



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO/IFAL

RESOLUÇÃO Nº 304 / 2024 - CEPE/IFAL (11.21)

Nº do Protocolo: 23041.046797/2024-96

Maceió-AL, 16 de dezembro de 2024.

Aprova a criação, o funcionamento e o Plano Pedagógico o Curso de Qualificação Profissional de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, do Programa Mulheres Mil, do Instituto Federal de Alagoas.

A PRESIDENTA SUBSTITUTA DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO do Instituto Federal de Alagoas - Ifal, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem a Portaria nº 2.670, de 20 de setembro de 2021, em conformidade com o inciso XVI, artigo 13, da Resolução nº 22/CS, de 1º de julho de 2014 e o que consta no Processo administrativo nº 23041.027892/2024-91, faz saber que este Conselho reunido ordinariamente no dia 6 de dezembro de 2024.

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado a criação, o funcionamento e o Plano Pedagógico do Curso de Qualificação Profissional de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, do Programa Mulheres Mil, do Instituto Federal de Alagoas, de acordo com o ANEXO.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Parágrafo único: Estão convalidados os atos praticados a partir do dia 23 de setembro de 2024.

(Assinado digitalmente em 16/12/2024 14:57)
MARIA CLEDILMA FERREIRA DA SILVA COSTA
PRÓ-REITOR - TITULAR
REIT-PROEN (11.01.02)
Matrícula: 1813640

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **304**, ano: **2024**, tipo: **RESOLUÇÃO**, data de emissão: **16/12/2024** e o código de verificação: **d9d676a1a4**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALAGOAS
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO – PROEX
PROGRAMA MULHERES MIL
CAMPUS PIRANHAS**

**PLANO PEDAGÓGICO DO CURSO QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DE
AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

PIRANHAS-AL

2024



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALAGOAS
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO – PROEX
PROGRAMA MULHERES MIL
CAMPUS PIRANHAS**

**PLANO PEDAGÓGICO DO CURSO QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DE
AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

MODALIDADE PRESENCIAL

EIXO TECNOLÓGICO: TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

PIRANHAS-AL

2024

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALAGOAS
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO – PROEX
PROGRAMA MULHERES MIL
CAMPUS PIRANHAS**

ADMINISTRAÇÃO GERAL REITOR

Carlos Guedes de Lacerda

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO (PROAD)

Heverton Lima de Andrade

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO (PROEX)

Gilberto da Cruz Gouveia Neto

PRÓ-REITORA DE ENSINO (PROEN)

Maria Cledilma Ferreira da Silva Costa

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO (PRPPI)

Eunice Palmeira da Silva

PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PRDI)

Carolina Mendonça de Moraes Duarte

**EQUIPE SISTÊMICA DO PROGRAMA MULHERES MIL/ COMISSÃO DE
ELABORAÇÃO**

Tâmara Lúcia dos Santos Silva – Coordenadora Adjunta
Ilka de Carvalho Cedrim – Coordenadora Adjunta
Angeline Santos Castro – Coordenadora Adjunta Pedagógica
Gabriela Lins Veiga - Apoio pedagógico/administrativo
Sandra Francisco da Silva - Apoio pedagógico/administrativo
Renata Maria Wanderley da Rocha– Supervisora Local
Damazio de Alencar Siqueira de Farias - Apoio Pedagógico/Administrativo
Marema Galdino da Silva Oliveira– Apoio Pedagógico/Administrativo

SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO DO CURSO	5
2	APRESENTAÇÃO	5
3	JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS	7
4	REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO	9
5	FORMAS DE DIVULGAÇÃO	9
6	PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO	9
7	ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	10
7.1	DIRETRIZES CURRICULARES E PROCEDIMENTOS PEDAGÓGICOS	10
7.1.1	Atendimento aos estudantes com necessidades específicas	12
7.2	ESTRUTURA CURRICULAR	12
8	CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES	15
9	CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM	18
10	BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E LABORATÓRIOS	18
11	PERFIL DE PROFESSORES E TÉCNICOS	20
12	REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO	20
13	PROGRAMA DOS COMPONENTES CURRICULARES	20
	REFERÊNCIAS	33

