responsabilizam por eventuais prejuízos decorrentes de recurso não interposto por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação ou congestionamento de linhas de comunicação que impossibilitem a transferência dos dados.

9. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

9.1. Qualquer cidadão poderá solicitar a impugnação do presente Edital, conforme prazo estabelecido no item 7.3.

9.2. As solicitações de impugnações deverão ser obrigatoriamente formalizadas por escrito, devidamente assinadas, devendo ser solicitadas, exclusivamente, por meio do e-mail: sep@social.mg.gov.br

9.3. Dia e horário para solicitação da impugnação: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

9.4. O assunto do e-mail deve estar da seguinte forma: IMPUGNAÇÃO DO EDITAL EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021.

9.5. O dirigente máximo da Subsecretaria de Trabalho e Emprego, decidirá, em até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da solicitação da impugnação, acerca dos pedidos porventura protocolados.

9.6. Acolhida a impugnação contra o Edital de Seleção, a decisão será comunicada a todos os interessados por meio de publicação no sítio eletrônico oficial da SEDESE (social.mg.gov.br) e do SENAC (www.mg.senac.br).

10. DA ABERTURA DE TURMAS E DO INÍCIO DAS AULAS

10.1. Caso o número de matriculados por turma seja inferior a 32 (trinta e dois alunos), a SEDESE se reserva o direito de estabelecer novo prazo para efetivação da matrícula ou poderá optar pela não realização do curso em questão.

10.2. As turmas pertencentes ao Projeto Empreenda Jovem estão previstas para iniciarem no mês de novembro de 2021. Cabe ressaltar que a aplicabilidade do cronograma está sujeita a mudanças, seja por motivos supervenientes seja por atrasos na contratualização dos serviços e itens necessários para a oferta, que serão expressamente divulgadas nas páginas oficiais da SEDESE e do SENAC.

10.3. O ALUNO(A) se compromete a participar integralmente das atividades do curso e cumprir todos os requisitos e normas regulamentares da Instituição.

10.4. O ALUNO(A) ou responsável se obriga a comunicar e atualizar os dados: mudança de endereço, estado civil e demais informações que possam interferir em seus registros cadastrais.

10.5. O ALUNO(A) deverá comunicar a Unidade Educacional do SENAC em MINAS em que estiver matriculado quando da desistência ou evasão do curso, apresentando justificativa formal.

10.6. A aprovação do ALUNO(A) no curso está condicionada a realização mínima da frequência e aproveitamento estabelecidos como critérios nos Planos de Cursos, constantes no Anexo II do presente Edital.

10.7. O ALUNO(A) confirma que aceita os termos e regras de participação no Projeto EMPREENDA JOVEM, conforme informado no momento da sua inscrição.

10.8. Será considerado aprovado o aluno que: atingir D (Unidade Curricular Desenvolvida) em todas as Unidades Curriculares e obtiver a frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) no curso;

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. O presente Edital poderá ser revogado por razões de interesse público, por ato discricionário da Administração decorrente de fatos supervenientes sem que disso decorra qualquer direito à indenização e/ou ressarcimento para os interessados, seja de qual natureza for.

11.2. O presente Edital será disponibilizado no site do Senac e seu extrato publicado, uma única vez, no Diário Oficial de Minas Gerais.

11.3. A inexistência ou irregularidade de informações, ainda que constatadas posteriormente, eliminará o candidato da seleção, declarando-se nulos todos os atos decorrentes de sua inscrição.

11.4. Dúvidas decorrentes deste Edital poderão ser direcionadas para o e-mail projetoqedese@mg.senac.br "DÚVIDAS EDITAL EMPREENDA JOVEM – NOME COMPLETO DO CANDIDATO". O surgimento de dúvidas não interrompe os prazos estabelecidos neste Edital.

11.5. O SENAC e SEDESE, por meio de ato devidamente publicado nos termos deste Edital e observada a oportunidade e conveniência do certame, poderão alterar as datas definidas no cronograma apresentado no item 7.3.

11.6. Toda e qualquer prática de tratamento de dados pessoais no âmbito do SENAC MINAS condiz com a natureza, o escopo e a missão institucional, bem como é realizada em conformidade com a legislação vigente. Os dados do REPRESENTANTE LEGAL e/ou do ALUNO são tratados com o devido sigilo, nos termos da Lei 13.709/2018, e somente serão fornecidos a terceiros nos casos previstos em lei ou com o consentimento dos seus titulares.

12. **DOS ANEXOS**

12.1. Integram este Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

12.1.1. Anexo I – Detalhamento de cursos: Projeto Empreenda Jovem

12.1.2. Anexo II – Ementa dos cursos e requisitos mínimos

12.1.3. Anexo III – Modelo de Recurso

ANEXOS AO EDITAL

ANEXO I – DETALHAMENTO DE CURSOS: PROJETO EMPREENDA JOVEM

Município / Unidade	Nome do Curso	Data de Início	Horário	Vagas
Barbacena	Promotor de Vendas	A partir de 22/11/2021	09:00 às 13:00	40
Betim	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Betim	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Betim	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Betim	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Betim	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Bocaiúva	Representante Comercial	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Capelinha	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Caratinga	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Caratinga	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Caratinga	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Caratinga	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Caratinga	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Confins	Assistente Administrativo	A partir de 22/11/2021	08:00 às 12:00	40
Confins	Assistente de Logística	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Confins	Estoquista	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Confins	Vendedor	A partir de 22/11/2021	08:00 às 12:00	40
Conselheiro Lafaiete	Vendedor	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Coronel Fabriciano	Comprador	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Diamantina	Promotor de Vendas	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Governador Valadares	Representante Comercial	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Ipatinga	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Itamarandiba	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Itamarandiba	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Itamarandiba	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Itamarandiba	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Itamarandiba	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Janaúba	Comprador	A partir de 22/11/2021	08:00 às 12:00	40
Juiz de Fora	Representante Comercial	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Lavras	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Nanuque	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Nanuque	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Nanuque	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40

