



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-MG

Agosto/2021

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

Tomás Dias Sant´Ana

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

Thiago de Sousa Santos

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

Amauri Araújo Antunes, Cristina Carvalho de Almeida, Evando Luiz Coelho, Isabel Ribeiro do Valle Teixeira, Marcelo Carvalho Bottazzini, Renan Servat Sander e Simone Villas Ferreira

Representante Corpo Discente

Carla Inês Silva, Carolina Cassemiro Batiston, Carolina de Lima Milhorini, Márcia Scodeler, Perola Jennifes Leite da Silva, Sara Isabelle Lima de Oliveira e Vinício Augusto da Silva.

Representante Técnico Administrativo

Arthemisa Freitas Guimarães Costa, Felipe Palma da Fonseca, Dorival Alves Neto, João Paulo Espedito Mariano, Maria Aparecida Avelino, Rafael Martins Neves, Thiago Marçal da Silva e Tônia Amanda Paz dos Santos.

Representante Egresso

Eduardo D'Angelo de Souza, Glauco Pereira Junqueira, João Vitor Falciroli Paltrinieri, Rossevelt Heldt, Valéria de Aguiar Lopes e Vinícius Puerta Ramos.

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 Juliano Santana Silva

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

Dalva Aparecida de Lima Volpe

Lilian Cristina de Lima Nunes

V. Coordenadores do Curso

Paulo Muniz de Ávila

Silvio Bóccia Pinto Oliveira Sá

Sumário

1 – Dados da Instituição.....	6
2 – Dados gerais do curso.....	6
3 – Justificativa.....	7
4 – Objetivos do curso.....	7
5 – Requisitos e forma de acesso.....	8
6 – Perfil profissional de conclusão e áreas de atuação	8
7 – Público-alvo.....	9
8 – Organização Curricular.....	10
9 – Ementa dos Componentes Curriculares	10
10 – Atendimento a pessoas com deficiência ou com transtornos globais.....	15
11 – Critérios e procedimentos de avaliação do Processo de Aprendizagem.....	15
12 – Perfil do pessoal docente e técnico.....	16
13 – Certificados.....	18
14 – Avaliação do Curso.....	18
15 – Referências Bibliográficas	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 Paulo Muniz de Ávila paulo.avila@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	NOVOS CAMINHOS
Ato de autorização	05/2020
Versão do projeto	V. 2
Previsão de Início e Término	Início: 10 de agosto de 2021 Término: 30 de novembro de 2021
Eixo tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Forma de oferta	Formação Inicial e Continuada - FIC
Número de vagas Novos Caminhos	400
Número de vagas institucionais	400
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, em parceria com o Ministério do Turismo e Setec, 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.

Nesta oferta do curso Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, terão prioridade no sorteio, para metade das vagas, os candidatos residentes em municípios que apresentam maior demanda por profissionais da área, sendo eles elencados no edital de seleção.

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.

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 do turismo e da 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
Total de horas do curso	160 horas

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

A disciplina Fundamentos do turismo e da hospitalidade propõe a discussão das dimensões do turismo e da hospitalidade, assimilando toda a sua importância e necessidade profissional para praticar um turismo responsável no papel dos profissionais da área. Deverá, ainda, proporcionar ao aluno compreender os conceitos fundamentais do turismo e da hospitalidade, proporcionando uma visão sistêmica. Serão abordados assuntos tais como: evolução histórica do turismo e da hospitalidade; definição, classificação e tipologias do turismo; conceitos básicos de visitantes, turistas e excursionistas; mercado turístico; segmentação do mercado turístico; impactos do Turismo; política de Turismo e os domínios da Hospitalidade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

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

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.

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

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BENI, Mario Carlos. **Política e Planejamento de Turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 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.html

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

IGNARRA. Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

PETROCCHI, Mario. **Turismo: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Pearson, 2009.

RUSCHMANN, Doris; SOLHA, Karina Toledo. **Planejamento Turístico**. Barueri / SP: Manole, 2006.

_____. **Turismo e Planejamento Sustentável: A Proteção do meio Ambiente**. 8. ed. São Paulo: PAPIRUS, 2001..

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 reserva

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 Ballesterio. **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:

- Vídeo-aulas expositivas;
- Participação em fóruns;
- Atividades para fixação das competências trabalhadas;
- Participação e comprometimento com o curso;
- Frequência no curso;
- Interação oral entre os cursistas.

11.2 A avaliação do desempenho do aluno beneficiário do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, 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 previsto 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.

Aos cursistas que não atingirem, ao final do curso, a média estabelecida para aprovação, será concedida a oportunidade de realizar recuperação final, desde que tenham cumprido, no mínimo, 20% da carga horária inicial 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 de recuperação final. Poderá ser estabelecido Conselho de Classe após a recuperação, para a análise de casos específicos.

12 – Perfil do pessoal docente e técnico

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

Função	Nome	Atribuições
Coordenador-Geral	Clayton Silva Mendes	Responsável pela coordenação-geral de todas as ações administrativas e acadêmicas referentes ao desenvolvimento dos diferentes cursos FIC ofertados pelo IFSULDEMINAS através programa Novos Caminhos.
Coordenador Adjunto	Silvio Bóccia 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.
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.
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.
Instrutora	Suzana Fernandes de Paula	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	Amanda Cunha Suhadolnik, Eduardo Melo Ferreira, Elaine Moraes da Silva e Rita de Cássia dos Reis Viebrantz	Responsáveis 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	Responsáveis 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

Terá direito à certificação o aluno que apresentar frequência igual ou superior a 75% da carga horária do curso e aproveitamento mínimo de 60% nas atividades.

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.