

EDITAL/SEDETUR nº 001/2022

DEFINE A FORMA DE INGRESSO NO PROJETO JOVEM PROTAGONISTA, NO ÂMBITO DO PROGRAMA QUALIFICA SERRA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA TALHADA/PE.

### 1. DA ABERTURA

A PREFEITURA DE SERRA TALHADA, no uso de suas atribuições e prerrogativas legais, torna público, por meio da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo e Secretaria de Assistência Social, Mulher e Cidadania, a abertura das inscrições do Processo Seletivo destinado a selecionar candidatos para o Projeto Jovem Protagonista, para ingresso no Primeiro Semestre de 2023/1.

### 2. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

2.1 Este Processo Seletivo destina-se à oferta de 10 vagas no Projeto Jovem Protagonista para o 1º Semestre letivo de 2023.

§ 1º As vagas serão preenchidas de acordo com a ordem de aprovação.

§ 2º Em caso de empate, terá preferência o candidato que obtiver maior idade.

2.2 O Projeto Jovem Protagonista consiste em cursos ofertados pelo Município de Serra Talhada, junto ao SEST/SENAT, com carga horária de 209 horas, conforme ementa (ANEXO I) e será ofertado através de encontros presenciais de 4h/a, três vezes por semana, no período noturno.

2.3 O Projeto Jovem Protagonista é gratuito e não há cobrança de taxa de inscrição ou na participação de quaisquer etapas deste processo seletivo.

2.4 O Processo Seletivo será regido por este Edital, administrado e executado pelas Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Turismo e Assistência Social, Mulher e Cidadania em coparticipação, em outras fases, com o SEST/SENAT, e, se houver necessidade, Procuradoria Geral do Município e Secretaria de Planejamento e Gestão.

### 3. CRONOGRAMA



3.1 O processo seletivo seguirá o cronograma previsto abaixo:

ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO	DATAS
Publicação do Edital na Página Oficial da PMST: <a href="http://www.serratalhada.pe.gov.br/">http://www.serratalhada.pe.gov.br/</a>	28/11/2022
Período para realização das inscrições on-line no site do Programa Qualifica Serra: <a href="http://www.sedetur.ntist.com.br/">http://www.sedetur.ntist.com.br/</a>	05 a 15/12/2022
Divulgação do resultado da inscrição na Página Oficial da PMST: <a href="http://www.serratalhada.pe.gov.br/">http://www.serratalhada.pe.gov.br/</a>	A partir do dia 16/12/2022
Período para entrega da documentação comprobatória	19 a 22/12/2022
Publicação, na página oficial da PMST <a href="http://www.serratalhada.pe.gov.br/">http://www.serratalhada.pe.gov.br/</a> , do Resultado da Análise da Documentação Comprobatória com a Convocação dos candidatos que tiveram a inscrição comprovada documentalmente para dinâmica em grupo e entrevista individual	23/12/2022
Prova de conhecimento básico em português e matemática	27/12/2022
Dinâmica em grupo e entrevista individual	28/12/2022
Publicação, na página oficial da PMST <a href="http://www.serratalhada.pe.gov.br/">http://www.serratalhada.pe.gov.br/</a> , do Resultado Final e convocação para Matrícula	A partir do dia 30/12/2022
Período destinado a matrícula	02 a 04/01/2023
Previsão do Início das Aulas	09/01/2023

3.3 Os horários e locais das etapas dispostas no cronograma do item 3.1 que prevejam a possibilidade de presença do candidato deverão acontecer nos dias, horários e locais definidos.

#### 4. REQUISITOS

4.1 São requisitos para ingresso no Projeto Jovem Protagonista:



I Ser estudante regularmente matriculado no ensino médio ou ser egresso da rede pública de ensino;

II Até o dia da matrícula estar com, no mínimo, 17 (dezessete) anos e seis meses e, no máximo, estar com 24 (vinte e quatro) anos de idade ao final do Projeto;

III Ser residente dos bairros Vila Bela, José Tomé de Souza (Mutirão) e São Sebastião (Borborema);

VI Estar cadastrado no CadÚnico;

VII Ser aprovado no processo seletivo.

§ 1º Não poderão concorrer às vagas os candidatos que tenham, em algum momento, cursado em escolas particulares parte ou todo Ensino Médio.

§ 2º O candidato que tenha estudado em escola particular com bolsa (integral ou parcial), por um ou mais períodos letivos consecutivos ou alternados, poderá concorrer as vagas.

§ 3º No ato da inscrição o responsável deverá confirmar que está ciente dos requisitos, aceita e concorda com os termos que constam neste Edital.