Nanuque	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Nanuque	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Nova Lima	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Patos de Minas	Representante Comercial	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Pirapora	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	08:00 às 12:00	40
Salinas	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Salinas	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Salinas	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Salinas	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Salinas	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	18:00 às 22:00	40
Santa Luzia	Vendedor	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
São João del Rei	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
São João del Rei	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
São João del Rei	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
São João del Rei	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
São João del Rei	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Teófilo Otoni	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Timóteo	Promotor de Vendas	A partir de 22/11/2021	08:00 às 12:00	40
Ubá	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Ubá	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Ubá	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Ubá	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Ubá	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40
Uberaba	*Empreendedorismo Digital	A partir de 22/11/2021	09:00 às 12:00	40
Uberaba	*Ferramentas de Marketing Digital	A partir de 22/11/2021	09:00 às 12:00	40
Uberaba	*Planejamento e Implantação de Loja Virtual	A partir de 22/11/2021	09:00 às 12:00	40
Uberaba	*E-commerce: Vendendo no Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	09:00 às 12:00	40
Uberaba	*Funil de Vendas do Comércio Eletrônico	A partir de 22/11/2021	09:00 às 12:00	40
Uberlândia	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	13:00 às 17:00	40
Viçosa	Webdesigner	A partir de 22/11/2021	19:00 às 22:00	40

* O curso de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas. Os demais cursos possuem uma carga horária de 160 horas cada.

ANEXO II – EMENTA DOS CURSOS E REQUISITOS MÍNIMOS

CURSO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Objetivo: Formar profissionais com competência para atuar e intervir em seu campo de trabalho, capazes de organizar, executar, elaborar e controlar os processos e documentos que compõem o setor ou a área administrativa de uma organização, com experiência na utilização de ferramentas de gestão, a fim de obter resultados para as organizações. O curso propicia o elo de relacionamento e serviços entre diversas equipes da organização: Jurídica, Logística, Gestão de Pessoas, Financeira, Marketing e Comercialização, dentre outras.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Organizar e realizar atividades de apoio aos processos da Organização.
- Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização.
- Noções da evolução histórica da Administração: Administração Científica, Teoria Clássica, Administração Humanista, Teoria Neoclássica, Modelo Japonês, Administração nos tempos atuais.
- Noções de cultura organizacional: conceitos e elementos.

- Introdução às funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.
- Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, níveis e áreas funcionais).
- 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.
- 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.
- Planejamento de Carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego.
- Processos organizacionais: conceito, inter-relação e aplicabilidade.
- Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis.
- Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico).
- Modelo de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, *e-mail*, ofício, relatório, telegrama, fax, declaração, atestado, recibo, requerimento, aviso, convocação, contrato, edital.
- Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação.
- Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet e *e-mail*.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão.
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional.
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo.
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso.
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares, sob a coordenação do docente responsável pela Unidade Curricular Projeto; integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo.
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
- domínio técnico-científico.
- atitude empreendedora.
- visão crítica.
- atitude sustentável.
- atitude colaborativa.

CURSO: ASSISTENTE DE LOGÍSTICA

Objetivo: Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, assessorando a gestão das operações logísticas em atividades associadas a suprimentos, recebimento, armazenamento e distribuição de mercadorias, de forma a agregar valor para a Organização e contribuir para os resultados logísticos de forma ética e sustentável.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Assessorar na execução de atividades pertinentes aos processos logísticos.
- Auxiliar na realização dos processos de gestão de materiais em organizações.
- Organizações: conceito, tipologia, classificação, organograma (estrutura e níveis) e fluxogramas.
- Logística: conceito, princípios e fundamentos da cadeia logística e sua função na Organização, internacionalização e na Logística Reversa.
- Terminologias técnicas relacionadas ao processo logístico.
- Cadeia de suprimentos: previsão de demanda, seleção, política e gestão de fornecedores, processos de compras e produção.
- Documentos na Logística: pedido, nota fiscal, nota fiscal de devolução, conhecimento de transporte, manifesto de carga, romaneio de embarque, requisição de compras de materiais, ficha de controle de estoque, ficha de contagem de inventário, Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (DANFE).
- Processos organizacionais: conceito e tipos.
- Principais programas de qualidade e seus indicadores: *International Organization for Standardization* (ISO), Seis Sigma, Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ).
- Tipos e características de relatórios na área de Logística.
- Logística Reversa e Logística Verde: conceito, funções, aplicabilidade, boas práticas e indicadores de desempenho.
- Destinação consciente dos resíduos produzidos.
- Procedimentos e características de atendimento ao cliente interno e externo e formas de abordagem de atendimento pessoal, telefônico e por *e-mail*.
- Tipos de cargas e Classificação Internacional *Maritime Dangerous Goods* (IMDG).
- Sistemas de informação relacionados à Logística: planilha eletrônica, *softwares* de controle logístico, sistema de gestão empresarial, entre outros.
- Matemática básica: quatro operações e porcentagem.
- Procedimentos de arquivo e protocolo: físico e digital.
- Fluxo logístico: descrição e interação das áreas de Logística (suprimentos, produção/manufatura, recebimento, armazenamento e distribuição).
- Gestão de materiais: conceitos e princípios, relação com fornecedores, cotação de materiais, produtos e equipamentos, sistemas de informação e planilhas eletrônicas; ferramentas de controle: *First in, First Out* (FIFO) e Curva ABC.
- Inventário: conceitos, tipos, etapas (organização, contagem e reposição) e documentos.

