

**Ministério da Agricultura, Pecuária e
Abastecimento – MAPA
Companhia Nacional de
Abastecimento – Conab
Diretoria de Gestões de Estoques –
Diges
Superintendência de Programas
Institucionais e Sociais de
Abastecimento – Supab
Programa Brasileiro de Modernização
do Mercado Hortigranjeiro - Prohort**

Manual 5:

TREINAMENTO PARA ATACADISTAS

APRESENTAÇÃO

Dentre os muitos trabalhos que a equipe do economista Alfred Scherer desenvolveu, na época do Sinac, está este "*Treinamento para Atacadistas*". A então Cobal criou o CDRH – Centro de Desenvolvimento de Recursos Humanos que se tornou um verdadeiro centro de referência em capacitação. Nele trabalhava a equipe do Dr. Scherer que desenvolveu os mais diversos projetos de treinamento para o setor de hortigranjeiros.

Infelizmente o centro foi vítima de mais um "incêndio de Biblioteca de Alexandria". Os governos de quaisquer matizes ou de quaisquer níveis são useiros e vezeiros de acabar com projetos que não foram iniciados por eles. O Sinac foi um triste exemplo. Tudo de bom que foi plantado foi descontinuado. E uma das atividades atingida frontalmente foi a de capacitação e treinamento.

Testemunhamos, infelizmente, todo um conhecimento, todo um acervo de material ser literalmente jogado ao lixo.

Alguns abnegados – nos incluímos entre eles - chegaram a guardar, em seus arquivos particulares, parte deste material de onde estamos resgatando e trazendo a lume.

A Conab, em boa hora, também resgatou um outro Centro, o Centreinar, que identicamente passou por esta triste experiência de extinção. E agora estão iniciando uma parceria para propiciar capacitação e treinamento em comercialização a todos aqueles envolvidos com o setor de hortigranjeiro.

O presente trabalho será mais um apoio ao Centreinar para a elaboração dos projetos de treinamento.

Ivens Roberto de Araújo Mourão
Coordenador do Prohort

PRÓLOGO

O desempenho operacional do atacadista tem importância, pela influência que ele exerce no processo de concentração das mercadorias, para suprir o comércio varejista. O comportamento do atacadista se reflete em todos os segmentos da comercialização, de tal forma que funciona como instrumento de incentivo à produção e de expansão do sistema distribuidor em nível de consumo final. Atua como um elemento de decisão no processo da comercialização, contudo detém um comportamento que é dependente das variáveis que influenciam o referido processo, sendo que o conhecimento de tais variáveis proporcionará condições para um melhor desempenho das suas atividades.

JUSTIFICATIVA

O presente treinamento visa fornecer aos comerciantes atacadistas subsídios técnicos e operacionais para um aprimoramento de suas atividades, buscando-se uma eficiência do processo de comercialização desde a produção até o consumidor.

Para a solução desta carência cabe ao Prohort desenvolver programas de treinamento, objetivando aperfeiçoar o desempenho comercial dos atacadistas, de forma a melhor atender às próprias necessidades e as do mercado como um todo.

OBJETIVO GERAL

Aperfeiçoar o desempenho técnico-operacional dos atacadistas na área de comercialização hortigranjeira.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desenvolver um senso de consciência profissional
- Melhorar os conhecimentos sobre as principais características comerciais das mercadorias.
- Aprimorar os conhecimentos sobre as melhores formas de manuseio, embalagens, transporte, padronização e classificação dos produtos comercializados.
- Desenvolver conhecimentos sobre problemas de pós-colheita inerentes aos produtos comercializados.
- Fornecer técnicas sobre promoção de vendas e conhecimentos das expectativas do varejista.
- Fornecer informações sobre os aspectos mais relevantes das regiões produtoras e do mercado varejista, assim como as principais determinantes do comportamento de mercado.
- Desenvolver melhores métodos de controle de qualidade e do peso no mercado atacadista.
- Aperfeiçoar o desempenho administrativo.

ÓRGÃOS CLIENTES

Mercados atacadistas de hortigranjeiro no Brasil

CLIENTELA

Todas as firmas atacadistas localizadas nas 53 unidades de Ceasas atualmente atendidas pelo Prohort. Este número poderá crescer na medida em que outras Ceasas municipais passem a se integrar ao Prohort.

Observação: Em cada firma atacadista procurar-se-á atender àqueles que desempenham funções de responsabilidade no

comércio atacadista de hortigranjeiros. O número de atacadistas por Ceasa se constitui no mínimo a ser atendido pelo programa.

