



**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUL DE MINAS GERAIS**
Campus Poços de Caldas



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO (PRONATEC)

PORTEIRO E VIGIA

Campus Poços de Caldas

2014

Ministério da Educação
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS
GERAIS.**

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Dilma Vana Rousseff

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Aloizio Mercadante

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Marco Antonio de Oliveira

REITOR DO IFSULDEMINAS

Sérgio Pedini

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

José Jorge Guimarães Garcia

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Marcelo Simão da Rosa

PRÓ-REITOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mauro Alberti Filho

PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Marcelo Bregagnoli

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Cléber Ávila Barbosa

IFSULDEMINAS – Conselho Superior

Presidente do Conselho Superior do IFSULDEMINAS

Sérgio Pedini

Representante da SETEC/MEC

Mário Sérgio Costa Vieira

Representantes Diretores Gerais dos Câmpus

Luiz Carlos Machado Rodrigues, Walner José Mendes e Ademir José Pereira

Representante Corpo Docente

Luiz Flávio Reis Fernandes, José Pereira da Silva Jr, Tarcísio de Souza Gaspar

Representante Corpo Discente

Adolfo Luís de Carvalho, Oswaldo Lahmann Santos e Dreice Montanheiro Costa

Representante Técnico Administrativo

Maria Inês Oliveira da Silva, Débora Jucely de Carvalho e Cleonice Maria da Silva.

Representante Egresso

Marco Antônio Ferreira, Tales Machado Lacerda e Leonardo de Alcântara Moreira

Representante das Entidades Patronais

Alexandre Magno de Moura

Representante das Entidades dos Trabalhadores

Andréia de Fátima da Silva e Everson de Alcântara Tardelli

Representante do Setor Público ou Estatal

Pedro Paulo de Oliveira Fagundes e Raul Maria Cássia

IFSULDEMINAS – Diretor Geral do Campus

Campus Poços de Caldas

Josué Lopes

Equipe organizadora do Projeto Pedagógico do Curso

Rosinei Diogo de Almeida

Coordenador do Curso

Nome / formação / experiência profissional

Sumário

1. Dados da Instituição.....	5
2. Dados Gerais do Curso.....	5
3. Justificativa da oferta do curso.....	6
4. Objetivos do Curso.....	7
4.1 Objetivo Geral.....	7
4.2 Objetivos Específicos.....	7
5. Pré-requisito e Mecanismo de Acesso ao Curso.....	8
6. Perfil de Formação Profissional e Áreas de Atuação.....	8
7. Público Alvo.....	8
8. Organização Curricular.....	9
8.1 Indicadores Metodológicas.....	9
8.2 Matriz Curricular.....	9
8.3 Prática Profissional.....	10
9. Componentes curriculares.....	10
10. Atendimento a Pessoas com Deficiência ou Transtornos Globais.....	17
11. Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores.....	18
12. Critérios e Procedimentos de Avaliação.....	19
13. Biblioteca, Instalações e Equipamentos.....	21
14. Perfil do Pessoal Docente e Técnico.....	21
14.1 Quadro dos Docentes Envolvidos com o Curso.....	21
14.2 Quadro Administrativo.....	21
15. Certificados e Diplomas.....	22
16. Laboratórios de Informática.....	22
17. Instalações e Equipamentos.....	22
18. Avaliação do Curso.....	22
19. Avaliação do projeto.....	23
20. Referências Bibliográficas.....	23
21. Anexo.....	23

1 – Dados da Instituição

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

CNPJ Reitoria	10.648.539/0001-05
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais / Campus Poços de Caldas
Endereço	Rua Cel. Virgílio Silva, 1723 – Vila Nova
Cidade/UF/CEP	Poços de Caldas/MG – 37.701-113
Responsável pelo curso e-mail de contato e Telefone	Patrícia Soares de Lima – patriciasoaresdelima@hotmail.com 35- 8846-0615 Fernanda Barbosa- fertimorena@hotmail.com 35-8881-9026
Site da Instituição	www.ifsuldeminas.edu.br/pocosdecaldas

Razão Social	Escola Municipal Dr. José Vargas de Souza
Esfera Administrativa	Municipal
Endereço	Avenida Champagnat, 668
Cidade/UF/CEP	Poços de Caldas/MG/37700-391
Site	colegiomunicipal@gmail.com
Responsável	Eliana Maria de Souza Neri

2 – Dados gerais do curso

Nome do curso	Porteiro e Vigia
Programa/Proposta	PRONATEC/13912
Previsão de Início e Término	De 18 de Março de 2014 a 03 de Junho de 2014
Eixo tecnológico	Infraestrutura
Características do curso	(x) Formação Inicial () Formação Continuada () PROEJA Ensino Fundamental () PROEJA Ensino Médio
Número de vagas por turma	20
Frequência da oferta	Conforme demanda

Carga horária total	160h
----------------------------	------

3 – Justificativa da oferta do Curso

O Campus do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, situado na cidade **Poços de Caldas, município brasileiro** do estado de **Minas Gerais**, no sudoeste do país. Está localizado na **mesorregião do Sul e Sudoeste de Minas**. Segundo Wikipédia, dado de 2012 é o **15º Município mais populoso do estado**.