1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

QUADRO 1 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Tipo de Curso: Mulheres Mil
Nome do Curso: Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem
Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer
Oferta: Presencial.
Local de Oferta: Instituto Federal de Alagoas – <i>Campus</i> Piranhas - Unidade Remota Olho D'água do Casado.
Turno: Vespertino
Carga Horária: 160 horas
Requisito de escolaridade: Fundamental II completo
Requisito de idade: 16 anos
Periodicidade: setembro a dezembro de 2024
Oferta de vagas: 32 vagas
Forma de ingresso: Através de edital para inscrição no processo de seleção

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

2 APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui-se do Plano Pedagógico do Curso de Qualificação Profissional de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, do Programa Mulheres Mil. O Programa visa à formação profissional e tecnológica, articulada com a elevação da escolaridade e a inclusão sócio produtiva de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Ele tem como principais diretrizes: possibilitar o acesso à educação; contribuir para a redução de desigualdades sociais e econômicas; promover a inclusão social; defender a igualdade de gênero; combater a violência contra a mulher; promover o acesso ao exercício da cidadania e desenvolver estratégias para garantir o acesso das pessoas ao mundo do trabalho. Para isso, atua no sentido de garantir ascensão à educação a essa parcela da população, de acordo com as necessidades educacionais de cada comunidade e a vocação econômica das regiões. A proposta

aqui apresentada é fruto da adesão do Ifal à Linha de Fomento, conforme regras divulgadas no Ofício-Circular Nº 35/2023/GAB/SETEC/SETEC-MEC, 17 de abril de 2023.

Este Plano Pedagógico de Curso (PPC) se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para este respectivo curso no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - IFAL, Campus Piranhas, unidade remota de Olho D'água do Casado. Consubstancia-se em uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08 e demais resoluções que normatizam a educação profissional e tecnológica brasileira, mais especificamente a que se a qualificação profissional.

Dada a natureza pedagógica, política e administrativa, este PPC é composto pela contextualização da oferta, pelas diretrizes pedagógicas e políticas institucionais para a organização curricular e pelo seu funcionamento. Essa estrutura visa contemplar os principais aspectos que a legislação educacional brasileira determina, assim como informar às comunidades interna e externa as normativas do curso.

A proposta visa oportunizar às pessoas em situação de vulnerabilidade social não apenas o acesso ao conhecimento técnico relacionado ao curso proposto, mas também o fortalecimento de competências sócios emocionais, empreendedoras e cidadãs, fundamentais para o desenvolvimento integral das participantes e para a sua inserção ativa na sociedade e no mercado de trabalho.

Nesse sentido, foram realizados estudos e discussões sobre a maneira mais coerente de organizar o curso para atingir os objetivos de formação, assim como se alinhar ao que determina o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) quanto à missão e os valores do Ifal. A saber, o Instituto Federal de Alagoas (Ifal) tem como missão “Promover educação de qualidade social, pública e gratuita, fundamentada no princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a fim de formar cidadãos críticos para o mundo do trabalho e contribuir para o desenvolvimento sustentável” (IFAL, 2024). Desse modo, o IFAL se configura como um espaço dedicado à formação integral do indivíduo, à promoção ativa da cidadania e à produção e disseminação do conhecimento. O compromisso da instituição é formar não somente profissionais qualificadas, mas também cidadãs conscientes e participativas, prontas para contribuir positivamente em suas famílias, comunidades

e na sociedade em geral.

3 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

O Plano Pedagógico do Curso (PPC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem está ancorado nos normativos legais, como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica (Resolução CNE/CP Nº 1, de 5 de janeiro de 2021), as Normas de Organização Didática do Ifal (Resolução 03/CS/2017), o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Político Pedagógico Institucional (PPPI) e o Guia Pronatec de Cursos FIC.

O programa Mulheres Mil foi concebido com base no respeito às diretrizes do governo brasileiro para a redução das desigualdades sociais e econômicas entre as populações marginalizadas e no compromisso do país com a defesa da igualdade de gênero. O programa, edificado em torno da educação, cidadania e desenvolvimento sustentável, nasceu em 2007 com o objetivo de promover a integração social e econômica de meninas carentes do Nordeste e Norte do Brasil, capacitando-as a melhorar seu potencial de emprego, sua vida e a vida de suas famílias e comunidades.