## 5. DA INSCRIÇÃO

5.1 A inscrição, conforme o cronograma visto no item 3.1, neste processo seletivo será gratuita, assim como todas as etapas deste certame, e de forma on-line por meio do endereço eletrônico <http://www.sedetur.ntist.com.br/>.

§ 1 A inscrição terá início a partir das 08h do primeiro dia e vai até às 18h do último dia de inscrições, conforme estabelecido no cronograma deste Edital, considerando o horário oficial de Brasília.

§ 2º O candidato terá apoio, se necessário, para auxiliar na inscrição até às 16 horas do último dia de inscrições nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, localizados nos bairros contemplados no edital:

- a) Avenida Deputado Argemiro Pereira de Menezes, 1159, Vila Bela - CRAS Vila Bela
- b) Rua Antônio Romão de Farias, s/n, Bom Jesus - CRAS Volante do Borborema
- c) Quadra 1, lote 27, José Tomé de Souza - CRAS Mutirão

5.2 A inscrição do candidato implica no conhecimento e a aceitação tácita de todas as condições estabelecidas neste Edital e nos demais instrumentos reguladores desta seleção, além de documentos provenientes e resultados deste certame, dos quais o candidato não poderá alegar desconhecimento, sendo as informações prestadas no ato da inscrição de inteira responsabilidade do candidato.





5.3 A PMST não se responsabilizará por solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, engenharia social, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores, advindos do candidato, que impossibilitem a transferência de dados.

## 6. DA DOCUMENTAÇÃO

6.1 A seleção dos candidatos para essa fase será realizada com base na ordem de chegada dos formulários de inscrição.

§ 1º Serão selecionados três vezes mais o quantitativo de vagas estabelecidos no Edital.

6.2 A documentação comprobatória deverá ser entregue de forma presencial, no período estabelecido no cronograma do processo seletivo (apenas nos dias úteis), de 8h às 16h, nos locais descritos no § 2º do item 5.1 deste Edital.

6.3 O candidato deverá entregar a seguinte documentação comprobatória:

I Foto 3x4;

II Cópia do Histórico escolar que comprove que tenha cursado o Ensino Médio integralmente em escola pública ou declaração informando que o candidato está cursando o Ensino Médio em escola pública;

III Cópia do documento de identificação válido e com foto;

IV Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);

V Cópia do comprovante de residência

VI Cópia do comprovante de cadastramento no CADÚnico do Governo Federal disponível em [https://meucadunico.cidadania.gov.br/meu\\_cadunico/index.php](https://meucadunico.cidadania.gov.br/meu_cadunico/index.php);

VII O(s) Anexo(s) III e IV, conforme o caso, preenchido e assinado;

§ 1º: Todos documentos deverão estar legíveis. Documentos não legíveis invalidará a inscrição.

§ 2º No caso de candidato menor de idade, além dos seus documentos, documento de identificação válido com foto e CPF do responsável.

§ 3º No caso de matrícula por responsável legal, deve ser apresentada a certidão ou o termo de compromisso de guardião ou de tutor, além do disposto no §2º do item 6.3.

§ 4º Candidato que ainda não possui carteira de identidade poderá apresentar cópia da certidão de nascimento, sob o compromisso de providenciar a emissão do documento de identidade com maior brevidade possível e apresentá-lo as secretarias executoras.





6.4 A análise da documentação para comprovação será feita pela Comissão de Processo Seletivo, composta, por servidores das secretarias executoras do certame.

6.4.1 A Comissão de Processo Seletivo responsável pela análise da documentação entregue pelos candidatos tem autonomia, discricionariedade administrativa e responsabilidade pela a análise documental, conforme o estabelecido neste Edital.

6.4.2 A Comissão de Processo Seletivo, em suas análises documentais poderá solicitar, a qualquer tempo, documentos adicionais aos estabelecidos neste Edital, para dirimir dúvidas ou obter esclarecimentos complementares, com o objetivo de auxiliar na deliberação da Comissão.

6.4.3 A Comissão de processo seletivo é responsável, além do descrito neste Edital, pelo gerenciamento das chamadas de vagas ociosas e preenchimentos de vagas remanescentes deste Edital, dentre outras funções administrativas quanto ao processo seletivo.

## **7. DA PROVA, DA DINÂMICA DE GRUPO E ENTREVISTA INDIVIDUAL**

7.1 Todos os candidatos que tiveram sua inscrição comprovada documentalmente, pela comissão do processo seletivo, serão convocados, em documento específico para participarem em dia, local e horário a ser divulgado, da etapa.