Seu nome tem relação com a história da Família Real Portuguesa. Na época em que foram descobertos os poços de águas termais sulfurosas. O município de Caldas da Rainha, em Portugal, já era uma importante terma utilizada para tratamentos e muito frequentada pela família real. Caldas possui o mais antigo hospital termal em funcionamento no mundo, desde o século XVI. Como as fontes eram poços utilizados por animais, veio o nome Poços de Caldas.

A estrutura produtiva é bastante complexa e se caracteriza por ter o maior centro comercial de serviços do Sul/Sudoeste de Minas, onde estão estabelecidas 5.429 empresas (IBGE), com shoppings, galerias e centros comerciais, Universidades públicas e privadas.

Distrito Industrial do Contorno em Implantação (Grandes/médias empresas com protocolo de intenções já assinado). Distrito Industrial Ponte Preta: Mais de 3.000 pequenas empresas.

Com o crescimento urbano da região e a conseqüente expansão imobiliária que surgem com a construção de novos prédios e de novos e variados tipos de condomínios, aumenta a demanda de profissionais qualificados.

Hoje em dia cada vez mais moradores e donos de prédios, casas e estabelecimentos comerciais investem em melhorias para suas condições de segurança, não somente do patrimônio, mas também das pessoas que residem ou trabalham nestes locais.

Ocupando a linha de frente dos prédios e condomínios, o porteiro e o vigia trabalha em uma função repleta de responsabilidades, que exige especialmente habilidade e sutileza para lidar com o ser humano, atenção a tudo o que acontece nos arredores, resolução ao adotar procedimentos seguros e eficazes para controlar a entrada de pedestres, de veículos, recepção de mercadorias. Neste sentido poderá explicitar as mudanças e alterações necessárias para melhorar sensivelmente o nível de segurança da portaria e assim inibir a ação de marginais.

Desta forma são imprescindíveis cursos profissionalizantes nessas áreas, com o intuito de

apontar as principais vulnerabilidades, apresentando soluções simples e eficazes para as portarias dos edifícios. O curso tem o enfoque nos sujeitos que tem interesse em atuar na área, mas não tem experiência, porém o curso também pode ser realizado por pessoas que já estão no ramo para o aperfeiçoamento de suas práticas e ampliar o seu currículo. Além disso, esse profissional também pode trabalhar diretamente com o condomínio ou trabalhar em uma administradora.

O conhecimento e o preparo técnico, aliados às experiências práticas, darão ao aluno o preparo necessário para atuar em diversas situações do dia a dia, compreendendo que o papel do Porteiro/Vigia é fundamental.

Diante do cenário apresentado e visando atender à necessidade do mercado em suprir a escassez de pessoal qualificado que a implantação do curso foi concebida. Além de ampliar as parcerias e intercâmbios interinstitucionais e convênios com instituições que possibilitará cada vez mais o fortalecimento da Instituição na região, cumprindo seu papel social de melhoria da qualidade de vida da população regional. O resultado esperado além do processo ensino-aprendizagem, também incentivará a permanência dos trabalhadores no município de Poços de Caldas.

4. Objetivos do Curso

4.1 Objetivo Geral

Propiciar condições para o desenvolvimento de competências profissional do porteiro, para atividades de controle, de portaria, de condomínios residenciais e comerciais e mistos.

4.2 Objetivos Específicos

- Recepcionar e orientar pessoas em portarias;
- Controlar a entrada e a saída de veículos e pessoas;
- Inspeccionar áreas comuns;
- Realizar manutenções simples;
- Solicitar consertos;
- Zelar pela segurança pessoal e patrimonial;
- Receber, protocolar e distribuir correspondências e encomendas aos destinatários.

5- Pré-requisito e Mecanismo de Acesso ao Curso

Jovens e adultos a partir de 16 anos com Ensino Fundamental completo. O mecanismo de acesso dar-se-á por pré-matrículas realizadas pelo demandante – MDS (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome) e posteriormente por cadastro online (segunda chamada).