- Estoque: conceito, tipos, classificação de níveis, previsão de demanda, cálculos dos custos de estoques, ferramentas e técnicas aplicadas.
- Controle e gestão de estoque: sistema de informação, acurácia, giro, cobertura. Métodos mais utilizados (Filosofia *Just in time* – JTI, *Warehouse Management System* – WMS, *Material Requirement Planning* – MRP, Ponto de Pedido/Ponto de Ressuprimento – PP/PR e RFID).
- Armazenagem: conceito, estruturas, formas, layout de armazém, normas técnicas, equipamentos utilizados, sistema de armazenagem de produtos perigosos, normas de segurança aplicáveis.
- Tipos de equipamentos utilizados no processo de armazenagem e na movimentação interna de produtos e materiais.
- Custos de movimentação e transporte (volume, peso e valor da carga, distância percorrida, tempo de transporte, amortização e periodicidade do contrato).
- Procedimentos de devolução de itens: normas e documentação.
- Tipos de cargas e Classificação Internacional *Maritime Dangerous Goods* (IMDG).
- Ergonomia no posto de trabalho: prevenção da saúde física em ambientes de armazenagem.
- Equipamentos de Proteção Individual (EPIs): definição, tipos e principais características.
- Segurança do trabalho: normas regulamentadoras, EPIs e EPCs (NR6 e NR17).
- Definição e impactos das doenças e riscos ocupacionais relacionados à área Logística.
- Limpeza e higienização do ambiente de armazenagem: procedimentos organizacionais (5S, entre outros).
- Transporte e distribuição: sistema de transporte, tipos de frete, modais de transporte (tipos, características, equipamentos e aplicações), transporte internacional: principais *Incoterms* (CIF e FOB), carga completa e fracionada, desunitização e unitização de cargas, controle de transporte, roteirização (tecnologia para roteirização, rastreamento e monitoramento de cargas), seguro de cargas e normas de segurança.
- Centro de Distribuição (CD): conceito e funcionamento.
- Noções de negociação comercial: técnicas e estratégias aplicadas à logística.
- Tipos e aplicações dos códigos de barras. Conceitos de melhoramento contínuo e *Lean Warehouse*.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
- domínio técnico-científico.
- atitude empreendedora.
- visão crítica.
- atitude sustentável.
- atitude colaborativa.

CURSO: VENDEDOR

Objetivo: Formar profissionais com competências para atuar e intervir no diversificado mercado de trabalho deste profissional, capazes de executar as ações que integram o processo de venda, desde o planejamento e organização, atendimento e venda, até seu pós-venda, garantindo a satisfação do cliente, de acordo com metas e resultados.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Planejar e organizar ações de venda.
- Realizar a venda.
- Realizar ações de pós-venda.
- 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;
- Funções administrativas: planejamento, direção, organização e controle;
- Estrutura organizacional e suas inter-relações: funções organizacionais e organograma;
- Stakeholders: conceito e influências;
- Acessibilidade e diversidade: atendimento inclusivo e cidadão para idosos, crianças, pessoas com deficiência e gestantes;
- Planejamento estratégico: conceitos, tipos e metodologias;
- Pesquisa de mercado: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise;
- Marketing: definição, objetivos, composto de marketing, estratégias;
- Merchandising: definição, técnicas, atmosfera de compra, ações promocionais, material de ponto de venda;
- Prospecção: definição e passos da prospecção (análise do negócio, análise e segmentação do mercado);
- Tipos de venda: atacado e varejo;
- Promoção de venda: desconto, bonificação, mercadorias gratuitas, convenções e feiras, brindes/amostras, cupons, pacotes promocionais, cartões de fidelidade, promoções combinadas e cruzadas, displays e demonstrações;
- Canais de vendas: venda pessoal, mala direta, catálogo, telemarketing, resposta direta, e-commerce e multimídia;
- Conceitos e importância da logística e do estoque na área comercial;

