



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DO SUL DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS POÇOS DE CALDAS**  
Avenida Dirce Pereira Rosa, nº 300, Bairro Jardim Esperança  
CEP 37713-100 - Poços de Caldas - MG – Tel: (35) 3697-4950

## **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

### **(FIC – EaD)**

# **AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Poços de Caldas

Dezembro / 2020

## **I. Governo Federal**

Ministério da Educação

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

**Jair Messias Bolsonaro**

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

**Milton Ribeiro**

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

**Wandemberg Venceslau Rosendo dos Santos**

REITOR DO IFSULDEMINAS

**Marcelo Bregagnoli**

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**Honório José de Moraes Neto**

PRÓ-REITOR DE ENSINO

**Giovane José da Silva**

PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

**Sindynara Ferreira**

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

**Cléber Ávila Barbosa**

PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS

**Luiz Ricardo de Moura Gissoni**

## **II. IFSULDEMINAS – Conselho Superior**

Presidente do Conselho Superior do IFSULDEMINAS

**Marcelo Bregagnoli**

Representante da SETEC/MEC

**Eduardo Antônio Modena**

Representantes Diretores Gerais dos Campi

**Carlos Henrique Rodrigues Reinato, Francisco Vitor de Paula, João Olympio de Araújo Neto, João Paulo de Toledo Gomes, Luiz Flávio Reis Fernandes, Mariana Felicetti Rezende, Renato Aparecido de Souza e Thiago Caproni Tavares**

Representante Corpo Docente

**Antônio Sergio da Costa, Beatriz Glória Campos Lago, Carlos Alberto Machado Carvalho, Fernando Carlos Scheffer Machado, Jane Piton Serra Sanches, Selma Gouvêa de Barros e Pedro Luiz Costa Carvalho**

Representante Corpo Discente

**Ana Paula Carvalho Batista, Felicia Erika Nascimento Costa, Flávio Oliveira Santos, Maria Alice Alves Scalco, Matheus José Silva de Sousa, Oseias de Souza Silva e Renan Silvério Alves de Souza**

Representante Técnico Administrativo

**Arthemisa Freitas Guimarães Costa, João Alex de Oliveira, Marcelo Rodrigo de Castro, Matheus Borges de Paiva, Mayara Lybia da Silva, Mônica Ribeiro de Araújo, Priscilla Lopes Ribeiro e Rafael Martins Neves**