6-Perfil de Formação Profissional e Áreas de Atuação

Ser cordial, proativo, comprometido com as funções que desempenha tolerante, observador.

O estudo vai proporcionar aos alunos conhecimentos para desenvolver as competências necessárias ao desempenho do cargo, como atenção, cordialidade, gentileza, responsabilidade, proatividade e paciência, dentre tantas outras características essenciais à profissão.

O profissional recebe e orienta pessoas em portarias, controla a entrada e saída de veículos e pessoas, inspeciona áreas comuns. Realiza manutenção simples. Solicita consertos. Zela pela segurança pessoal e patrimonial. Recebe, protocola e distribui correspondências e encomendas aos destinatários. Atua em condomínios residenciais e empresas públicas e privadas.

7- Público Alvo

De acordo com o art. 3º da Resolução 4 de 16 de março de 2012.

- I- estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II- trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquícultores, extrativistas e pescadores;
- III- beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda;
- IV- pessoas com deficiência;
- V- povos indígenas, comunidades quilombolas e adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas; e.
- VI- públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa Formação do PRONATEC.

8. Organização Curricular

8.1 Indicadores Metodológicos

A metodologia de ensino deverá priorizar a participação do aluno, tanto nas aulas teóricas, como nas aulas de campo e de laboratório. O professor deverá utilizar aperfeiçoar e/ou desenvolver procedimentos metodológicos como:

- Trabalho individual e em grupo; elaboração de trabalho de síntese e integração dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso;
- Intervenções teatrais representativas, para o reconhecimento de conflitos e possível resolução na função;
- Realização de atividades de cunho científico; elaboração de projetos multidisciplinares; visitas técnicas;
- Desenvolvimento de projetos e demais ações que promovam o conhecimento científico e tecnológico.

8.2 Matriz Curricular

Disciplina	Carga Horária
Aula Inaugural	2h
Ética, Cidadania e Relações Interpessoais	4h
A Ética e a Estética do Trabalho	8h
O Mundo do Trabalho: cenário e perspectivas	8h
O Trabalho e as Formas de Trabalho	8h
Meio ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho	26h
Qualidade na Prestação de Serviços	20h
Tecnologias de Informação	20h
Legislação Aplicada aos Serviços de Porteiro	20h
Atendimento a Visitantes e Clientes	16h
Fiscalização e Segurança Patrimonial: condomínios residenciais, comerciais e mistos	20h
Prática Profissional: serviços de portaria, atribuições	8h
TOTAL CARGA HORÁRIA	160h

8.3 Prática Profissional Intrínseca ao Currículo Desenvolvida no Ambiente de Aprendizagem

O contato do aluno com a prática deve ser planejado considerando os diferentes níveis de profundidade e complexidade dos conteúdos envolvidos, tipo de atividade, objetivos, competências e habilidades específicas. Inicialmente, o aluno deve ter contato com os procedimentos a serem utilizados na aula prática realizada simultaneamente por toda a turma acompanhada pelo professor. No decorrer do curso, o contato do aluno com a teoria e a prática deve ser aprofundado por meio de atividades que envolvam a criação, o projeto, construção e análise e os modelos a serem utilizados.

Cabe ao professor do curso organizar situações didáticas para que o aluno busque, através do estudo individual e em equipe, soluções didáticas para os problemas que simulem sua realidade profissional. A articulação entre a teoria e prática, assim como, das atividades de ensino, pesquisa e extensão deve ser uma preocupação constante do professor.

9. Componentes Curriculares

Disciplina: Aula Inaugural

Ementa: Apresentação do PPC, horário, regras, controle de frequência/ausência, avaliações;

Carga Horária: 2h

Disciplina: Ética, Cidadania e Relações Interpessoais

Ementa: Conceito e Questões Éticas

Carga Horária: 4h

Bibliografia Básica:

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. *Filosofando:*

Introdução à Filosofia. São Paulo: Moderna, 1986.

CHAUÍ, M. *Convite à Filosofia,* São Paulo: Editora Ática, 2005.

ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco.* São Paulo: Abril, [199?]. (Os Pensadores).

Bibliografia Complementar:

REALE, Miguel. *Introdução à Filosofia.* 4.ed. São Paulo: Saraiva 2002.

GIANOTTI, J. A. *Moralidade Pública e Moralidade Privada.* In: NOVAES, A. (org.). *Ética.* São

Paulo: Cia. das Letras, 1994.

BUFFA, E., ARROYO, M. e NOSELLA, P. Educação e Cidadania: quem educa o cidadão? São Paulo: Cortez, 1988.