- Indicadores de desempenho de vendas: conceitos e aplicações;
- Editor de textos: fontes, parágrafo, imagem, cabeçalho e rodapé, leiaute de página;
- Planilha eletrônica e funções básicas: elaboração, organização e formatação de dados;
- Internet e correio eletrônico: envio e recebimento de e-mail com e sem anexo;
- Segurança física do trabalhador: ergonomia, saúde física e mental, prevenção de riscos. NR 17 e NR 05.
- Comunicação: conceito e elementos;
- Parâmetros da língua padrão: coerência e coesão textual;
- Público-alvo: definição e elaboração de roteiro de venda;
- Classificação, componentes e ciclo de vida de mercadorias, produtos e serviços;
- Apresentação de mercadorias, produtos e serviços;
- Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos (motivação, aprendizagem, percepção, atitudes, personalidade) e fatores externos (família, classe social, grupos de referência, cultura);
- 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;
- Técnicas de vendas;
- Técnicas de negociação;
- Técnicas de atendimento ao cliente;
- Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância;
- Matemática: grandezas proporcionais, regra de três simples e composta, porcentagem, juros simples e compostos, descontos simples e compostos, pesos e medidas.
- Pós-venda: conceito e histórico;
- Pesquisa de satisfação de clientes: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise;
- Fidelização: conceito, sistemas, importância;
- Inventário físico: conceito e procedimentos;
- Procedimentos de troca e devolução;
- Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância;
- CRM: apresentação e utilização do software;
- Cobrança de dívidas.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares, sob a coordenação do docente responsável pela Unidade Curricular Projeto Integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
- domínio técnico-científico.
- atitude empreendedora.
- visão crítica.
- atitude sustentável.
- atitude colaborativa.

CURSO: ESTOQUISTA

Objetivo: Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, capazes de realizar procedimentos de conferência de equipamentos, materiais e produtos no processo logístico, além de organizar estoques, apoiando os demais setores das organizações, utilizando ferramentas de gestão, com foco em resultados.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Realizar procedimentos de conferência de equipamentos, materiais e produtos no processo logístico.
- Organizar estoques de equipamentos, materiais e produtos.
- Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, *marketing* e apresentação pessoal, preparação de currículos, entrevista de emprego.
- Cargos/ocupações/organograma dos envolvidos nas operações de movimentação de carga.
- Definição de logística e da cadeia de suprimentos.
- Procedimentos de arquivo e protocolo: físico e digital.
- Tipos de documentos: pedido de compra, nota fiscal, romaneio de carga, ficha de inspeção, ficha de cautela, requisição de materiais.
- Fases do recebimento de equipamentos, materiais e produtos: entrada, conferência qualitativa, quantitativa e regularização.
- Metodologias de codificação e classificação de equipamentos, materiais e produtos.

- Sistemas e tipos de etiquetas: código de barras *European Article Numbering* (EAN), *Uniform Product Code* (UPC), *Quick Response Code* (QRCode), *Radio Frequency Identification* (RFID), entre outros.
- Produção de relatório e interpretação de textos: coesão e coerência textual.
- Indicadores de desempenho de recebimento: programado versus realizado.
- Sistema de informação no controle de entrada e saída de cargas: editor de textos e planilha eletrônica.
- Tipos de cargas e Classificação Internacional *Maritime Dangerous Goods* (IMDG).
- Procedimentos de devolução: físico e documental.
- Tipos e funções de embalagens.
- Equipamentos facilitadores das operações logísticas para carga e descarga.
- Desunitização do recebimento de cargas e unitização (paletização, entre outras formas) para armazenagem.
- Equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs): definição, tipos e principais características (NR6).
- Estoque: conceito, tipos e classificação de níveis.
- Controle de estoque: sistemas de informação, inventário, acurácia, giro e cobertura.
- Métodos de controle de estoques: Kanban, Kardex, *Just in time* (JIT) etc.
- Técnicas de armazenagem: definição e características.
- Organização do estoque no local de armazenagem: localização, endereçamento de produtos, instalações, *layout*.
- Sistemas de informação no controle de entrada e saída do estoque.
- Tipos de equipamentos utilizados no processo de armazenagem.
- Equipamentos para a movimentação de materiais.
- O *layout* na armazenagem: itens de estoque, corredores, portas de acesso, prateleiras, estruturas, características de áreas de risco, tipos de *layout*.
- Segurança do trabalho: normas regulamentadoras, EPIs e EPCs (NR 6 e NR 17).
- Noções de transporte, movimentação, armazenagem de equipamentos, materiais e produtos.
- Limpeza e higienização do ambiente de estoque: procedimentos organizacionais (5S, entre outros).
- Procedimentos e normas de descarte de materiais e produtos.
- Cálculo de estoque: mínimo, máximo, ponto de pedido, análise de cálculo do estoque de segurança.
- Indicadores de desempenho e fatores que afetam o estoque.
- Sistema de reendereço de estoques.
- Tipos e funções de embalagens para estocagem.
- Ferramentas para controle de estoques: curva ABC e XYZ.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão do curso;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupo realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das Unidades Curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
 - domínio técnico-científico.
 - atitude empreendedora.
 - visão crítica.
 - atitude sustentável.
 - atitude colaborativa.

CURSO: E-COMMERCE: VENDENDO NO COMÉRCIO ELETRÔNICO (* TRILHA E-COMMERCE)

Objetivo: Este curso tem como objetivo estruturar estratégias de vendas no comércio eletrônico.

É destinado a vendedores e demais profissionais que atuam ou pretendem atuar na área de vendas eletrônicas (atacado e varejo), compras e gestão comercial.