Representante Egresso

**Cesar Augusto Neves, Isa Paula Avelar Rezende, Keniara Aparecida Vilas Boas e Rodrigo da Silva Urias**

Representante das Entidades Patronais

**Alexandre Magno de Moura e Jorge Florêncio Ribeiro Neto**

Representante das Entidades dos Trabalhadores

**Clemilson José Pereira e Teovaldo José Aparecido**

Representante do Setor Público ou Estatais

**Ivan Santos Pereira Neto e Mauro Fernando Rego de Mello Junior**

### **III. IFSULDEMINAS – Diretores Gerais dos Campi**

Campus Inconfidentes

**Luiz Flávio Reis Fernandes**

Campus Machado

**Carlos Henrique Rodrigues Reinato**

Campus Muzambinho

**Renato Aparecido de Souza**

Campus Passos

**João Paulo de Toledo Gomes**

Campus Poços de Caldas

**Thiago Caproni Tavares**

Campus Pouso Alegre

**Mariana Felicetti Rezende**

Campus Avançado Três Corações

**Francisco Vítor de Paula**

Campus Avançado Carmo de Minas

**João Olympio de Araújo Neto**

### **IV. Equipe organizadora do Projeto Pedagógico do Curso**

**Clayton Silva Mendes**

**Lílian Cristina de Lima Nunes**

**Pablo Vítor Viana Pereira**

### **V. Coordenador do Curso**

**Silvio Bóccia Pinto Oliveira Sá**

## SUMÁRIO

<b>1 – Dados da Instituição</b>	6
<b>2 – Dados gerais do curso</b>	6
<b>3 – Justificativa</b>	7
<b>4 – Objetivos do curso</b>	7
<b>5 – Requisitos e forma de acesso</b>	8
<b>6 – Perfil profissional de conclusão e áreas de atuação</b>	8
<b>7 – Público-alvo</b>	9
<b>8 – Organização Curricular</b>	10
<b>9 – Ementa dos Componentes Curriculares</b>	10
<b>EMENTA</b>	11
<b>EMENTA</b>	12
<b>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</b>	13
<b>EMENTA</b>	13
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	13
<b>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</b>	13
<b>EMENTA</b>	14
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	14
<b>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</b>	14
<b>10 – Atendimento a pessoas com deficiência ou com transtornos globais</b>	15
<b>11 – Critérios e procedimentos de avaliação do Processo de Aprendizagem</b>	15
<b>12 – Perfil do pessoal docente e técnico</b>	16
<b>13 – Certificados</b>	17
<b>14 – Avaliação do Curso</b>	18
<b>15 – Referências Bibliográficas</b>	18

## 1 – Dados da Instituição

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Poços de Caldas.

CNPJ	10.648.539/0009-62
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais / Campus Poços de Caldas
Endereço	Avenida Dirce Pereira Rosa, nº 300, Bairro Jardim Esperança
Cidade/UF/CEP	Poços de Caldas / MG / 37713-100
Responsável pelo curso e e-mail de contato	Clayton Silva Mendes clayton.mendes@ifsuldeminas.edu.br  Silvio Boccia Pinto Oliveira Sá silvio.sa@ifsuldeminas.edu.br
Site da Instituição	portal.pcs.ifsuldeminas.edu.br

## 2 – Dados gerais do curso

Nome do curso	Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem
Programa/Proposta	FIC-EaD / NOVOS CAMINHOS / 2020
Ato de autorização	05/2020
Previsão de Início e Término	Início: 17 de Dezembro de 2020 Término: 23 de Abril de 2021
Eixo tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Forma de oferta	Formação Inicial e Continuada - FIC
Número de vagas Novos Caminhos	550
Número de vagas institucionais	450
Frequência da oferta	Conforme a demanda a qualquer tempo
Carga horária total	160 horas
Modalidade do curso	Educação a Distância - EaD
Local das aulas	Plataforma AVA

### **3 – Justificativa**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais tem como objetivo ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica, visando promover o desenvolvimento social, tecnológico e econômico, buscando implementar seus objetivos institucionais através de diversas ações educativas e promovendo a oferta à comunidade de cursos de Formação Inicial e Continuada.

Dessa forma, com o propósito de cumprir sua diretriz de atendimento às demandas da comunidade, o IFSULDEMINAS – Campus Poços de Caldas propõe o curso Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem a fim de atender às necessidades de qualificação de trabalhadores das áreas da hotelaria e do turismo, além da comunidade em geral. Ou seja, o conhecimento adquirido por meio do ensino da formação inicial e continuada oportunizará melhor qualidade nos serviços prestados, garantindo um excelente atendimento aos hóspedes e turistas.

Com essa perspectiva, a oferta do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, possibilita a inclusão da grande massa trabalhadora não qualificada, para que adquira as habilidades e competências necessárias com atenção aos princípios éticos e observância às questões legais, de modo a promover satisfação e garantir a qualidade e excelência no atendimento nas áreas da hotelaria e do turismo.

### **4 – Objetivos do curso**

#### **4.1 Objetivo geral**

Formar cidadãos com qualificação profissional em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem com capacidade técnica, ética e política para atuarem como recepcionistas, sendo esta uma ocupação prevista no Guia PRONATEC de Cursos FIC, capacitando os egressos para atuação nos espaços de meios de hospedagens.