• **RELAÇÃO DA CLIENTELA**

CEASA	Nº DE ATACADISTAS
Pará Maranhão Piauí Ceará (Maracanaú e Tiangua) Rio Grande do Norte Paraíba (João Pessoa, Campina Grande e Patos) Pernambuco (Recife e Caruaru) Alagoas Sergipe Bahia (Salvador, Juazeiro e Paulo Afonso) Espírito Santo Minas Gerais (Contagem, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares e Caratinga) Rio de Janeiro (Grande Rio, São Gonçalo, Paty do Alferes, Nova Friburgo e São José do Ubá) São Paulo (Ceagesp, Araçatuba, Araraquara, Bauru, Franca, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santo André, São José do Rio Preto, São José dos Campos e Sorocaba) Campinas/SP Santo André/SP	A dimensionar

Paraná (Curitiba, Foz de Iguaçu, Cascavel, Londrina e Maringá)	
Santa Catarina	
Rio Grande do Sul (Porto Alegre e Caxias do Sul)	
Mato Grosso do Sul	
Goiás	
Distrito Federal	
TOTAL	

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

BLOCO I

- Sensibilização profissional (1 hora).
- Características físicas dos produtos - resistência, volume, peso. Problemas de pós-colheita, mecânicos e patogênicos (1 hora).
- Tipo de manuseio, tipos de embalagens, transporte, padronização e classificação (1 hora).
- Controle de qualidade e do peso no mercado atacadista (1 hora).

BLOCO II

- Sensibilização profissional (1 hora).
- Mercado varejista, localização, estrutura, organização (1 hora).
- Comportamento do mercado, mercados alternativos (1 hora).
- Regiões produtoras, características, fluxos, sazonalidade (1 hora).

BLOCO III

- Sensibilização profissional (1 hora).
- Métodos comerciais, recepção, etc. (1 hora)
- O que espera o varejista ao adquirir o produto: preço, qualidade, bom atendimento, serviços (1 hora).

BLOCO IV

- Sensibilização profissional (1 hora).
- Noções administrativas (1 hora).
- Promoção de vendas - arrumação e apresentação da mercadoria (2 horas).

SENSIBILIZAÇÃO PROFISSIONAL

1ª Aula

- Palestra inicial (30 minutos).
 - Desenvolvimento do mercado atacadista de hortigranjeiros no Brasil.
 - Importância do presente treinamento para o próprio atacadista.
 - Breve apresentação do conteúdo programático.
- Filme (20 minutos)
"Os caminhos dos produtos da terra"
- Mesa redonda (debate) - 10 minutos
Esclarecimentos de dúvidas

2ª Aula (1 hora)

- Importância do atacadista para o mercado brasileiro no processo da comercialização de hortigranjeiros:
 - Produção
 - Varejo
 - Consumo final
- Demonstrações visuais: data show, filmes, etc.

3ª Aula

- Importância da profissão do atacadista frente a:
 - Comunidade
 - Sociedade
 - Economia
- Demonstrações visuais: data show, filmes, etc.

4ª aula

- Aspectos comportamentais - atitude de vendas, relacionamento, aspirações futuras.
- Demonstrações visuais: data show, filmes, etc.

METODOLOGIA

1. O conteúdo programático está dividido em 04 blocos ou “pacotes”. Cada um deles será dado numa só semana, sendo que o intervalo entre um bloco e o seguinte será de mais ou menos de 30 dias, já que a clientela não está preparada para receber uma dosagem muito alta de informações. Cada bloco tem suas características próprias no que diz respeito à linha de pensamento a ser transmitida. O treinamento será dado em dois dias de pouca movimentação comercial (dias fracos);
2. No que se refere à parte teórica, o treinamento será ministrado em sala de aula (auditório da Ceasa). Deverão ser utilizados recursos audiovisuais, assim como textos impressos a serem distribuídos aos treinandos.
3. A parte prática e teórica-prática será dada no próprio local de trabalho do atacadista. Procurar-se-á reunir cada turma num só galpão de atacado. O material das aulas práticas consistirá de produtos comercializados pelos atacadistas, assim como o equipamento que seja necessário de acordo com a sua categoria (cítricos, bananas, etc.). As aulas em si serão do tipo de demonstrações práticas dos assuntos a serem abordados.
4. As aulas serão separadas por categoria de assunto: assuntos específicos e genéricos. Específicos, quando for relativo a uma determinada categoria de produto (s). Genéricos, em caso do assunto ser de interesse geral de todos os usuários.
5. Os assuntos genéricos se constituem na aula de sensibilização profissional, mercado varejista, métodos comerciais, expectativas do varejista e noções administrativas. Os atacadistas de cada mercado serão divididos em grupos de 40 pessoas (treinandos) por grupo, para a aula onde forem ministrados assuntos de interesse geral (aulas genéricas).