Carga horária: 42h

Conteúdo:

- Estruturar estratégias de vendas no comércio eletrônico.
- Comércio eletrônico: legislação específica; modalidades de e-commerce (Business-to-business (B2B), Business-to-consumer (B2C), Consumer-to-business (C2B), Consumer-to-consumer (C2C), Business-to-administration (B2A), Consumer-to-administration (C2A).
- Marketing digital: conceito, funções, potencialidades, definição de público-alvo e comportamento do consumidor (jornada de compra on-line), ferramentas de comunicação virtual.
- Tipos de ações de marketing direcionados para lojas virtuais: buzz marketing, marketing viral e de oportunidades, análise de e-mail marketing e newsletter, uso de ferramentas gratuitas.
- Ferramentas de busca, acesso e controle: definição, funcionalidade, uso de UpSell e Tripwire e SEO (Search Engine Optimization)
- Feedback dos usuários: comportamento do consumidor, relacionamento e usabilidade na web
- Comunicação visual eletrônica: importância do layout, conteúdo produzido, acessibilidade, atratividade e operacionalidade.

- Monitoramento: métricas e indicadores de desempenho.

* O trilha de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas.

CURSO: EMPREENDEDORISMO DIGITAL (* TRILHA E-COMMERCE)

Objetivo: Este curso tem como objetivo estruturar estratégias de vendas no comércio eletrônico. É destinado a vendedores e demais profissionais que atuam ou pretendem atuar na área de vendas eletrônicas (atacado e varejo), compras e gestão comercial.

Carga horária: 60 h

Conteúdo:

- Implantar negócio digital.
- A internet como ambiente de negócios: tipos de negócios e suas características; legislação específica (Marco civil da internet: Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014; Código de Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).
- Empreendedorismo e marketing digital: estratégias e ferramentas.
- Plano de negócios digitais: conceito e elementos (descrição do projeto; objetivos; análise de mercado e concorrência no varejo virtual; análise financeira e orçamentos; estratégias de segmentação, precificação, vendas, logística, comunicação e relacionamento com clientes – pós-vendas; indicadores de avaliação).
- Gestão para negócios digitais: princípios, ferramentas e indicadores; planejamento, operação e análise de resultados em negócios digitais; gerenciamento de fornecedores (fundamentos básicos de logística, fornecedores de comunicação digital, plataformas de criação e hospedagem de loja virtual).

* O trilha de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas.

CURSO: FERRAMENTAS DE MARKETING DIGITAL (* TRILHA E-COMMERCE)

Objetivo: O curso de Aperfeiçoamento *Ferramentas de Marketing Digital* tem como objetivo preparar o vendedor para utilizar técnicas e ferramentas de marketing digital a fim de atrair e fidelizar clientes, colaborando para a geração de vendas por meio de ações de divulgação e comercialização de produtos e serviços nas mídias sociais. É destinado a vendedores e demais profissionais que trabalham com vendas em empresas de comércio.

Carga horária: 24 h

Conteúdo:

- Ferramentas de Marketing Digital.
- Marketing tradicional e marketing digital: conceito, diferenças, funções e usos
- Plano de marketing digital: conceito e exemplos
- Gestão das mídias sociais: estratégia de venda, posicionamento on-line da marca, relacionamento com o cliente em mídias digitais e ferramentas de análise de dados
- Inovação on-line
- Netiqueta (ética na internet)
- Estratégias de mídia digital: o que é web e viral marketing, blog, redes sociais, marketing de busca e interativo; marketing de guerrilha, e-mail marketing e mobile marketing.

* O trilha de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas.

CURSO: FUNIL DE VENDAS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO (* TRILHA E-COMMERCE)

Objetivo: O curso de Aperfeiçoamento *Funil de Vendas do Comércio Eletrônico* tem como objetivo possibilitar aos participantes estabelecer estratégias para conversão de leads em vendas a partir da jornada de compras dos clientes. É destinado a vendedores e demais profissionais de áreas comerciais.

Carga horária: 18h

Conteúdo:

- Funil de Vendas do Comércio Eletrônico.
- Funil de Vendas: conceitos, etapas e aplicabilidade.
- Planejamento e estratégias de Funil de Vendas.
- Marketing Digital e Funil de Vendas.
- Evolução de vendas e a jornada de compra do cliente.
- Leads: definição, geração, identificação, conversão em vendas.
- Métodos de qualificação de Leads (ANUM).

* O trilha de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas.

CURSO: PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE LOJA VIRTUAL (* TRILHA E-COMMERCE)

Objetivo: Este curso tem como objetivo subsidiar o aluno para estruturar o planejamento para implantação de loja virtual. É destinado a profissionais que atuam ou desejam atuar no segmento de varejo, utilizando meios digitais.