GALLO, Silvio. Ética e Cidadania: caminhos da filosofia. Campinas: Papirus, 1997.

ALVES, João Lopes. A Ética e o Futuro da Democracia. Lisboa. Ed.Colibri.

Disciplina: A Ética e a Estética do Trabalho

Ementa: Ações Éticas do Porteiro e Vigia; Os Princípios que Regem Ações no Atendimento; Perfil; Recepção: clientes e visitantes em uma organização, relacionamento com a chefia imediata.

Carga Horária: 8h

Bibliografia Básica:

EAGLETON, T. A Ideologia da Estética. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

JAMESON, F. A Cultura do Dinheiro. Petrópolis: Vozes, 2000.

HARVEY, D. Condição Pós-Moderna. São Paulo: Loyola, 1993.

Bibliografia Complementar:

GORENDER, J. “Introdução”. In MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. A Ideologia Alemã. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

_____. Pós-Modernismo. A Lógica Cultural do Capitalismo Tardio. São Paulo, Ática, 1996.

_____. Marxismo e Forma. São Paulo: Hucitec, 1985.

KONDER, L. Os Marxistas e a Arte. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1967.

BIGNOTTO, N. Ética. São Paulo: Companhia das Letras/Secretaria Municipal de Cultura, 1992.

Disciplina: O Mundo do Trabalho: cenário e perspectivas

Ementa: O Conceito de Trabalho, trabalho x emprego; Conceitos Básicos: manter-se atualizado na cultura e política local e no mundo; Conceitos Básicos: etiqueta social e empresarial.

Carga Horária: 8h

Bibliografia Básica:

MORIN, E. Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro – ed. Cortez, 2008.

MAÇADA, D. L.; TIJIBOY, A. V. Aprendizagem Cooperativa em Ambientes Telemáticos. PIAGET, J. Estudos Sociológicos. Rio de Janeiro: Forense. 1973.

Bibliografia Complementar:

ANTUNES, R. Os Sentidos do Trabalho. São Paulo: Boitempo, 2000.

ANTUNES, R. Adeus ao Trabalho? Ensaio Sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo. São Paulo:

Moderna, 1998.

BACCEGA, M. A. Comunicação e Linguagem. Discursos e Ciência. São Paulo: Moderna, 1998.

BACCEGA, M. A. Palavra e Discurso. História e Literatura. São Paulo: Ática, 1995.

BAKHTIN, M. Marxismo e Filosofia da Linguagem. São Paulo: Hucitec, 1988.

Disponível em: <<http://www.niee.ufrgs.br/ribie98/TRABALHOS/144.PDF>>. Acesso em: Abr. 2006.

Disciplina: O Trabalho e as Formas de Trabalho

Ementa: Aplicação das Técnicas que Permeiam o Trabalho.

Carga Horária: 8h

Bibliografia Básica:

PIAGET, J. Estudos Sociológicos. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

CUT/SNF. Trabalho e Educação num Mundo em Mudanças. Caderno de apoio às atividades de formação do Programa Nacional de Formação de Formadores e Capacitação de Conselheiros. Ed. Autor, 1998.

ARROYO, M.G. O Direito do Trabalhador à Educação. In: Gomes, C.M. et al. Trabalho e Conhecimento: dilemas na educação do trabalhador. São Paulo: Cortez/Autores Associados, 1987.

Bibliografia Complementar:

DRUCKER, P. A Produtividade das Novas Forças de Trabalho. In: DRUCKER, P. Sociedade Pós Capitalista. São Paulo: Pioneira, 1993. p. 55-66

MAÇADA, D. L. & TIJIBOY, A. V. Aprendizagem Cooperativa em Ambientes Telemáticos.

Disponível em: <<http://www.niee.ufrgs.br/ribie98/TRABALHOS/144.PDF>>. Acesso em: Abr. 2006.

ALMEIDA, Fernando José de, FONSECA JÚNIOR, Fernando Moraes. Projetos e Ambientes Inovadores. Brasília: MEC / SEED, 2000.

BRADMAN, B., Segurança Patrimonial no Armazém. São Paulo: Imam

NUNES, C. N., Vigilância Patrimonial Privada: comentários à legislação. São Paulo: LTR, 1996.

Disciplina: Meio ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho

Ementa: Aplicação de Boas Práticas: técnicas e normas de segurança do trabalho para Atuação profissional.

Carga Horária: 20h

Bibliografia Básica:

BLEY, J. Z. Comportamento Seguro: a psicologia da segurança no trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes de trabalho. Curitiba: Editora Sol, 2006.