A partir da oferta de treinamento personalizado, que introduziu em seus programas temas como direitos e saúde da mulher, relacionamento interpessoal, inclusão digital, entre outros, o programa tem trabalhado no processo de emancipação dessas meninas, que, conscientes de seus direitos e capacidades, tornando-as sujeitos ativos na construção de um novo itinerário de vida, ocupando cada vez mais espaço na sociedade e favorecendo o desenvolvimento de sua comunidade.

O Programa Mulheres Mil chega ao Ifal em 2008 no campus Marechal Deodoro, proporcionando às pessoas dessa cidade a elevação da autoestima e a qualificação profissional. Com o lançamento da adesão à linha de fomento do programa em 2023, o Ifal vislumbra a possibilidade de continuar um trabalho de grande oportunidade de acesso à educação para essas pessoas que estão cada vez mais assumindo a chefia das suas famílias, responsáveis não só pelo sustento

financeiro das suas residências, mas também pelo desenvolvimento cultural, social e educacional das/os suas/seus filhas/os e demais membros da família, fato que repercute nas futuras gerações e no desenvolvimento igualitário e justo do País.

Nesse sentido, diante dos impactos positivos apresentados pelas experiências desenvolvidas no Brasil e especificamente no Ifal, buscaremos levar a ampliação de formações para cidades dentro do nosso estado, qualificando essas pessoas, a partir da identificação e do reconhecimento da diversidade presente no município de Olho D'água do Casado, que fará parte desse 2º ciclo.

O município de Olho D'água do Casado está localizado em uma área de grande potencial turístico. Sendo assim, constata-se um aumento na demanda/oferta de hospedagem. Partindo-se desse pressuposto, realizou-se uma consulta prévia às pessoas, na qual foi identificado o desejo de realizar um curso que lhes proporcione qualificação para o trabalho na área de hospedagem e turismo, assim como inserção e reinserção no mercado de trabalho

Diante do exposto, a oferta do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem possibilita atender aos objetivos propostos pelo Programa Mulheres Mil, descritos no documento de relançamento pelo Ministério da Educação (MEC), quais sejam, colaborar para a igualdade para a igualdade social, econômica, racial, étnica e de gênero de pessoas em situação de vulnerabilidade social (MAPE, 2023, p. 04).

O curso de Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem tem como objetivo geral formar pessoas aptas a exercerem atividades profissionais nos setores de recepção e reservas de meios de hospedagens, com reconhecida competência técnica, política e ética, capazes de se tornarem profissionais que atuam de maneira responsável em todos os espaços possíveis do setor produtivo e, desta forma, colaborar para o enfrentamento e superação das condições de desigualdade social, econômica, racial, étnica e de gênero de pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade nas suas mais diversas formas.

Dessa forma, pretende-se direcionar em seus objetivos específicos capacitar profissionais para atuar na recepção e acolhimento de hóspedes, capazes de organizar e operacionalizar as suas funções com presteza, cordialidade, agilidade e competência, utilizando ferramentas tecnológicas aplicadas ao setor.

4 REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

O curso Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, é direcionado a pessoas que tenham concluído o Ensino Fundamental II completo, com idade a partir de 16 anos e que se encontrem em vulnerabilidade e risco social, vítimas de violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral, moradoras de locais com infraestrutura deficitária, tendo como base os critérios do Sistema de Acesso, Permanência e Êxito, estabelecidos pelo Programa Mulheres Mil.

O acesso dar-se-á através de seleção, obedecendo aos parâmetros indicativos de situação de vulnerabilidade social estabelecidos pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Olho D'água do Casado, CRAS e CREAS. A pré-matrícula será realizada pelos demandantes junto com a equipe local do Ifal.

5 FORMAS DE DIVULGAÇÃO

A divulgação dos objetivos do Programa Mulheres Mil acontecerá no site do Instituto Federal de Alagoas, nas redes sociais oficiais, em visitas *in loco* a fim de despertar o interesse da comunidade. Também serão realizadas visitas na cidade de Mata Grande para contato com as pessoas interessadas.

6 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Conforme estabelece o Guia Pronatec de Cursos FIC o perfil profissional do Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem é:

- Atender ao 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.
- Aplicar técnicas de atendimento, qualificar, identificar e abordar o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento.
- Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação.

- Efetuar 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.