7.2 Essa etapa será realizada presencialmente, por banca composta por profissionais do SEST/SENAT, que advêm de uma comissão designada pela instituição e validada pelas secretarias executoras.

Parágrafo único É vedado à banca deliberar na presença dos candidatos.

7.3 O candidato perderá o direito de concorrer a vaga na qual se inscreveu se:

I não comparecer presencialmente em dia, local e horário marcado;

II não adotar e se negar a seguir as instruções da banca ou do documento de convocação;

III não apresentar documentação oficial de identificação pessoal.

7.4 A prova tem como objetivo aferir o nível de conhecimento dos candidatos em nível básico nas disciplinas de português e matemática (ANEXO II).

## **8. DO RESULTADO**

8.1 A homologação do resultado final será publicada no site da PMST, <http://www.serratalhada.pe.gov.br/>, na data estabelecida no cronograma deste processo seletivo, a partir das 18 horas, considerando o horário oficial de Brasília.



§ 1º Os candidatos que ficaram fora das vagas ofertadas por este Edital constituirão a lista de espera.

§ 2º Os candidatos em lista de espera serão convocados, pela ordem de classificação, se necessário, para preencherem as vagas ociosas e preenchimentos de vagas remanescentes.

## 9. DA MATRÍCULA

9.1 A convocação para matrícula dos candidatos aprovados dentro do número de vagas previstas neste Edital será publicada no documento de homologação do resultado final

9.2 Os candidatos convocados para matrícula deverão realizá-las, presencialmente, nas datas estabelecidas no cronograma deste Edital ou no documento de convocação.

9.3 Os candidatos convocados que não efetuarem a matrícula dentro dos prazos definidos na convocação de matrícula ou não apresentarem a totalidade dos documentos exigidos perderão o direito à vaga e estarão excluídos deste certame, não tendo mais nenhuma classificação às publicações futuras deste processo seletivo.

## 10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 A Prefeitura Municipal de Serra Talhada faz saber que, dúvidas e esclarecimentos sobre o Projeto Jovem Protagonista, processo seletivo e suas etapas serão respondidos por meio do telefone (87) 98824-2805 ou pelo e-mail [salaempreendedor@serratalhada.pe.gov.br](mailto:salaempreendedor@serratalhada.pe.gov.br).

10.2 É responsabilidade dos candidatos acompanhar todas as etapas do Processo Seletivo e quaisquer comunicações, retificações, aviso oficial, convocação ou norma complementar feita pela PMST quanto a este certame.

10.3 Os servidores envolvidos neste certame têm a responsabilidade de zelar pela lisura e bom andamento deste processo seletivo.

10.4 Qualquer cidadão poderá impugnar fundamentadamente este Edital, por meio do e-mail informado no item 10.1, antes da abertura das inscrições estabelecida no cronograma deste Edital.

10.4.1 A impugnação é o ato ou efeito de contestar, de contrariar ou de opor-se, fundamentadamente, ao disposto neste Edital.





10.5 Qualquer candidato poderá recorrer, por meio do e-mail informado no item 10.1, antes da próxima etapa estabelecida no cronograma deste Edital.

10.5.1 O recurso é o ato ou efeito de contestar, de contrariar ou de opor-se, fundamentadamente, aos resultados de alguma etapa.

10.6 Devendo, tanto no item 10.4 quanto no 10.5, necessariamente, indicar o item/subitem que será objeto de questionamento com o(s) fundamento(s) para apreciação e deliberação.

10.4.3 Para requerer a impugnação/recurso, deverá enviar e-mail, conforme instruções abaixo:

10.4.3.1 Deverá constar no e-mail os seguintes dados:

I no assunto do e-mail:

a) Escrever a expressão 'IMPUGNAÇÃO' ou "RECURSO";

b) Escrever o nome completo do cidadão;

II no corpo do e-mail:

a) O nome completo do cidadão;

b) Os dados documentais de identificação do cidadão, como:

- número do CPF;

- número do RG com UF e órgão emissor;

- dados de contato: endereço, telefone e e-mail.

- O texto fundamentado quanto à impugnação/recurso com a indicação do item/subitem que será objeto de sua contestação.

III anexado ao e-mail:

a) toda documentação, apenas em formato PDF, se necessário, que corrobora com o ato da impugnação/recurso.

10.4.4 A decisão sobre a impugnação/recurso será respondida pelas secretarias executoras, de forma administrativa, e, se necessário, em conjunto com a Procuradoria Geral do Município, de forma jurídica.