6. As aulas de assuntos específicos terão grupos com um número básico de atacadistas de 10 pessoas. Desta forma, os atacadistas serão divididos em grupos a atender as seguintes aulas: manuseio de mercadoria, controle de qualidade, comportamento do mercado, regiões produtoras e promoção de vendas. Os assuntos específicos visam atender os treinandos conforme a categoria dos produtos comercializados. As categorias consideradas para o presente treinamento são as seguintes: 1) ovos; 2) cítricos; 3) bananas; 4) hortaliças; 5) frutas tropicais; 6) frutas temperadas; 7) alho, batata e cebola; 8) abóbora, inhame e outros.
7. Haverá instrutores responsáveis por assuntos específicos da comercialização. O Centreinar, com assessoria da Ceasa, deverá identificar esses instrutores além daqueles que ministrarão as aulas genéricas.
8. Serão elaborados 4 boletins ilustrativos ou "apostilas" para os blocos. Em cada apostila estarão contidos os assuntos pertinentes ao conteúdo programático de cada bloco. Este conteúdo será apresentado de forma clara e bastante ilustrada (desenhos, letras maiúsculas, bom espaço entre uma mensagem e outra, etc.). Uma apostila deverá ser entregue a cada treinando no início de cada bloco.

RECOMENDAÇÃO

O mais indicado é que uma equipe do Centreinar se encarregue de apurar todos os detalhes técnicos, administrativos e financeiros, imprescindíveis para o bom andamento do treinamento, de acordo com as necessidades locais de cada Ceasa. Esta equipe estudará as formas mais viáveis de ministrar o treinamento e estará encarregada também de implantá-lo, cabendo à Conab atribuições na forma de supervisão, assistência técnica e financeira. Caberá ao Centreinar, em cada Ceasa, a formação de uma equipe de instrutores, que pode se constituir de membros do seu quadro técnico e de profissionais de outras instituições vinculadas ao processo da comercialização de hortigranjeiros.

PERFIL DO INSTRUTOR

- Conhecimento detalhado sobre o conteúdo programático
 - Conteúdo genérico
 - Conteúdo específico
- Conhecimento do mercado regional, estadual e nacional.
- Conhecimento do mercado de varejo e das zonas de produção, especialmente sobre os aspectos que influem na comercialização, como: transporte, distância da zona de produção aos mercados de atacado, custos de produção etc.
- Conhecimento dos serviços de informação de mercado.
- Capacidade para se comunicar com o atacadista.
- Capacidade de liderança, organização e supervisão.

AVALIAÇÃO

1ª Parte - Aplicação anterior ao treinamento.

Consiste na aplicação de um questionário, visando detectar a situação de um atacadista em relação ao seu comércio, esclarecendo itens como atitude de vendas, necessidade de treinamento, experiência técnica e prática. Esta aplicação é anterior ao treinamento.

2ª Parte - Teste para medir o aprendizado do treinando.

Consiste na aplicação de um teste logo após o término do treinamento. No teste, serão levantados itens sobre o conteúdo programático e a atitude do atacadista com respeito ao treinamento dado. Este teste mede a aprendizagem do treinando.

3ª Parte - Teste de usufruto do treinamento em sua atividade comercial.

BLOCO I

Genérico	Sensibilização profissional	Teórico
Específico	Características físicas dos produtos. Doenças de pós-colheita	Teórico-prático
Específico	Manuseio da mercadoria	Teórico-prático
Específico	Controle de qualidade	Teórico-prático

BLOCO II

Genérico	Sensibilização profissional	Teórico
Genérico	Mercado varejista	Teórico
Específico	Comportamento do mercado (mercados alternativos).	Teórico
Específico	Regiões produtoras	Teórico

BLOCO III

Genérico	Sensibilização profissional	Teórico
Genérico	Métodos comerciais	Teórico
Genérico	Expectativa do varejista	Teórico
Genérico	Expectativa do varejista	Teórico

BLOCO IV

Genérico	Sensibilização profissional	teórico
Genérico	Noções administrativas	teórico
Específico	Promoção de vendas	Prático
Específico	Promoção de vendas	Prático

RECURSOS E CUSTOS (a definir)

ESPECIFICAÇÃO	HORAS DE AULA	VALOR UNITÁRIO EM REAIS	CUSTOS EM REAIS
Instrutor de sensibilização			
Instrutor das aulas genéricas			
Instrutor das aulas específicas			
Material das aulas práticas	-		
Recursos audiovisuais			
Material das aulas de sensibilização	-		
Subtotal	-		
20% margem de segurança (coordenação, administração, supervisão técnica e eventos).	-		
TOTAL			