Sendo assim, as egressas do curso de Agente de recepção e reserva em meios de hospedagem deverão demonstrar um perfil que possibilite o desenvolvimento das das habilidades supracitadas além de adotar uma atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade.

7 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

7.1 DIRETRIZES CURRICULARES E PROCEDIMENTOS PEDAGÓGICOS

O Ifal, na perspectiva de cumprimento de sua missão, requer que a estrutura curricular dos seus cursos tome o trabalho como princípio geral da ação educativa. Para tanto, adota princípios fundamentais como a formação integral, a permanência com êxito, a integração das atividades e a formação cidadã (IFAL, 2019).

Mediante o exposto, os procedimentos metodológicos utilizados deverão tomar como base os pressupostos das metodologias ativas da aprendizagem. Nessa abordagem, as estudantes, orientadas pelos docentes, adquirem “uma postura de ação, resolvendo problemas, desenvolvendo projetos e criando oportunidades para a construção de conhecimento” (ANDRADE et al, 2020, p.09), assegurando, assim, a elaboração de aprendizagens significativas.

Nesse sentido, orientamos que a prática pedagógica docente contemple:

- Abordagem dos conteúdos de ensino de modo contextualizado, devendo expressar a pluralidade cultural existente na sociedade, valorizando as experiências das estudantes, sem perder de vista a construção de novos saberes;
- Envolvimento das estudantes na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Elaboração de materiais didáticos adequados às participantes. Esse material deverá contemplar a síntese das teorias e a referência para buscas

bibliográficas aprofundadas, além de trazer exemplos, exercícios, entre outros.

- Comunicação efetiva entre docentes e estudantes, seguindo os princípios da cooperação, do respeito e da autonomia, de modo a alcançar os objetivos pedagógicos propostos;
- Utilização de recursos tecnológicos disponíveis, adequando-os ao público, auxiliando, assim, as atividades pedagógicas;
- Acompanhamento pedagógico individualizado às estudantes que apresentarem dificuldades, visando à permanência e à conclusão com êxito;
- Produção coletiva do conhecimento, adotando estratégias de ensino diversificadas, que favoreçam a interação entre os sujeitos do processo de ensino e aprendizagem: aulas expositivas dialogadas e interativas; desenvolvimento de projetos; aulas experimentais (em laboratórios); visitas técnicas; seminários; jogos; debates; exposição de filmes; grupos de estudos; desenvolvimento de pesquisas sobre os aspectos teóricos e práticos na área de vendas; estudos de caso; relato de experiências das estudantes, entre outros;
- Organização de um ambiente educativo instigador, de modo a articular múltiplas atividades, beneficiando a transformação de informações em conhecimentos necessários à qualificação profissional das jovens e das adultas matriculadas no curso;
- Realização do planejamento, do registro e da análise das aulas e atividades realizadas.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais das estudantes, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

A organização curricular está elaborada de forma sequencial, cujo intuito é facilitar o entendimento dos princípios teóricos e práticos para desenvolver a atividade de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem. O Curso está organizado em 13 componentes curriculares totalizando 160 horas.

7.1.1 Atendimento aos estudantes com necessidades específicas

O Curso de Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem atuará no sentido de cumprir os dispositivos que regulamentam a Resolução nº 17/CS, de 11 de junho de 2019, do Instituto Federal de Alagoas, garantindo o atendimento aos estudantes com necessidades específicas, assegurando a igualdade de oportunidades e o fortalecimento das políticas de Educação Inclusiva.

Isso posto, deverá assegurar as condições adequadas para que ocorra a qualificação profissional desses jovens e desses adultos, a fim de que possam concorrer às oportunidades concedidas pelo mundo do trabalho.

7.2 ESTRUTURA CURRICULAR

A matriz curricular do curso de de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem do Programa Mulheres Mil, na modalidade presencial, é estruturada por temas interdisciplinares e tem suas unidades didáticas dispostas em 3 (três) módulos formativos.

O módulo do núcleo comum a todos os cursos, compreende o núcleo básico com 40h, junto ao núcleo de gênero, saúde da mulher e qualidade de vida, com 24h. O núcleo profissional, composto por 96 h, está voltado para a formação da estudante com a finalidade de inclusão socioprofissional e empoderamento. Totalizando uma carga horária de 160h, que são distribuídas da seguinte forma, conforme consta no quadro 2.

