

EMENTA DO CURSO: REPOSITOR DE MERCADORIAS

Carga horária total: 40 horas

Ementa

O curso **Repositor de Mercadorias** aborda os fundamentos da atuação profissional do repositor no ambiente comercial, contemplando suas responsabilidades na organização, abastecimento, controle de validade, recebimento, armazenagem, reposição e manutenção das mercadorias. Desenvolve conhecimentos sobre organização de estoques, classificação de produtos, segurança no trabalho, movimentação de cargas, uso de EPIs, procedimentos logísticos, inventário, atendimento ao cliente, vendas, promoções, exposição de produtos, marketing visual, tecnologias aplicadas ao controle de estoque, desenvolvimento profissional e práticas sustentáveis no ambiente de reposição e varejo.

Objetivo geral

Capacitar o aluno para compreender e desempenhar as principais atividades relacionadas à função de repositor de mercadorias, com foco na organização e abastecimento de produtos, controle de estoque, segurança no trabalho, atendimento ao cliente, apoio às vendas, exposição adequada das mercadorias, uso de tecnologias de reposição e adoção de práticas profissionais e sustentáveis no ambiente comercial.

Objetivos específicos

- Compreender o papel do repositor de mercadorias e sua importância para o funcionamento do estabelecimento comercial.
- Identificar as principais responsabilidades do repositor, incluindo abastecimento, organização, controle de validade, apoio ao atendimento e manutenção da limpeza.

- Reconhecer diferentes tipos de mercadorias e suas formas adequadas de classificação, armazenamento e rotação.
- Aplicar noções de segurança no trabalho, ergonomia, uso de EPIs e prevenção de acidentes na movimentação de mercadorias.
- Compreender os procedimentos de recebimento, conferência, verificação, documentação e registro de mercadorias.
- Planejar a reposição de produtos considerando demanda, rotatividade, cronograma, layout de prateleiras e estoque de segurança.
- Conhecer os principais tipos de inventário e sua contribuição para o controle eficiente do estoque.
- Desenvolver habilidades de atendimento ao cliente, comunicação clara, escuta ativa, empatia e postura profissional.
- Identificar oportunidades de vendas, promoções e estratégias de exposição de produtos no ponto de venda.
- Compreender o uso de tecnologias aplicadas à reposição, como sistemas de gestão de estoque, dispositivos móveis, scanners e sistemas automatizados.
- Valorizar a melhoria contínua, a ética, a produtividade, o trabalho em equipe e a responsabilidade profissional.
- Reconhecer práticas sustentáveis relacionadas à redução de desperdícios, reutilização de materiais, otimização de recursos e gerenciamento de resíduos.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos do Repositor de Mercadorias

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Introdução ao Papel do Repositor

Estudo da função do repositor de mercadorias no ambiente comercial. Responsabilidades relacionadas à organização e abastecimento de prateleiras, controle de validade e qualidade dos produtos, recebimento e armazenagem, apoio ao atendimento ao cliente e manutenção da limpeza e organização dos espaços de venda. Desenvolvimento de habilidades como atenção aos detalhes, organização, planejamento, proatividade, comunicação, trabalho em equipe, resistência física e capacidade de atuação em períodos de maior movimento.

Disciplina 2: Organização de Estoques

Classificação e organização de mercadorias conforme suas características de armazenamento, validade e manuseio. Estudo de mercadorias perecíveis, não perecíveis, de alto valor, produtos químicos e materiais perigosos, além de mercadorias sazonais. Noções de armazenamento adequado, controle de temperatura, ventilação, segurança, rotação de produtos e disposição por categoria, marca, tamanho, evento ou estação.

Disciplina 3: Segurança no Trabalho

Noções de segurança aplicadas à movimentação, transporte, empilhamento e organização de mercadorias. Ergonomia e técnicas corretas de levantamento de cargas. Uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual, como luvas, cinturões abdominais e calçados de segurança. Utilização de equipamentos auxiliares, organização do espaço de trabalho, manutenção de corredores livres, empilhamento correto, sinalização de áreas de risco, treinamento e conscientização para prevenção de acidentes.

Módulo 2 — Operações Logísticas e Controle de Estoques

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Recebimento de Mercadorias

Procedimentos de recebimento, conferência e verificação de mercadorias. Conferência quantitativa e qualitativa, comparação com nota fiscal e pedido de compra, identificação de divergências, armazenamento temporário, inspeção de danos, verificação das condições de transporte e controle de prazos de validade. Aplicação do método PVPS, documentação do recebimento, elaboração de relatórios, registro de discrepâncias, histórico de recebimentos e integração com sistemas de gestão de estoque.