#### **4.2 Objetivos específicos**

- Capacitar profissionais para atuarem na recepção e acolhimento de hóspedes;

- Habilitar profissionais para realizar aplicar técnicas e tecnologias, para operações de *check-in* (chegada), permanência, *check-out* (saída) e demais procedimentos de recepção e hospedagem;
- Orientar o desenvolvimento das atividades de recepcionistas com responsabilidade e profissionalismo;
- Promover a compreensão de operações financeiras referentes à hospedagem;
- Habilitar profissionais quanto ao conhecimento e utilização de técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

## **5 – Requisitos e forma de acesso**

O candidato deverá ter, no mínimo, 16 anos e Ensino Fundamental II, completo.

A seleção dos interessados será efetuada por sorteio, através de inscrição em edital de processo seletivo público.

## **6 – Perfil profissional de conclusão e áreas de atuação**

Conforme o Guia PRONATEC de cursos FIC, o profissional Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem é um profissional que atende o cliente que busca hospedagem, utilizando técnicas e tecnologias de atendimento e de vendas para melhorar a captação de reservas em meios de hospedagem, concretizando a venda. Aplica técnicas de atendimento, qualifica, identifica e aborda o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento. Recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação. Efetua os procedimentos de recepção, com atenção aos princípios éticos e observância às questões legais, de modo a promover satisfação e garantir a qualidade e excelência no atendimento.

De acordo com a descrição da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, código 4221, os recepcionistas de hotel recepcionam os hóspedes e os clientes em hotéis ou estabelecimentos similares, identificam e averíguam suas pretensões, prestam informações e realizam reservas de acomodações.

Ainda de acordo CBO suas atividades são:



- Efetua reservas de aposentos, verificando as acomodações disponíveis, para atender pedidos de clientes dentro das exigências estabelecidas;
- Observar os registros dos aposentos ocupados e reservados, anotando a numeração e características de cada um em impressos apropriados, para possibilitar o controle dos mesmos;
- Recepcionar os hóspedes a sua chegada, identificando-os e averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações e/ou encaminhá-los de acordo com seus pedidos;
- Informar os hóspedes sobre os serviços relacionados com o hotel, possibilidades turísticas e outras atrações, esclarecendo suas dúvidas, distribuindo folhetos informativos ou, de outro modo, para facilitar sua estada;
- Registrar as visitas e telefonemas em caso de ausência do hóspede, anotando-as em impresso apropriado, para transmitir-lhe posteriormente os recados;
- Atender os hóspedes nas suas saídas do hotel, providenciando os serviços relacionados a sua bagagem e outros similares, para facilitar-lhes a partida.

Na realização de suas atividades e funções o profissional deve demonstrar: persuasão, iniciativa, fluência verbal, capacidade de resolver situações imprevistas, capacidade de organização, capacidade de liderança; transmitir segurança e confiança e intermediar interesses. Deve estar apto a analisar, compreender e processar informações relacionadas, dotado de senso analítico e crítico em consonância com os valores éticos e ciente de suas responsabilidades perante a sociedade.

O agente de recepção e reservas em meios de hospedagem atua no eixo tecnológico: turístico, hospitalidade e lazer, principalmente em estabelecimentos de meios de hospedagem, como: hotéis, resorts, hotéis-fazenda, pousadas e etc.

## **7 – Público-alvo**

Pessoas de ambos os sexos com, no mínimo, 16 anos, Ensino Fundamental II, completo e com interesse em atuar, ou que já atuam, no setor de turismo e hotelaria, em empresas do ramo ou como autônomos.

## 8 – Organização Curricular

O curso FIC-PRONATEC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, modalidade EAD, é estruturado em módulo único dividido em 05 (cinco) disciplinas, sendo uma com carga horária de 20 horas, três com carga horária de 30 horas cada e outra com carga horária de 50 horas, totalizando 160 horas de curso, conforme descrito na tabela abaixo.

As aulas e atividades na plataforma AVA perfazem uma carga horária de aproximadamente 10 horas semanais.

A plataforma conta com mensagem de apresentação do curso e da equipe, bem como de acolhimento aos estudantes.