FURSTENAU, E. E. Segurança do Trabalho. Rio de Janeiro: ABPA, 1985.

BARBIERI J.C. Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos. Editora Saraiva, São Paulo, 2004.

Bibliografia Complementar:

SOARES, P.; JESUS, C. A. B.; STEFFEN, P. C. Segurança e Higiene do Trabalho. Canoas: Ulbra, 1994.

GONÇALVES, E. A. Manual de Segurança e Saúde no Trabalho. São Paulo: LTR, 2000.

TACHIZAWA, T. Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. Editora Atlas, São Paulo, 1996.

CHIAVENATO, I. Higiene e Segurança do Trabalho. In: Recursos humanos. São Paulo, 4.ed. Atlas, 1997.

CICCO, F. De Manual sobre Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho: a nova norma BS 8800. Volume II, São Paulo: Risk Tecnologia, 1996.

Normas ABNT. Disponível em: <http://www.trabalhosabnt.com/regras-normas-abnt-formatacao>.

Disciplina: Qualidade na Prestação de Serviços

Ementa: Atendimento ao Cliente: postura, o calor no atendimento, saber escutar; saber Perguntar; Comunicação e Linguagem Corporal; Aspectos Psicológicos do Atendente; Trabalhando com as Reclamações; Apresentação Pessoal; Cuidados com Corpo e Mente: vencendo o estresse;

Carga Horária: 20h

Bibliografia Básica:

BEE, R. Fidelizar o Cliente. Editora: Nobel, São Paulo, 2000.
MACKAY, I. Aprendendo a Perguntar. Nobel, São Paulo, 2000.
_____ Como Ouvir Pessoas. Nobel, São Paulo, 2000.

Bibliografia Complementar:

ALBRECHT, K. Qualidade em Serviços. São Paulo: Makron Books, 1992.
BERRY, L. L. Serviços de Satisfação Máxima: Guia Prático de Ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
CARLZON, J. Hora da Verdade. 11 ed. Rio de Janeiro, 1994.
GIANESI, I. G. N. Administração Estratégica de Serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo. Atlas, 1996.
KOTLER, P. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1996.

Disciplina: Tecnologias de Informação

Ementa: Sistemas de Informação e Tecnologia de Informação; Componentes de um Sistema de Informação (SI); Recursos de um SI; As Principais Funções e Aplicações dos SI nas Organizações Modernas; Os Tipos de Sistemas de Informação (SIG, SAD, EIS etc.).

Carga Horária: 20h

Bibliografia Básica:

BIO, S. R. Sistemas de Informação: um enfoque gerencial. 2. ed. Atlas, 2008. TURBAN, Efraim; JR. RAINER, R. K.; POTTER, R.. E. Introdução a Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial. 2. ed. Elsevier, 2007.
ABREU, A. F.; RESENDE, Denis Alcides. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. 4.ed. Atlas, 2006.

Bibliografia Complementar:

GATES, B. – Negócios @ Velocidade do Pensamento. Lisboa, Temas e Debates, 1999.
GATES, B. – Rumo ao Futuro. Alfragide, McGraw-Hill de Portugal, 1995.
LE MOIGNE, J. L. A Teoria do Sistema Geral, ed. Piaget, 1996.
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO- DES (1995) - O Professor Aprendiz: criar o futuro, 1995.
MORIN, E. (ed.) (2001) - O Desafio do Séc XXI. Religar Conhecimentos. ed. Piaget, 2001.

Disciplina: Legislação Aplicada aos Serviços de Porteiro

Ementa: Constituição Federal; Leis que Regulamentam a Jornada de Trabalho; Estudo da CLT.

Carga Horária: 20h

Bibliografia Básica:

GODOY, J. E. Técnicas de Segurança em Condomínios. São Paulo. Editora Senac: São Paulo. 2004.

MUNAKATA, K. A. Legislação Trabalhista no Brasil. São Paulo: Brasiliense, 1982.

SIMÃO, A. Sindicato e Estado: suas relações na formação do proletariado de São Paulo. São Paulo: Domus, 1966.

Bibliografia Complementar:

TELLES, V. S. A Experiência do Autoritarismo e Práticas Instituintes: os movimentos sociais em São Paulo nos anos 70. (Dissertação de mestrado). São Paulo: USP, 1984.

THOMPSON, E.P. Senhores e Caçadores. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

WEFFORT, F. “Participação e Conflito Industrial: Contagem e Osasco, 1968.” in Cadernos CEBRAP (3): 104-132, nov./1972.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso: fev/2014

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso: fev/2014

Disciplina: Atendimento a Visitantes e Clientes

Ementa: Recepção e seu Papel Multidisciplinar no Atendimento; Recepção de clientes; Visitantes em uma Organização.