Carga horária: 24h

Conteúdo:

- Elabora roteiro de planejamento para implantação de loja virtual, de acordo com característica de produtos e serviços a serem comercializados.
- Planejamento estratégico para loja virtual: conceito, etapas, ferramentas e plano de negócio em método ágil para comércio eletrônico.
- Marketing digital para e-commerce: conceito, funções, definição de público-alvo e comportamento do consumidor, links patrocinados, produção de conteúdo, e-mail marketing, redes sociais e comparadores de preço.
- Plataformas e tecnologias para loja virtual: tipos e funcionalidade; estrutura de sites; integrações com outras plataformas; design e usabilidade; gerenciamento de imagens; riscos da operação.
- Operação: segurança; modelos de cobrança e processos financeiros; meios de pagamento; meios de transporte; emissão de documentos (NF-e); cadastro (cliente, estoque e fornecedores); legislação (tributação e Código de Defesa do Consumidor).
- Fluxo logístico: controle e gestão de estoque; atendimento a clientes e fornecedores; entrega, prazos e acompanhamento do pedido; logística reversa; embalagens; transporte e frete.

* O trilha de qualificação E-Commerce possui carga horária total de 168 horas e é constituído a partir de itinerário formativo dos cursos de 1. Empreendedorismo Digital; 2. Ferramentas de Marketing Digital; 3. Planejamento e implantação de loja virtual; 4. E-commerce: vendendo no comércio eletrônico; e 5. Funil de vendas do comércio eletrônico. A certificação será feita para cada curso que compõe a trilha e, para os alunos que se certificarem em todos, será emitida declaração de conclusão da trilha E-Commerce com carga horária total de 168 horas.

CURSO: COMPRADOR

Objetivo: Formar profissionais com competências para suprir as necessidades demandadas por meio da aquisição de bens e serviços, atendendo aos princípios éticos e legais, com foco em resultados.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Selecionar e negociar com fornecedores;
- Executar e supervisionar o processo de aquisição de produtos, mercadorias e serviços;
- Processo de cotação.
- Mercadorias, produtos e serviços: pesquisa, seleção e cadastro.
- Modalidades de compras: normal e emergencial, importação e local, pública e privada.
- Fornecedores: identificação, avaliação, seleção, cadastro e atualização.
- Tipos de documentos: pedido de compra, nota fiscal, romaneio de carga, ficha de inspeção, ficha de cautela e requisição de materiais.
- Técnicas e estratégias de negociação com fornecedores e clientes internos.
- Cadeia de suprimentos: história, evolução e formação.
- Modalidades de compras: normal e emergencial, importação e local, pública e privada.
- Ferramentas e sistemas integrados de gestão de compras (ERP e EDI): automação do processo de compras.
- Processo de avaliação de custos: conceito e aplicação do método *Strategic Sourcing*.
- Tipos de documentos: pedido de compra, nota fiscal, romaneio de carga, ficha de inspeção, ficha de cautela e requisição de materiais.
- Procedimentos de devolução: físico e documental.
- Compras: ferramentas e tipos (sustentáveis, perecíveis, *on-line*, entre outros), tendências e novidades no comércio e nos serviços.
- Fluxo de entregas: acompanhamento e interlocução da área de suprimentos com a área de logística.
- Indicadores de desempenho: *Key Performance Indicator* (KPI) aplicado ao processo de compras.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso docente com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
 - domínio técnico-científico;
 - atitude empreendedora;
 - visão crítica;
 - atitude sustentável;
 - atitude colaborativa.

CURSO: PROMOTOR DE VENDAS

Objetivo: Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, capazes de promover mercadorias, produtos e serviços e atender clientes nos pontos de venda, interagindo com profissionais de diversos setores, com foco em resultados, qualidade de atendimento e satisfação do cliente.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Promover mercadorias, produtos e serviços nos pontos de venda.
- Atender clientes nos pontos de venda.
- Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos e entrevista de emprego.
- Prevenção de acidentes, manuseio e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

- História e evolução do merchandising na promoção de vendas.
- Marketing: conceito, plano, objetivos, posicionamentos, estratégias e composto mercadológico.
- 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.
- Mercadorias, produtos e serviços: tipos e características.
- Técnicas de negociação.
- Técnicas de arquivamento para documentos relacionados à promoção de vendas e ao PDV.
- 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.
- 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).
- Técnicas de organização e exposição dos produtos nos pontos de venda: características e formas de arrumação no PDV.
- Fluxo de produtos no PDV e estoque: requisição; reposição; retirada; devolução.
- Operações matemáticas: pesos e medidas, frações, regra de três simples, porcentagem.
- Prevenção e perdas / varejo: conceito, quebra operacional em prevenção e perdas.
- Documentos aplicados às ações do promotor de vendas: pedido de reposição de estoques, relatório de perda de produtos e fichas de controle de estoque.
- Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet, e-mail e outros recursos de tecnologias da informação e comunicação (TICs).
- Clientes: conceito, tipos, tipologias, perfil e processo de decisão.
- Comportamento do consumidor, pessoa física e jurídica: fatores internos (motivação, aprendizagem, percepção, atitudes, personalidade) e fatores externos (família, classe social, grupos de referência, cultura).
- Atendimento e abordagem ao cliente: técnicas, relação entre atendimento e vendas, regras de atendimento.
- Comunicação: coerência, articulação, vícios de linguagem, gírias, entonação, volume e velocidade da fala, postura corporal e gesticulação.
- Métodos de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, estratégias, táticas, ferramentas e resolução.
- Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres e práticas comerciais.
- Marketing de relacionamento: estratégias, funções e importância.
- Documentos aplicados às ações de promoção do promotor de vendas: roteiro de visitas; agenda orientadora e relatórios; acompanhamento do processo de atendimento.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares, sob a coordenação do docente responsável pela Unidade Curricular Projeto Integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
 - domínio técnico-científico.
 - atitude empreendedora.
 - visão crítica.
 - atitude sustentável.
 - atitude colaborativa.