### Matriz curricular do Curso FIC - Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem

Componentes Curriculares	Carga Horária Total da Disciplina
Ambientação em EaD	20 horas
Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	30 horas
Meios de Hospedagem	50 horas
Técnicas de Recepção e Reserva	30 horas
Comunicação e qualidade no atendimento em meios de hospedagem	30 horas
<b>Total de horas do curso</b>	<b>160 horas</b>

## 9 – Ementa dos Componentes Curriculares

**Disciplina:** Ambientação em EaD

**Carga horária:** 20 horas

### EMENTA

Concepções em EaD. Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem. Recursos e ferramentas para participação e busca na Internet. Metodologias de estudo baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BARBOSA, Rommel Melgaço. **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Editora Artmed, 2005.

E SILVA, C. R. de O. **Educação a Distância**. 3a ed. Fortaleza: UAB/IFCE, 2009.

LIMA, A. **Fundamentos e Práticas na EaD**. 1a ed. Natal: UFRN – ETEC – Brasil, 2009

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 2008.

MAIA, C.; MATTAR, J. **Abc da EaD a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

NUNES, I. **A história da EaD no mundo**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

PRETI, Oreste (org.) **Educação a Distância: construindo significados**. Cuiabá: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano, 200. 268p.

**Disciplina:** Fundamentos de Turismo e Hospitalidade

**Carga horária:** 30 horas

## **EMENTA**

Evolução histórica do turismo e da hospitalidade. Conceitos fundamentais do turismo e da hospitalidade. Classificação e tipologias do turismo. Diretrizes e dados de mercado acerca do setor de turismo, hospitalidade e lazer, nas esferas: doméstica, pública, social e comercial. Visitantes, turistas e excursionistas. Mercado turístico. Segmentação do mercado turístico. O impacto do setor turístico na economia, cultura e sociedade. O turismo como elemento gerador, organizador e consumidor do espaço na pós-modernidade. Teoria de sistemas e os impactos positivos e negativos que o turismo pode ocasionar. Domínios da hospitalidade. Política de turismo. Legislação turística vigente. Tipologias, segmentação e aspectos relacionados a equipamentos da infraestrutura turística. Importância da qualificação profissional para a prática do turismo responsável.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2006.

BRASIL. Lei nº 11.771/08 – **Lei Geral do Turismo**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei n 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei n 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei n 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm)

LOHMANN, Guilherme; NETTO, Alexandre Panosso. **Teoria do Turismo: Conceitos, Modelos e Sistemas**. São Paulo: Aleph, 2012.

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BRAGA, D. C. **Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2018 - 2022**. Mais Emprego e Renda Para o Brasil. Brasília/DF: MTUR, 2018.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004

CORREA, Maria Laetitia. **Turismo, Sustentabilidade e Meio Ambiente: Contradições e Convergências**. São Paulo: Autêntica.

DIAS, Reinaldo. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

**Disciplina:** Meios de Hospedagem

**Carga horária:** 50 horas

## **EMENTA**

Histórico da hotelaria. Conceituação e tipologia de meios de hospedagem. O hotel como produto e segmentação hoteleira. Meios de hospedagem e tendências de mercado. Classificação hoteleira. Estrutura e funcionamento de hotéis e meios de hospedagem: reservas, recepção, portaria social, telefonia, governança, manutenção e segurança, e alimentos e bebidas.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara V. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 8.ed. Caxias do Sul: EducS, 2001.

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA DE HOTÉIS. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/site.php>>. Acesso em: 9 dez. 2020.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2006.

GODOI, Adalto, FELIX. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais**. São Paulo: Ícone, 2004.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Print Hall, 2004.

VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

**Disciplina:** Técnicas de Recepção e Reseva

**Carga horária:** 30 horas

## **EMENTA**

A presente disciplina traz noções básicas de procedimentos e prática profissional da Recepção: check-in, check-out, (abertura de contas individuais, fechamento de caixa); Tipologia e classificação de equipamentos; Rotina operacional do setor da recepção; Programas informatizados; A funcionalidade da recepção; Postura do recepcionista; Organograma da recepção e Terminologias da área de recepção.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

DAVIES, Carlos A. **Manual de Hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2007.