Carga Horária: 16h

Bibliografia Básica:

BARATA, M. C.; BORGES, M. Técnicas de Recepção. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

ROBBINS, S. P. Comportamento Organizacional. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SILVA, J. Manual da 5S para Praticantes. 1.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

Bibliografia Complementar:

BARUS-MICHEL, Jaqueline. O Sujeito Social. Belo Horizonte: Editora Puc Minas, 2004.

FERREIRA, A. B. H. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro. Nova Fronteira, 1984.

EMBRATUR. Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos. Brasília, 1999.

CHIAVENATO, I. Iniciação à Administração de Pessoal. São Paulo: Makron Book, 1994.

CHIAVENATO, I. Gerenciando Pessoas: o passo decisivo para administração participativa. São Paulo: Makron Book, 1994, p.62,63.

Disciplina: Fiscalização e Segurança Patrimonial: condomínios residenciais, comerciais e mistos

Ementa: Segurança Patrimonial em Condomínios Residenciais, Comerciais e Mistos.

Carga Horária: 16h

Bibliografia Básica:

NUNES, C. N. Vigilância Patrimonial Privada: comentários à legislação. São Paulo: LTR, 1996.

BAYLEY, D. H. Padrões de Policiamento: uma análise internacional comparativa. São Paulo: Edusp, 2001 (Série Polícia e Sociedade, nº 1).

CALDEIRA, T. P. Cidade de Muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo. São Paulo: Ed. 34/Edusp, 2000.

Bibliografia Complementar:

BRADMAN, B., Segurança Patrimonial no Armazém. São Paulo: Imam, 2004.

FENAVIST/MEZZO PLANEJAMENTO. 2º Estudo do Setor de Segurança Privada. São Paulo: Editora Segmento Ltda, 2005.

KOWARICK, L. Viver em Risco: sobre a vulnerabilidade no Brasil urbano. Novos Estudos Cebrap, São Paulo, 2001.

ANTUNES, C. M. O Papel Complementar da Segurança Privada em Relação à Segurança Pública. Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação. Niterói, Universidade Federal Fluminense, 2001.

CORTES, V. A. Espaço Urbano e a Segurança Pública: entre o público, o privado e o particular. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Antropologia. Niterói, Universidade Federal Fluminense, 2005.

Disciplina: Prática Profissional: serviços de portaria, atribuições

Ementa: A Prática Profissional; Papel da Atuação na Área de Portaria e Vigilância de Prédios, Condomínio e Empresas.

Carga Horária: 8h

Bibliografia Básica:

GODOY, J. E. Técnicas de Segurança em Condomínios. São Paulo. Editora Senac São Paulo. 2004.

SENAC. Porteiro e Vigia: profissionais do mundo contemporâneo. São Paulo: Senac Editora, 2009.

MOREIRA, D. A. O Método Fenomenológico na Pesquisa. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

Bibliografia Complementar:

LÜDKE, M. A.; MARLY, E. D. A. Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

ADAMS, M. Princípios da Prática de Ensino. Rio de Janeiro: USAID, 1965.

AEBLI, H. Prática de Ensino. Petrópolis: Vozes, 1986.

ENCONTRO NACIONAL DE DIDÁTICA E PRÁTICA DE ENSINO, 10º, 2000. Rio de Janeiro. Ensinar e Aprender, Sujeitos, Saberes, Tempos e Espaços. Anais. Rio de Janeiro, MICROSERVIÇO, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO. Desenvolvimento de Equipes. In: BOOG, G.C. (coord) Manual de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo: Makron Books, 1994. p.415-438

10– Atendimento a Pessoas com Deficiência ou Transtornos Globais

O Campus de Poços de Caldas tem um programa de adaptação e adequação de suas instalações às pessoas com necessidade especiais e/ou com mobilidade reduzida.

Com a necessidade de ser atual e promover serviços especializados que ajudem na promoção de uma educação inclusiva, oferece aos seus alunos o trabalho de profissionais da área de Pedagogia, Psicologia e Serviço Social.

-Atendimento Pedagógico objetiva auxiliar o docente, visando aperfeiçoar o desempenho deste na utilização dos recursos didáticos, na metodologia de transmissão de conteúdo, e por fim, orienta com relação aos critérios de avaliação que proporcione resultados mais significativos ao desenvolvimento dos educandos.

Também tem a função de assistir o aluno e toda a equipe que está envolvida no processo ensino-aprendizagem (professores, familiares e a sociedade), propondo alternativas que visem à redução da evasão escolar e o acesso de todos à escola, tornando-a igualitária e democrática, além de atuar nos

problemas de dificuldade de aprendizagem e disciplinares.