§ 1 As ações de adoção aos deferimentos quanto às impugnação/recurso impetradas poderão ser adotadas de imediato, por meio de retificação do Edital vigente ou Resultado Publicado, ou em novo Edital na seleção presente ou nas seleções subsequentes a esta, conforme as adequações necessárias para a(s) aplicação(ões).

10.4.5 As respostas às impugnações/recursos serão disponibilizadas em um único arquivo no endereço eletrônico <http://www.serratalhada.pe.gov.br/>, antes da próxima etapa estabelecida no cronograma deste Edital.

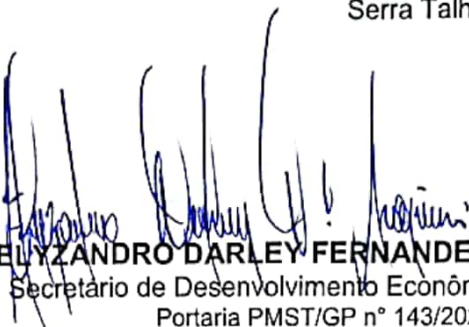




PREFEITURA DE  
**Serra Talhada**  
CUIDANDO DE VOCÊ

10.4.6 Os casos omissos serão julgados pelas secretarias executoras em conjunto, quando necessário, da Secretaria de Planejamento e Gestão.

Serra Talhada/PE, 28 de novembro de 2022.



**Elyzandro Darley Fernandes Nogueira**  
Secretário de Desenvolvimento Econômico e Turismo  
Portaria PMST/GP n° 143/2022







ANEXO I - Ementa do Projeto Jovem Protagonista

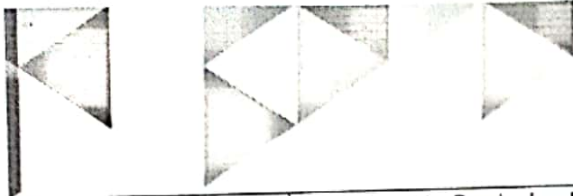
NOME DO CURSO	EMENTA	CARGA HORÁRIA
Português instrumental	<p>Componente Curricular: Morfossintaxe - Frase, Oração e Período Objetivo Educacional: Conhecer sobre frase, oração e período.</p> <p>Componente Curricular: Morfossintaxe - Substantivo, Pronome e Verbo Objetivo Educacional: Conhecer os substantivos, pronomes e verbos.</p> <p>Componente Curricular: Morfossintaxe - Tipos de Sujeito, Objetos Direto e Indireto. Objetivo Educacional: Conhecer os tipos de sujeito, objetos direto e indireto.</p> <p>Componente Curricular: Morfossintaxe -Outros Termos Ligados ao Verbo e ao Nome Objetivo Educacional: Conhecer os termos ligados ao verbo e ao nome.</p> <p>Componente Curricular: Oficina de Produção (Redação Oficial) Objetivo Educacional: Executar atividades de produção de texto e redação oficial.</p>	20 h
Oratória	<p>Componente Curricular: Falar em público - ênfase no diálogo Objetivo Educacional: Falar em público com desenvoltura e aprimorar o diálogo. Conteúdo Programático: Falar em Público - ênfase no Diálogo: Postura em Falar ao público - Diferencial Competitivo.</p> <p>Componente Curricular: Postura no púlpito - uso das mãos Objetivo Educacional: Reproduzir gestos com as mãos que colaborem para melhorar a apresentação pessoal no momento da comunicação. Conteúdo Programático: Postura no púlpito - uso das mãos: Postura em Falar ao Público: Diferencial Competitivo.</p> <p>Componente Curricular: O Uso do Microfone - Organização Pensamentos - Feedback Objetivo Educacional: Utilizar o microfone como instrumento para melhorar a apresentação pessoal no momento da comunicação.</p>	12 h
Informática Básica	<p>Componente Curricular: Introdução aos Programas e ao Uso de Computadores Objetivo Educacional: Conhecer as características dos sistemas operacionais e dos programas dos computadores; Conhecer os vírus e spywares; Identificar as técnicas de armazenamento de dados em computadores; Conhecer as funções do correio eletrônico. Conteúdo Programático: Introdução aos Programas e ao Uso de Computadores: Programas ou softwares, Sistemas operacionais; Operações Básicas do Microsoft Word 2013: Programas de computador, Vírus e Spywares; Acessando as Pastas e os Programas: Armazenando dados em um computador, Correio Eletrônico.</p> <p>Componente Curricular: Operações básicas do Microsoft Word 2013 Objetivo Educacional: Conhecer o software de edição de textos word 2013 e identificar as formas de criação, gravação e fechamento de arquivos no Word. Conteúdo Programático: Operações Básicas do Microsoft Power Point 2013: Gravando o texto em um arquivo, Fechando o arquivo criado; Criar Estilos aos Textos e Imprimi-los do Word 2013: Conhecendo o Word, Criar estilos aos textos e imprimi-los do Word 2013, Inserindo Elementos no Word 2013. Inserindo Elementos no Word 2013: Quebra de Página, Cabeçalho e Rodapé, Número de Página, Data e Hora. Correio Eletrônico: Abertura de novo arquivo,</p>	40 h