CANDIDO. Indio. **Controles em Hotelaria: sistemas mecanizados para hotéis**. Ed. Caxias do Sul. Caxias do Sul. 1996.

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

DAVIES, C.A. **Cargos em Hotelaria**. Caxias do Sul: EducS, 2004.

DUARTE, Wladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

INGRAH H.; MEDLIK S. **Introdução à hotelaria: gerenciamento e serviços**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MANUAL DE HOSPITALIDADE. **Atendente de reservas**. Rio de Janeiro: Versel, 2000.

**Disciplina:** Comunicação e qualidade no atendimento em meios de hospedagem  
**Carga horária:** 20 horas

## EMENTA

A presente disciplina traz conceitos e terminologias básicas voltadas à qualidade no atendimento; Atendimento x Tratamento; Empatia no atendimento; Percepção no atendimento; Comunicação no atendimento; Relacionamento interpessoal e Atendimento ao cliente.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALBREHT, Karl. **A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro de sua empresa**. São Paulo: Pioneira, 1993.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990.

SERSON, F. M. **Hotelaria: a busca da excelência**. São Paulo: Cobra, 2000.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você: o que você não pode deixar de saber sobre clientes e qualidade em serviços**. Salvador/BA: Casa da Qualidade, 1995.

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballestero. **Gestão de Qualidade, Produção e Operações**. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Revolução nos Serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes**. São Paulo: Pioneira, 1992.

\_\_\_\_\_. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Pioneira, 1994.

VIEIRA, Elenara; CÂNDIDO, Índio. **Recepção Hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2002.

## **10 – Atendimento a pessoas com deficiência ou com transtornos globais**

O IFSULDEMINAS, em seus cursos EaD, disponibiliza às pessoas com deficiência recursos de informática acessível, intérprete de língua de sinais, material em áudio, recursos de acessibilidade à comunicação, conteúdo digital didático acessível, bem como equipe pedagógica de acompanhamento.

Os recursos de tecnologia assistiva disponibilizados visam proporcionar a mesma experiência de aprendizagem a todos os estudantes.

## **11 – Critérios e procedimentos de avaliação do Processo de Aprendizagem**

**11.1** A avaliação será desenvolvida através das seguintes práticas:

- Videoaulas expositivas;
- Participação em fóruns;
- Atividades para fixação das competências trabalhadas;
- Participação e comprometimento com o curso.

**11.2** A avaliação do desempenho do aluno beneficiário do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, FIC/Bolsa-Formação do Programa NOVOS CAMINHOS, tem como foco o caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do estudante. Suas funções primordiais são:

- Obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando à tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de aprendizagem do estudante durante o curso;
- Analisar a coerência do trabalho pedagógico com o perfil do egresso previstas no Projeto do Curso;
- Estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e os desafios dos estudantes no desenvolvimento das competências. Os critérios servirão de referência para o estudante avaliar sua própria trajetória e para o docente tomar decisões quanto ao rumo dos processos de ensino e aprendizagem.

**11.3** O rendimento do aluno será registrado no AVA ou sistema similar, ao final de cada unidade curricular ou disciplina, apontando a nota obtida pelo aluno. Cada disciplina será avaliada em 100 pontos. O professor responsável pela disciplina deverá planejar, elaborar e aplicar as avaliações considerando a avaliação processual e oportunizando a recuperação dos alunos. Aos cursistas que não atingirem, ao final da disciplina, nota igual ou superior a 60%, será concedida a oportunidade de recuperação paralela, tais como repetir avaliações da disciplina cursada. No caso de reavaliação, o aluno ficará com a maior nota obtida.