CURSO: REPRESENTANTE COMERCIAL

Objetivo: Formar profissionais na área comercial, com competências para atuarem em vendas customizadas, mediante a prospecção, negociação e fidelização dos clientes, de forma autônoma e com foco nos resultados das empresas representadas.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Planejar e organizar ações de venda.
- Promover e efetivar negócios comerciais.
- Desenvolver e aplicar estratégias de relacionamento com o cliente.
- 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.
- Funções administrativas: planejamento, direção, organização e controle.
- Estrutura organizacional e suas inter-relações: funções organizacionais e organograma.
- *Stakeholders*: conceito e influências.
- Acessibilidade e diversidade: atendimento inclusivo para idosos, crianças, pessoas com deficiência e gestantes.
- Planejamento estratégico: conceitos, tipos e metodologias.
- Pesquisa de mercado: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise.
- *Marketing*: definição, objetivos, composto de *marketing*, estratégias.

- *Merchandising*: definição, técnicas, atmosfera de compra, ações promocionais, material de ponto de venda.
- Prospecção: definição e passos da prospecção (análise do negócio, análise e segmentação do mercado).
- Tipos de venda: atacado e varejo.
- Promoção de venda: desconto, bonificação, mercadorias gratuitas, convenções e feiras, brindes/amostras, cupons, pacotes promocionais, cartões de fidelidade, promoções combinadas e cruzadas, *displays* e demonstrações.
- Canais de vendas: venda pessoal, mala direta, catálogo, *telemarketing*, resposta direta, *e-commerce* e multimídia.
- Conceitos e importância da logística e do estoque na área comercial.
- Indicadores de desempenho de vendas: conceitos e aplicações.
- Editor de textos: fontes, parágrafo, imagem, cabeçalho e rodapé, *layout* de página.
- Planilha eletrônica: funções básicas – elaboração, organização e formatação de dados.
- Internet e correio eletrônico: envio e recebimento de *e-mail* com e sem anexo.
- Segurança física do trabalhador: ergonomia, saúde física e mental, prevenção de riscos. NR 17 e NR 05.
- Lei nº 4.866, de 09 de dezembro de 1965: regula as atividades dos representantes comerciais autônomos.
- Lei nº 8.420, de 08 de maio de 1993: introduz modificações na Lei nº 4.866/65.
- Lei nº 12.246, de 2010: regula as atividades dos representantes comerciais autônomos.
- Lei nº 8078/90: sobre o Código de Defesa do Consumidor.
- Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.
- CORE – Conselho Regional de Representantes Comerciais: filiação e contribuição.
- CONFERE – Conselho Federal dos Representantes Comerciais – acesso ao conselho, regulamentação da profissão, consultas à legislação e publicações sobre a área.
- Plano de vendas: formas de acompanhamento e verificação das metas.
- Etapas da venda: pré-venda, venda e pós-venda.
- Ferramentas de vendas: cronograma e roteiro de visitas, propostas de vendas, cadastro de clientes, formação de carteira de clientes, portfólio de produtos e serviços.
- Canais de vendas: venda pessoal, mala direta, catálogo, *telemarketing*, resposta direta, *e-commerce* e multimídia.
- Técnicas de vendas.
- Características e tipos de vendas: venda pessoal, industrial, de varejo, de serviço, vendas por meio eletrônico.
- Materiais de apoio às vendas: cartão de visitas, mostruários, catálogos, portfólios, folders, panfletos, *sites*, material promocional, *e-mail marketing*, redes sociais, entre outros.
- Comunicação assertiva e escuta ativa.
- Princípios de abordagem comercial: formas de aproximação e início do assunto (“quebra-gelo”) no processo de vendas.
- Tipos e técnicas de negociação com pequenos, médios e grandes clientes organizacionais.
- Fundamentos da qualidade em vendas: relação entre atendimento e vendas, e satisfação do cliente.
- Cadastro de clientes: coleta, atualização e organização dos dados.
- Gerenciamento do relacionamento com o cliente: tipos de clientes, perfil do consumidor, perfil do vendedor, orientação da venda e personalização do atendimento.
- Tipos de documentos: contrato e proposta comercial, pedidos, notas e cupons fiscais, relatórios de perda e de vendas e ficha de cadastro de clientes.
- Ficha Cadastral Pessoa Jurídica: CNPJ, Inscrição Estadual, referência bancária e comercial, contrato e estatuto social, relação de faturamento, entre outros.
- Política de crédito: critérios da empresa, particularidade do ramo de atuação.
- Tipos e características das modalidades de frete, custos e responsabilidades da entrega: *Cost, Insurance and Freight* (CIF) e *Free On Board* (FOB).
- Sistema operacional cliente.
- Operações matemáticas: porcentagem, regra de três simples, razões e proporções.
- Matemática financeira: prestação, desconto, juros simples e compostos.
- A relação entre eventos e a representação comercial: participação e estratégias de atuação.
- Pós-venda: conceito e histórico.
- *Marketing* de relacionamento: estratégias, funções e importância.
- Administração de conflitos: conceito, princípios, ferramentas, técnicas e estratégias para resolução de conflitos.
- Procedimentos de troca e devolução.
- Ponto de vendas: tipos, conceito de leiaute, iluminação de ponto de vendas/cores/formas de exposição do produto, tipos de equipamentos para o ponto de vendas, princípios de clima e produtividade de cada ponto de venda.
- Características e formas de exposição de produtos em lojas físicas e virtuais.
- Pesquisa de satisfação de clientes: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise.
- Inadimplência: principais causas.
- Relação entre crédito e cobrança.
- CRM: gestão de relacionamento com o cliente – vantagens e desvantagens.
- Mídias de comunicação: conceito, tipos, formato e uso para o pós-venda.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;