	<p>Formatando um texto, Inserindo Clip-Art. Organizando Janelas e Inserindo Símbolos Especiais: Organizando Janelas no Word, Plano de Fundo, Usando Símbolos.</p> <p>Componente Curricular: Operações Básicas do Microsoft Power Point 2013 Objetivo Educacional: Conhecer as características e funções do software Power Point 2013; Identificar o uso do slide mestre; Conhecer as formas de inserção de textos em slides; Criar animações em Power Point. Conteúdo Programático: Trabalhando com Gráficos: Trabalhando com Gráficos, Gráficos, Inserindo um Gráfico. Criando Animação no Microsoft PowerPoint 2013: Conhecendo o PowerPoint, O slide mestre, Inserindo conteúdos, Criando animação no Microsoft PowerPoint 2013, Criando uma animação.</p>	
<b>Excel Básico</b>	<p>Componente Curricular: Planilha Excel: inserir dados e formatar planilha Objetivo Educacional: Conhecer a forma de navegação e funcionalidade na planilha Excel; Conhecer as formas de inserção de dados e de edição de conteúdo; Conhecer a função matemática ou de outra natureza na planilha; Identificar as formas de formatação de uma planilha; Formatar textos e data e hora, na planilha; Saber ajustar o tamanho de células. Conteúdo Programático: Como navegar pela planilha Excel: Abrindo o programa de planilhas eletrônicas Excel, Como navegar pela planilha Excel; Inserindo Dados e Editando Conteúdos: Inserindo dados e editando conteúdos; Formatando as Planilhas.</p> <p>Componente Curricular: Usando fórmulas básicas e gerar gráficos no Excel Objetivo Educacional: Conhecer o uso de fórmulas básicas; Conhecer o uso de operações matemáticas simples Identificar o uso dos filtros de dados; Conhecer as formas de impressão no Excel. Conteúdo Programático: Usando Fórmulas Básicas: Usando fórmulas básicas; Gerando Gráficos no Excel: Gerando gráficos no Excel, Utilizando filtro de dados, Imprimindo no Excel.</p>	20 h
<b>Desenvolvimento Motivacional e Trabalho em Equipe</b>	<p>Componente Curricular: Desenvolvimento Motivacional e Trabalho em Equipe Objetivo Educacional: Compreender o que é motivação e suas implicações sob o comportamento humano, dentro e fora das organizações e refletir sobre a importância das relações interpessoais no envolvimento do trabalho em equipe. Conteúdo Programático: Conceitos e benefícios da motivação; Aplicando conceitos: técnicas motivacionais mais utilizadas para despertar a motivação das pessoas; Relacionamento interpessoal: competência essenciais, atitudes e comportamentos que melhoram os resultados no trabalho em equipe; Desenvolvendo equipes de trabalho: a importância da sinergia no trabalho em equipe.</p>	4h
<b>Noções de Administração de Conflitos</b>	<p>Componente Curricular: Noções de Administração de Conflitos Objetivo Educacional: Compreender e desenvolver as competências interpessoais necessárias para aperfeiçoar padrões de comportamento no trabalho e na vida pessoal; Refletir para melhorar o ambiente de trabalho através da comunicação, integração e colaboração dentro da equipe, de forma a manter o respeito mútuo, levando em conta todos os conceitos da administração de conflitos. Utilizar ações de administração dos conflitos que promovam a satisfação do cliente e a manutenção do negócio. Conteúdo Programático: Relacionamento Interpessoal: Relacionamento profissional e pessoal, Ética; Gerenciamento de Conflitos no Ambiente de Trabalho: Reconhecimento do impacto que o estilo de conduta provoca nas outras pessoas e no grupo de trabalho, Como se relacionar com pessoas de acordo com o estilo de personalidade delas, Habilidade para conversar e usar assertividade. Gerenciamento de Conflitos Junto a Clientes: Conceitos e ações que motivam o cliente, Flexibilidade para lidar com objeções e conflitos.</p>	04 h