-Atendimento Psicossocial, o intuito é personalizar, atender e orientar os alunos em suas necessidades, principalmente os estudantes que possam enfrentar alguma dificuldade, seja ela de ordem pessoal, emocional, social ou familiar e que possa refletir nos estudos e prejudicando o processo de ensino e aprendizagem. O objetivo principal é fornecer ao aluno apoio e instrumentos para iniciar e prosseguir seus estudos em nível médio.

Neste processo o aluno é visto de forma global, por isso o desenvolvimento da capacidade de ser cidadão consciente, é prioridade na formação de nossos alunos, pois o desenvolvimento da dignidade humana e da construção de uma sociedade democrática, justa e solidária é consequência da formação dos profissionais competentes que sairão para o mercado de trabalho.

O atendimento subsidia também os coordenadores de cursos e docentes no que se refere às decisões de natureza didático-pedagógicas que buscam melhores alternativas para o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem dos discentes.

11- Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores

O aproveitamento de estudos com base nos conhecimentos adquiridos está previsto na L.D.B., Lei Federal No. 9.394/96 em seu artigo 41 e poderá ser solicitado pelo aluno a qualquer tempo dentro de seu trajeto formativo devendo obedecer aos prazos definidos no calendário escolar.

O processo de avaliação de competências ocorrerá conforme disposto na Organização Didática dos Cursos Técnicos, regulamentada pela Portaria No. 141/GAB, Art. 41, podendo ser referente a um componente curricular específico ou a um módulo inteiro do curso.

De acordo com o Parecer no. 39/2004, que assim dispõe: “A Educação Profissional Técnica de Nível Médio está intimamente relacionada com o Ensino Médio a qual deve ser desenvolvida em articulação com o Ensino Regular (Artigo 40), e é destinada a egressos ou matriculados no Ensino Fundamental, Médio ou Superior” (Parágrafo único do Artigo 3,9), com o objetivo de conduzir ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva (Artigo 39). “Nesse sentido, pode aproveitar conhecimentos adquiridos em outros cursos de educação profissional, inclusive do trabalho” (Artigo 41).

Poderão ser aproveitados conhecimentos adquiridos:

-Em qualificações profissionais ou componentes curriculares de Nível Técnico concluídos em

outros cursos;

-Em cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores (antigos cursos básicos); ou.

-Em atividades desenvolvidas no trabalho e/ou alguma modalidade de atividades não formais.

O Instrumento de avaliação, bem como o desempenho mínimo para aproveitamento de estudos e/ou experiências anteriores, será definido pelo coordenador de curso/área em conjunto com o professor responsável pela componente curricular, podendo ocorrer mediante aplicação de entrevista e/ou prova teórica escrita e/ou prática individual. A mesma poderá abranger parte ou total das competências do módulo. A atribuição de conceitos de avaliação será o previsto no plano de curso. A avaliação das competências ocorrerá dentro do trajeto formativo e deverá ser solicitado pelo aluno.

O aluno que demonstrar possuir as competências relacionadas para o módulo dos cursos técnicos receberá certificado do mesmo, estando dispensado da frequência obrigatória.

12– Critérios e Procedimentos de Avaliação da Aprendizagem

1. As avaliações nos cursos PRONATEC deverá ser desenvolvida através das seguintes práticas:

- Aulas expositivas e dialogadas;
- Atividades práticas;
- Atividades em grupo e individuais;
- Exercícios para fixação das competências trabalhadas;
- Participação e comprometimento com o curso;
- Frequência às aulas e às atividades programadas. '

2. A avaliação do curso preza pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitem recolher dados, visando a 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 a 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.

3. O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada unidade curricular apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências. Para tanto, utilizar-se-á nomenclatura:

A - (Apto): quando o aluno tiver obtido as competências, com conceitos A, B ou C e frequência mínima de 75%;

NA - (Não Apto): quando o aluno não tiver obtido as competências, ou seja, conceito D ou E por frequência inferior a 75%.

Para os cursos do PRONATEC / FIC será adotado o sistema de conceito, por meio da conversão dos pontos obtidos e totalizados pelo discente em cada módulo, sendo considerado:

I) Apto com **conceito “A”** – total de 9,0 a 10,0 pontos;

II) Apto com **conceito “B”** – total de 7,6 a 8,9 pontos;

III) Apto com **conceito “C”** – total de 6,0 a 7,5 pontos;

(IV) Não Apto por **conceito “D”** – total inferior a 6,0 pontos;

(V) Não Apto por **conceito “E”** – frequência inferior a 75% da carga horária ministrada na disciplina;

4. A frequência mínima para aprovação nos módulos será de igual ou superior a 75% da carga horária ministrada em cada módulo.