Disciplina 2: Abastecimento e Reposição de Produtos

Planejamento da reposição e manutenção das prateleiras. Previsão de demanda, análise de histórico de vendas, monitoramento de tendências de consumo, controle de estoque, uso de sistemas automatizados, rotina de verificação física, cronograma de reposição, reposição fora dos horários de pico, priorização de produtos de alta rotatividade, organização e layout de prateleiras, aplicação do método PVPS e definição de estoque de segurança.

Disciplina 3: Inventário e Controle de Estoque

Conceitos e finalidades do inventário no controle de mercadorias. Estudo dos tipos de inventário: periódico, rotativo ou cíclico, perpétuo e de exceção. Vantagens, limitações e aplicabilidade de cada método. Controle de discrepâncias, perdas, avarias e furtos. Uso de ferramentas e tecnologias para controle de estoque, com foco na precisão, regularidade, monitoramento contínuo e equilíbrio entre oferta e demanda.

Módulo 3 — Atendimento ao Cliente e Vendas

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Atendimento ao Cliente

Fundamentos do atendimento ao cliente no ambiente de varejo. Abordagem, comunicação, acolhimento e saudação inicial. Postura acessível, linguagem

corporal, tom de voz, respeito ao espaço do cliente, escuta ativa, clareza e objetividade. Técnicas para compreender necessidades do cliente, uso de perguntas abertas, empatia, oferecimento de soluções personalizadas, validação das opções apresentadas e postura cordial durante as interações.

Disciplina 2: Vendas e Promoções

Compreensão das estratégias de vendas e promoções no ponto de venda. Identificação de oportunidades a partir do comportamento do consumidor, histórico de vendas, sazonalidade, tendências de mercado, preferências de compra, promoções anteriores e análise da concorrência. Planejamento de estoque para promoções, estimativa de demanda, aumento antecipado de estoque, reposição frequente durante campanhas promocionais, monitoramento de produtos em oferta e exposição com sinalização adequada.

Disciplina 3: Estratégias de Exposição e Marketing Visual

Princípios de exposição de produtos e marketing visual. Organização por categoria e função, exposição ao nível dos olhos, uso de prateleiras inferiores e superiores, apelo visual, cores, iluminação, displays temáticos, apresentações criativas, demonstrações de produtos, sinalização de promoções, etiquetas, informações claras ao consumidor, rotação de produtos e atualização de displays conforme campanhas, tendências e sazonalidades.

Módulo 4 — Desenvolvimento Profissional e Tecnologias Aplicadas

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Desenvolvimento Profissional do Repositor

Desenvolvimento contínuo das competências do repositor de mercadorias. Aprimoramento de habilidades técnicas relacionadas a sistemas de controle de estoque, equipamentos de movimentação de carga e ferramentas de

digitalização de produtos. Desenvolvimento de competências interpessoais, comunicação eficaz, colaboração, trabalho em equipe, ética, postura profissional, comprometimento com a qualidade, responsabilidade, pontualidade, confiabilidade, respeito no ambiente de trabalho e gestão do tempo e produtividade.

Disciplina 2: Novas Tecnologias no Setor de Reposição

Estudo das tecnologias aplicadas à reposição de mercadorias e ao controle de estoque. Sistemas de gestão de estoque, controle em tempo real, monitoramento automático, alertas de reposição, integração com compras, previsão de demanda, análise de padrões de venda e redução de excesso de estoque. Uso de dispositivos móveis, aplicativos, tablets, smartphones, scanners portáteis, digitalização de produtos e sistemas automatizados de reposição, incluindo armazéns automatizados e pedidos de reabastecimento automáticos.

Disciplina 3: Sustentabilidade e Impactos Ambientais

Práticas sustentáveis aplicadas ao setor de reposição e varejo. Redução de desperdícios, otimização de recursos, gestão eficiente de estoques, planejamento de compras conforme a demanda, aplicação do PVPS para evitar perdas por vencimento, uso eficiente de energia e água, iluminação eficiente, equipamentos energeticamente eficientes, reutilização de embalagens de transporte, paletes e caixas reutilizáveis, logística reversa, incentivo a embalagens sustentáveis, redução do uso de plásticos, embalagens retornáveis, reciclagem e gerenciamento de resíduos.