<b>Noções de Ética Profissional</b>	Componente Curricular: Noções de Ética Profissional Objetivo Educacional: Conhecer as necessidades que todo ser humano possui, priorizando umas em relação às outras, ao longo da sua vida. Conteúdo Programático: Necessidades Humanas Básicas: Pirâmide de Maslow, Conceito de Ética; Componente Ético: Trato Social, A Arte de ouvir, Comunicação Interpessoal.	04 h
<b>Postura Profissional nas Redes Sociais</b>	Componente Curricular: Postura Profissional nas Redes Sociais Objetivo Educacional: * Conteúdo Programático: * Noções de ética profissional; * Análise de postagens e notícias; * Impactos do excesso de uso e da utilização de forma inadequada das redes sociais.	4 h
<b>Noções de Gestão do Tempo</b>	Componente Curricular: Noções de Gestão do Tempo Objetivo Educacional: Conhecer métodos para uma boa gestão de tempo e o conceito da Tríade do Tempo. Conteúdo Programático: Gestão do Tempo: Uma Breve Definição: Conceitos do tempo, introdução de metas e filosofias de gestão de tempo, Tríade do tempo: divisão do que é urgente, importante e circunstancial; O Tempo e Você: Ferramentas para otimização do tempo, Estratégias e atitudes para realizar as atividades propostas; Tempo e Produtividade: Trabalho de gestão de documentos e outros veículos de informação e conhecimento de acordo com as necessidades da empresa, Técnicas de gestão de tempo x produtividade; Tempo de Trabalho e Tempo de Lazer ou Livre: Ferramentas para obter mais tempo livre; Separação e aproveitamento do tempo produtivo e do tempo de lazer como uma estratégia de gestão de tempo.	4 h
<b>Noções de Operador de Telemarketing</b>	Componente Curricular: Telemarketing: Aspectos Fundamentais Objetivo Educacional: Conhecer o conceito e origem do telemarketing Conteúdo Programático: *  Componente Curricular: Tipos de Telemarketing Objetivo Educacional: Conhecer os tipos de Telemarketing, perfil do profissional de telemarketing Conteúdo Programático: *  Componente Curricular: Telemarketing Receptivo e Atendimento Objetivo Educacional: Conhecer as Métricas em Telemarketing, Métricas em Call Center, Tele Conteúdo Programático: *  Componente Curricular: Clientes e Comunicação Objetivo Educacional: O cliente do Século XXI, como tratar um cliente?	5 h



<b>Introdução ao Empreendedorismo</b>	<p>Componente Curricular: Empreendedorismo Objetivo Educacional: Saber quais são os direitos e os deveres dos cooperados; Saber como é o cooperativismo e associativismo no Brasil Conteúdo Programático: O que é Empreendedorismo; Perfil do Empreendedor; Definindo um Empreendedor; Tipos de Empreendedorismo.</p> <p>Componente Curricular: Plano de vida Objetivo Educacional: Conteúdo Programático: O que é Plano de Vida; Elementos de um Plano de Vida; Como montar um plano de vida.</p>	20 h
<b>Rotinas Administrativas e Serviços Gerais</b>	<p>Componente Curricular: Introdução às rotinas administrativas e de serviços gerais Objetivo Educacional: Reconhecer a importância e funções das rotinas administrativas Conteúdo Programático: Introdução às rotinas administrativas e de serviços gerais: Origem da administração, Conceituando a administração, As funções da administração.</p> <p>Componente Curricular: A empresa e seus departamentos Objetivo Educacional: Entender como as rotinas administrativas interferem no funcionamento de uma empresa; Identificar os tipos e funcionalidades do organograma; Reconhecer os diferentes departamentos de uma empresa e quais suas funções. Conteúdo Programático: A empresa: Tipos de organizações empresariais, O organograma e suas variações; Os departamentos da empresa: Os departamentos.</p> <p>Componente Curricular: Principais rotinas administrativas Objetivo Educacional: Identificar e utilizar as principais rotinas administrativas; Expressar utilizando as características da comunicação interna; Compreender e aplicar as técnicas de arquivamento; Conhecer a carga tributária do Brasil. Conteúdo Programático: Principais rotinas administrativas: Principais rotinas administrativas da empresa; O cotidiano da empresa: A comunicação interna da empresa, Técnicas de gerenciamento do tempo empresarial, Técnicas de arquivamento, Carga tributária.</p>	20 h
<b>Rotinas Administrativas e Financeiras</b>	<p>Componente Curricular: Evolução dos negócios Objetivo Educacional: Reconhecer a história da evolução dos negócios</p> <p>Componente Curricular: Rotinas administrativas Objetivo Educacional: Conhecer e discutir sobre as rotinas e funções da área de administração geral das empresas.</p> <p>Componente Curricular: Rotinas financeiras Objetivo Educacional: Compreender e aplicar as rotinas contábeis, de tesouraria e controladoria</p>	12 h