5. A frequência ao curso fica assegurada somente aos alunos cadastrados no Cística / PRONATEC –

Bolsa – Formação, através das demandantes e, não completando as vagas pelas demandantes, através do cadastro reserva, por ordem de entrada no sistema, conforme regulamento do PRONATEC. Não serão adotadas modalidades de aluno ouvinte ou aluno em matrícula especial.

13- Biblioteca, Instalações e Equipamentos

Serviços prestados:

Empréstimos, reservas, consulta ao catálogo online, levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica, acesso ao portal de periódicos da Capes, catalogação na fonte, visita orientada, treinamento em base de dados bibliográficos, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos.

Horário de funcionamento:

Segundas, terças e quartas: das 13h às 17h- das 18h às 22h

Quintas: das 12h às 17h- das 18h às 21h

Sextas: das 08h às 12h- Das 14h às 18h

14- Perfis do Pessoal Docente e Técnico

14.1 Quadro dos Docentes Envolvidos com o Curso

PROFESSOR	FORMAÇÃO	GRAU
Fernanda Barbosa	Psicologia	Graduação
Patrícia Soares de Lima	Psicologia	Especialização
Yuri de Almeida Gonçalves	História	Especialização

14.2 Quadro Administrativo

NOME	FORMAÇÃO	GRAU	FUNÇÃO
Rita de Cássia da Costa	Ciência da Computação	Bacharelado	Coordenadora Adjunta
Lucio Milan Gonçalves Junior	Ciências Biológicas	Especialização	Coordenador Adjunto
Rosinei Diogo de Almeida	Pedagogia/Filosofia	Graduação	Supervisora

Elizangela Leite da Silva	Pedagogia	Especialização	A. Administrati
---------------------------	-----------	----------------	-----------------

15- Certificado e Diplomas

Condição para aprovação

Será considerado APROVADO o aluno que obtiver o conceito igual ou superior a C e frequência igual ou superior a 75% do total do período letivo.

Condição para reprovação

Será considerado REPROVADO o aluno que não atingir o conceito igual ou superior a C e/ou frequência igual ou superior a 75% ao final do período letivo.

16- Laboratórios de Informática

Serão disponibilizadas pelo IFSULDEMINAS – Campus Poços de Caldas, sala de aula (01), data show (01), laboratório de informática (com 30 computadores), Laboratório de Meio Ambiente e demais equipamentos necessários. Os alunos terão disponibilizado o laboratório reservado para o curso no dia que não houver aula para utilização, bem como sanar suas dúvidas.

17- Instalações e Equipamentos

Infraestrutura Física

Espaço Físico	Qde . Atual	M2
Sala Ambiente	1	35M2
Sala de Apoio	1	35M2
Biblioteca	1	30M2

18- Avaliação do Curso

A avaliação do curso será realizada levando-se em consideração relatórios mensais de avaliação e por meio de instrumento próprio a ser definido e aprovado pelo colegiado de curso. Dentre os itens a serem avaliados encontram-se aqueles vinculados à atuação docente,

à metodologia das disciplinas, à infraestrutura dentre outros.

A Avaliação do curso pelos egressos será realizada semestralmente por meio de instrumento próprio que procurará levantar a inserção dos mesmos no mercado de trabalho bem como apontar os aspectos a serem fortalecidos ou equalizados no projeto pedagógico do curso para pleno atendimento às demandas profissionais. Em conjunto, os instrumentos de avaliação poderão subsidiar as ações acadêmico administrativas pertencentes às demandas apresentadas visando a consolidação e melhoria do curso.

19- Avaliação do Projeto

A Supervisora Pedagógica contratada pelo PRONATEC responde pela criação, implantação e consolidação do Projeto Pedagógico do Curso. Em seguida, é avaliado pela equipe administrativa antes de ser encaminhado para aprovação pelo órgão competente na Reitoria.

20. Referências Bibliográficas para o Projeto

BRASIL. Guia PRONATEC de Formação Inicial e Continuada 2012. Disponível em:

<http://pronatec.mec.gov.br/fic/et_gestao_negocios/et_gestao_negocios.php#609>. Acesso em 24 set. 2012.

Guia Pronatec de formação Inicial e Continuada -2012.

21. Anexo

Materiais necessários	Qde.
Cola	5
Tesoura	5
Grampos para Grampeador- CX	1