- desenvolvimento de atividades em grupos, realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares.
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
- domínio técnico-científico.
- atitude empreendedora.
- visão crítica.
- atitude sustentável.
- atitude colaborativa

CURSO: WEBDESIGNER

Objetivo: Formar profissionais com competências para atuarem e intervirem em seu campo de trabalho, capazes de planejar, elaborar projetos, criar e codificar interface de *websites*, bem como publicar *websites* visando acompanhar às tendências tecnológicas e atender às expectativas do cliente.

Carga horária: 160h

Conteúdo:

- Planejar e elaborar projetos de websites.
- Criar interface de websites.
- Codificar a interface de websites.
- Publicar websites.
- Metodologia de projetos: desenvolvimento de escopo, estratégias de comunicação, cronograma, custos e casos de exemplo.
- Projetos web: tendências, tecnologias, gestão de projetos, calendários de tarefas e relatórios de acompanhamento.
- Arquitetura da informação: conceito e aplicações.
- Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, marketing e apresentação pessoal, preparação de currículos, entrevista de emprego.
- Análise de mercado: identificação do perfil do cliente e público-alvo, concorrentes diretos e indiretos.
- *Briefing*: conceito, especificidades para projetos Web e modelos.
- Técnicas de criatividade: *brainstorming*, mapas mentais e painéis semânticos.
- Arquitetura da informação: organização de conteúdo, estrutura de navegação e taxonomia.
- Proposta comercial: características, requisitos, elaboração e modelos de contrato de serviço.
- Comunicação visual: tipografia, teoria da cor.
- *Gestalt*: conceito e aplicabilidade.
- Características funcionais do projeto de *website*: usabilidade, acessibilidade e ergonomia.
- Imagens vetoriais e *bitmap*: formatos e aplicações.
- Animação para *web*: princípios e formatos.
- *Wireframes*: conceito, estrutura e desenvolvimento.
- Prototipagem: conceito, formatos e criação.
- *Design* responsivo: conceitos e aplicações.
- Estrutura semântica: linguagens de marcação de conteúdo e estilo para *web*.
- *Web standards*: boas práticas e padrões recomendados pelo W3C.
- Padrões de usabilidade e acessibilidade para *web*.
- Ferramentas de análise de desempenho e compatibilidade.
- Código do *website*: testes, validação e correção.
- Páginas interativas: aplicação e modificação de comportamentos.
- Servidor web: princípios de funcionamento.
- Domínios de internet: conceito, registro e disponibilidade de serviços.
- Publicação de um *website*: serviços de hospedagem.
- Gerenciamento do *site*: atualização de informações.
- Ferramentas FTP: configuração e transferência de arquivos para o servidor de hospedagem.
- Testes de desempenho: comportamento e integridade do *website* após publicação.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão.
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional.
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo.
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso.
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares, sob a coordenação do docente responsável pela Unidade Curricular Projeto Integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo.

- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
- domínio técnico-científico.
- atitude empreendedora.
- visão crítica.
- atitude sustentável.
- atitude colaborativa.

ANEXO III – MODELO DE RECURSO

FORMULÁRIO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO
EDITAL PROJETO EMPREENDA JOVEM Nº 01/2021

RECURSO CONTRA O RESULTADO DO EDITAL DE SELEÇÃO DE ESTUDANTES

Eu, _____, portador(a) do RG nº _____, CPF nº _____
inscrito (a) para concorrer como beneficiário dos cursos de formação profissional ofertados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial/MG no âmbito do Projeto
Empreenda Jovem, apresento recurso junto a essa COMISSÃO INTERNA. A decisão objeto do presente recurso é _____ (explicitar a decisão com a qual não
concorda). Os argumentos com os quais contesto a referida decisão são: _____
Para fundamentar essa contestação, encaminho em anexo os seguintes documentos: (listar)

(Dia), (Mês) de 2021.

Assinatura do candidato

Responsáveis signatários

Dalton Soares de Figueiredo
Superintendente de Educação Profissionalizante
MASP. 1.483.775-1

Raphael Vasconcelos Amaral Rodrigues
Subsecretário de Trabalho e Emprego
MASP. 752.735-1.



Documento assinado eletronicamente por **Dalton Soares de Figueiredo, Superintendente**, em 15/10/2021, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Vasconcelos Amaral Rodrigues, Subsecretário(a)**, em 15/10/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **36614903** e o código CRC **E7AFBE12**.