<p><b>Vendas – Competências e Estratégias de Sucesso</b></p>	<p>Componente Curricular: Perfil do Profissional de Vendas Objetivo Educacional: <input type="checkbox"/> Relacionar atributos do vendedor; <input type="checkbox"/> Aliar a venda com perfil do vendedor. Conteúdo Programático: <input type="checkbox"/> Perfil do Profissional de Vendas <input type="checkbox"/> Competências, Habilidades e Atitudes do Profissional de Vendas</p> <p>Componente Curricular: Atendimento ao Cliente Objetivo Educacional: <input type="checkbox"/> Apresentar aspectos necessários ao bom atendimento ao cliente; <input type="checkbox"/> Reconhecer a qualidade como diferencial no atendimento ao cliente; <input type="checkbox"/> Relacionar principais tipos de clientes e suas características. Conteúdo Programático: <input type="checkbox"/> Relacionamento Interpessoal <input type="checkbox"/> Ética Profissional <input type="checkbox"/> Cliente Interno e Externo <input type="checkbox"/> Tipos Psicológicos dos Clientes <input type="checkbox"/> Atendimento Personalizado <input type="checkbox"/> Tratando com o Cliente Nervoso <input type="checkbox"/> Fidelizando o Cliente <input type="checkbox"/> Empatia em Vendas</p> <p>Componente Curricular: Noções de Matemática Financeira Objetivo Educacional: <input type="checkbox"/> Conhecer principais métodos de matemática financeira aplicada à venda. Conteúdo Programático: <input type="checkbox"/> Regra de Três <input type="checkbox"/> Porcentagem e Juros Simples <input type="checkbox"/> Noções de Juros Compostos <input type="checkbox"/> Aplicando Descontos</p> <p>Componente Curricular: Noções de Informática Aplicada Objetivo Educacional: <input type="checkbox"/> Desenvolver noções básicas de informática aplicada a venda. Conteúdo Programático: <input type="checkbox"/> Noções de Informática <input type="checkbox"/> Noções de Internet <input type="checkbox"/> Noções de Word <input type="checkbox"/> Noções de Excel</p> <p>Componente Curricular: Técnicas de Vendas Objetivo Educacional: <input type="checkbox"/> Apresentar principais técnicas de vendas utilizadas nas negociações; <input type="checkbox"/> Relacionar as principais etapas de uma venda; <input type="checkbox"/> Enfatizar a necessidade do planejamento na venda. Conteúdo Programático: <input type="checkbox"/> Registro de Informações <input type="checkbox"/> Estratégias de Marketing <input type="checkbox"/> Entendendo Produtos e Serviços <input type="checkbox"/> Fazendo a Pergunta Certa <input type="checkbox"/> A Abordagem <input type="checkbox"/> A venda <input type="checkbox"/> A Negociação <input type="checkbox"/> O Fechamento <input type="checkbox"/> Pós-Venda <input type="checkbox"/> Vendas para o setor de transporte.</p>	<p>20 h</p>
<p><b>Atendimento Eficaz ao Cliente</b></p>	<p>Componente Curricular: Atendimento ao cliente e a satisfação do cliente Objetivo Educacional: Conhecer as características do atendimento ao cliente; Entender quem são os clientes e a forma de atendê-los; Compreender como atender ao cliente no mundo moderno Relacionar o atendimento ao cliente à reputação e sucesso do negócio; Identificar os problemas no atendimento aos clientes; Conhecer as formas de medir a satisfação do cliente. Conteúdo Programático: Conceito de atendimento ao cliente: Características do atendimento ao cliente; Atendimento do cliente e reputação do negócio: Atendimento ao cliente segundo a abordagem tradicional, Quem são os clientes?, Atendimento ao cliente segundo a abordagem moderna, Atendimento ao cliente: um componente essencial, Atendimento ao cliente segundo a abordagem moderna; Medindo a Satisfação do Cliente com o Atendimento: Problemas no atendimento ao cliente, Comprometimento dos empregados, Hiato do atendimento ao cliente (HAC), Atendimento eficaz ao cliente.</p> <p>Componente Curricular: Melhorando a comunicação com o cliente Objetivo Educacional: Conhecer a forma de acolhimento ao cliente; Identificar os momentos críticos da comunicação e saber ouvir os clientes Conhecer as fases do relacionamento com o cliente. Conteúdo Programático: Melhorando a comunicação com o cliente: Atendimento ao cliente: o acolhimento, Comunicação eficaz com os clientes, Momento crítico da comunicação eficaz; Gestão do relacionamento do cliente: Gestão do relacionamento com o cliente, Determinantes da gestão do relacionamento com o</p>	<p>20 h</p>