Será considerado aprovado no curso o aluno que obtiver média igual ou superior a 60% resultante da soma das notas finais de cada disciplina dividida pelo número de disciplinas cursadas. Para os cursistas que não atingirem, ao final do curso, a média estabelecida para aprovação, será concedida a oportunidade de realizar recuperação final, para os alunos que cumpriram no mínimo os 20% iniciais da carga horária do curso. Será aprovado o estudante que obtiver nota maior que 50% na atividade de recuperação e terá direito a ficar com a maior nota obtida após a realização da prova da recuperação final. Poderá ser estabelecido o Conselho de Classe após a recuperação, para analisar casos específicos.

## 12 – Perfil do pessoal docente e técnico

A seleção dos profissionais será feita por meio de Processo Seletivo Simplificado.

<b>Função</b>	<b>Nome</b>	<b>Atribuições</b>
Coordenador-Geral	Clayton Silva Mendes	Responsável pela coordenação-geral de todas as ações administrativas e acadêmicas referentes ao desenvolvimento dos diferentes cursos FIC-PRONATEC.
Coordenador Adjunto	Silvio Boccia Pinto Oliveira Sá	Responsável por assessorar o coordenador-geral nas ações relativas à oferta da Bolsa-Formação e pela coordenação de ações administrativas e acadêmicas referentes ao desenvolvimento dos cursos FIC-PRONATEC de sua competência.
Coordenador Adjunto - AVA	Paulo Muniz de Ávila	Responsável por assessorar o coordenador-geral, adjunto e demais profissionais nas ações relativas ao Ambiente Virtual de Aprendizagem e à Tecnologia, referentes ao desenvolvimento dos cursos FIC-PRONATEC de sua competência.



Supervisora pedagógica	Dalva Aparecida de Lima Volpe	Responsável por acompanhar e supervisionar as ações de planejamento de ensino e execução dos cursos, adequando-os às necessidades dos alunos, apoiando a ação dos professores e zelando pelo uso de metodologias e recursos que favoreçam a aprendizagem e qualidade dos cursos ofertados.
Instrutor	Pablo Vitor Viana Pereira	Responsável por planejar e ministrar aulas e atividades didáticas, pelo acompanhamento dos alunos, realização de avaliação de desempenho e registro da frequência no Sistec; pela adequação da oferta do curso e procedimentos metodológicos às especificidades do público-alvo.
Tutores	Adailton Pereira Almeida, Amanda Cunha Suhadolnik, Eduardo Melo Ferreira, Kelli Pereira de Oliveira e Rita de Cássia dos Reis Viebrantz	Responsável por apoiar professores e alunos nas atividades desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem, atuar nas avaliações, interagir diariamente com os alunos, proporcionando feedback coletivo ou individualizado e estabelecendo relações afetivas e motivacionais com o intuito de evitar a evasão.
Apoio às atividades acadêmicas e administrativas	Juliana Santos de Souza Gomes e Tânia Barbosa Venga Mendes	Responsável pela realização das atividades de secretaria dos cursos ofertados: lançamento de pré-matrículas no Sistec, confirmação de matrículas, organização da documentação dos estudantes, elaborar planilha de pagamento, entre outras atividades administrativas determinadas pelos coordenadores geral e adjunto.

### 13 – Certificados

Receberá certificado de conclusão o estudante que atingir aproveitamento de, no mínimo 60% na avaliação do curso e possuir confirmação de sua frequência no Sistec (quando aplicável). O certificado estará disponível para download no AVA após o término do curso e constará informações sobre o curso, disciplinas e carga horária cursada, bem como o código de autenticação eletrônica.

## **14 – Avaliação do Curso**

A avaliação do curso será feita por meio de análise de questionários aplicados aos estudantes no decorrer do curso, possibilitando levantar as percepções dos mesmos em relação ao conteúdo ofertado.

O propósito da avaliação é identificar fragilidades e avanços no desenvolvimento do curso, visando à readequação do projeto para próximas sequências e ofertas de ensino.

## **15 – Referências Bibliográficas**

BRASIL. Ministério da Educação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Resolução CD/FND nº 4 de 16 de março de 2012. Brasília: MEC, 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada. Brasília, 2012.