Quadro 2: Matriz Curricular do Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem		
Módulos	Componente Curricular	Carga Horária¹
Núcleo Básico	Leitura e produção de textos aplicados ao curso	12h
	Matemática aplicada e noções de educação financeira	12h

¹ A hora/aula, considerada na organização da matriz curricular, possui 60 minutos.

	Inclusão digital voltada para o exercício da cidadania	08h
	Oratória, expressão corporal e verbal	08h
Núcleo de Gênero, Saúde da Mulher e Qualidade de Vida	Princípios da cidadania, gênero e direitos da mulher	08h
	Ética e relações humanas	08h
	Noções de biossegurança, segurança alimentar e nutricional	08h
Núcleo Profissional	Fundamentos de Turismo e hospitalidade	24h
	Meios de hospedagem	20h
	Sistema e técnicas de recepção e reservas	20h
	Noções de empreendedorismo, cooperativismo e economia solidária	08h
	Direitos e deveres da mulher trabalhadora	08h
	Princípios do atendimento de excelência	16h
CARGA HORÁRIA TOTAL		160h

Para além dos componentes da matriz curricular, a equipe multidisciplinar de cada unidade no momento da busca ativa das estudantes, fará a identificação da comunidade e do perfil situacional das pessoas. E na acolhida das pessoas para início das aulas, realizará a oficina de construção e aplicação do mapa da vida, de acordo com as orientações a seguir.

A construção dos diagnósticos e do mapa da vida irão identificar e contemplar a realidade das participantes para que os componentes curriculares estejam adequados aos grupos de pessoas e seu contexto de vida.

A identificação da comunidade e do perfil situacional das pessoas visa conhecer a estrutura, carências e serviços disponíveis nas comunidades. O diagnóstico da comunidade é realizado com os dados fornecidos pelas participantes e suas trocas de experiências.

Através do estudo das condições de vulnerabilidade, quais sejam: baixo nível de escolaridade, histórico de emprego com baixa remuneração e condições adversas, fragilidade da estrutura familiar, experiências educacionais e de vida

negativas, dentre outros, definirá qual o perfil das educandas.

A oficina de construção e aplicação do mapa da vida coletará informações mais detalhadas sobre a história de vida e saberes das participantes, propiciando a troca de experiências, aumentando a capacidade de autoavaliação e ainda, mostra as participantes que todas trazem consigo uma bagagem de informações, habilidades e conhecimentos próprios de cada uma.

Conhecer a realidade com a qual se vai trabalhar é um ponto estruturante e tem um impacto direto no êxito do Programa. A coleta e o levantamento dos dados contribuirão para o entendimento da realidade da comunidade. Na construção da identificação da comunidade a atividade pode ser estruturada da seguinte forma: pedir que as estudantes se distribuam em grupos que residam na mesma comunidade ou áreas circunvizinhas. Utilizar cartolinas, papel colorido, canetas coloridas, lápis de cor, tesouras, colas e imagens (podem ser de revistas, jornais e xerox de fotografias antigas), etc. É importante lançar algumas questões alusivas ao tema para estimular a reflexão com base no objetivo que se almeja, objetivando reforçar a integração do grupo. Elaborar com antecedência as perguntas que nortearão a reflexão. Desse modo, o método possibilita sua aplicação em distintos momentos e diferentes objetivos.

8 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O aproveitamento de conhecimentos e experiências adquiridas, anteriormente, podem ser realizados a partir de avaliação e certificação, mediante exames, elaborados em concordância com as características do componente curricular. Podem ser aproveitados:

- a) Componentes curriculares concluídos em cursos técnicos de nível médio ou de qualificação profissional, observada a escolaridade mínima estabelecida;
- b) Saberes e competências reconhecidos em processos formais de certificação profissional.

9 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A metodologia de avaliação nos cursos realizados pelo Programa Mulheres Mil, do Instituto Federal de Alagoas/IFAL, levará em consideração o conhecimento empírico de cada estudante, ou seja, os conhecimentos prévios. Aquilo que as

peças aprenderam em suas práticas cotidianas farão parte de todo processo ensino-aprendizagem ao longo do curso ministrado.