cliente, Funções da gestão do relacionamento com o cliente, Modelo geral de gestão de relacionamento com o cliente, Fases da gestão do relacionamento do cliente.

**Carga Horária Total**

**209 h**



ANEXO II - Conteúdo Programático

<b>Português</b>	Ortografia
	Acentuação
	Crase
	Fonética
	Termos da oração (sujeito, predicado, etc.)
	Concordância
	Regência
	Pontuação
	Interpretação de texto
<b>Matemática</b>	Números e expressões numéricas
	Conjuntos numéricos
	4 operações básicas (adição, subtração, multiplicação e divisão)



ANEXO III - Termo de Compromisso

Eu, \_\_\_\_\_,  
RG nº \_\_\_\_\_ OE/UF e CPF nº \_\_\_\_\_, estudante da  
Rede Pública de Ensino de Serra Talhada, estou ciente das minhas responsabilidades como  
membro do corpo discente do Projeto Jovem Protagonista, nos termos definidos nas normas  
e resoluções internas e conforme previsto no Edital SEDETUR nº 001/2022.

Portanto, assumo o compromisso de seguir rigorosamente as orientações e parâmetros  
institucionais para que possa assegurar minha participação nas aulas presenciais ofertadas  
pela Prefeitura. Nestes termos, comprometo-me a:

1. ter a frequência mínima estabelecida para o curso;
2. participar das atividades e avaliações e cumprir todas as demais orientações e normas  
definidas pelo SEST/SENAT e pela Prefeitura;
3. comunicar oficialmente a SEDETUR em caso de desistência de curso;
4. zelar pela limpeza e conservação do ambiente e mobiliário escolares;
5. cumprir com atividades correlatas

Tenho plena ciência de que poderei ser desligado do corpo discente do Projeto Jovem  
Protagonista e que perderei a minha vaga do curso matriculado, inclusive para ofertas futuras,  
em qualquer uma das situações citadas neste Termo.

Serra Talhada/PE, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Candidato ou Responsável Legal





## ANEXO IV - TERMO DE AUTORIZAÇÃO DO USO DA IMAGEM

### A - Para os menores de Idade:

EU, \_\_\_\_\_,  
RG nº \_\_\_\_\_ OE/UF e CPF nº \_\_\_\_\_,  
responsável legal pelo (a) menor \_\_\_\_\_,  
RG nº \_\_\_\_\_ OE/UF e CPF nº \_\_\_\_\_,  
através da assinatura do presente termo autoriza em caráter universal, gratuito, irrevogável, irretroatável e exclusivo, a Prefeitura de Serra Talhada, ou terceiros devidamente autorizados, no Brasil e/ou no exterior, o direito de usar o nome, voz, imagem, material biográfico, declarações, gravações, entrevistas e endossos dados pelo estudante ou a ele atribuíveis, inclusive para fins comerciais, durante atividades escolares, para divulgação e promoção nas diferentes mídias e para o material a ser captado pelas TVs na transmissão, exibição e reexibição, no todo, em extratos, trechos ou partes, ao vivo ou não, sem limitação de tempo ou de número de vezes.

Serra Talhada/PE, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal

### B - Para os maiores de Idade:

EU, \_\_\_\_\_,  
RG nº \_\_\_\_\_ OE/UF e CPF nº \_\_\_\_\_,  
através da assinatura do presente termo autoriza em caráter universal, gratuito, irrevogável, irretroatável e exclusivo, a Prefeitura de Serra Talhada, ou terceiros devidamente autorizados, no Brasil e/ou no exterior, o direito de usar o nome, voz, imagem, material biográfico, declarações, gravações, entrevistas e endossos dados pelo estudante ou a ele atribuíveis, inclusive para fins comerciais, durante atividades escolares, para divulgação e promoção nas diferentes mídias e para o material a ser captado pelas TVs na transmissão, exibição e reexibição, no todo, em extratos, trechos ou partes, ao vivo ou não, sem limitação de tempo ou de número de vezes.

Serra Talhada/PE, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do candidato