Busca-se valorizar as experiências individuais de forma a construir aprendizados coletivos ao longo do curso, tornando o processo ensino-aprendizagem dotado de significados, aumentando a autoestima das participantes e potencializando os diversos saberes dentro de uma multiplicidade de vivências de cada pessoa.

Acredita-se na avaliação da aprendizagem de forma participativa, contínua, permanente, formativa e qualitativa. Reconhecendo as pessoas como pessoas com vivências ricas que devem nortear as práticas pedagógicas e direcionar os métodos avaliativos. Deve-se considerar o conhecimento prévio das estudantes, acrescentando os conceitos-chaves, pontuando os saberes acadêmicos de forma que os saberes, empíricos e da academia, sejam indissociáveis e os possíveis equívocos sejam dissolvidos.

De acordo com o Guia Metodológico do Sistema de Acesso, Permanência e Êxito (2024, p.15), a “concepção de avaliação escolhida é a da avaliação contínua, simétrica e reflexiva”. Ou seja, a avaliação deve ser vista como um processo, e isto significa que deve ser levado em conta o progresso das discentes a partir da abordagem dos conceitos trabalhados e das práticas executadas. A reflexão através da autoavaliação é também uma forma de aprendizagem que leva ao aprimoramento da prática, formação de novos hábitos e conhecimentos. Esta prática deve ser considerada ao longo de todo processo avaliativo.

Caberá aos professores escolherem a melhor estratégia de avaliação de acordo com o componente curricular ministrado, podendo utilizar em suas metodologias teste prático, simulações de fatos, observações, trabalhos de apresentações, exposições, debates, autoavaliação, trabalhos em grupo, participação em sala de aula, relatórios, criação de folderes, pôsteres, materiais de redes sociais, vídeos, seminários e avaliações dissertativas, com ou sem consulta, e objetiva, a depender do perfil da turma.

A avaliação, em todos os seus momentos, deverá possibilitar a observação da capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação valores, conhecimentos e

competências necessárias para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do curso.

Importante ressaltar que, à medida que as aulas avançam, os professores devem usar a criatividade para fazer com que as participantes desenvolvam as habilidades que o curso requer. A avaliação não deve ser enclausurada, rígida e ineficiente para comprovar a aprendizagem, mas ela pode ser criativa, leve e induzir as pessoas a participarem, com alegria, deste processo. Devem-se utilizar formas flexíveis e justas de avaliação, com imparcialidade, com rigor, porém, mais brando que as avaliações tradicionais. É importante considerar que existem métodos que provam o mesmo conhecimento de forma diferenciada e que visam ao aprofundamento de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades e atitudes das discentes, essas formas deverão ser exploradas na sua totalidade.

A avaliação do desempenho escolar será feita por componentes curriculares, considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento. A assiduidade diz respeito à frequência, nas aulas teóricas, nos trabalhos escolares, nos exercícios de aplicação e atividades práticas. O aproveitamento escolar é avaliado através de acompanhamento contínuo das estudantes e dos resultados obtidos nas atividades avaliativas.

Tendo em vista que o processo ensino-aprendizagem ocorrerá de forma diagnóstica, contínua e participativa, considerando-se os aspectos qualitativos e quantitativos, o aproveitamento dos componentes curriculares para composição do certificado deverá vir através de conceitos, conforme expresso abaixo:

O resultado desse processo de avaliação será expresso em menções:

- **Conceito A - Excelente:** capaz de desempenhar, com destaque, as competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão. (
- **Conceito B - Muito bom:**
- **Conceito C - Bom:**
- **Conceito D - Regular :** desenvolveu abaixo do esperado para as competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão. (nota menor 6,0)

		Nota (n)
Conceito A	EXCELENTE	
Conceito B	MUITO BOM	
Conceito C	BOM	
Conceito D	REGULAR	Nota menor 6,0

Elencada com os objetivos do Programa Mulheres Mil, a avaliação deve se constituir num processo inclusivo, que eleve a autoestima das pessoas e lhes dê coragem para galgar novos desafios, novas aprendizagens e constituírem visões de um mundo com mais possibilidades para si.

Ao término do curso de Assistente Escolar considerar-se-á aprovado a participante que obtiver percentual mínimo de setenta e cinco por cento (75%) de frequência em todo o período letivo do curso e no mínimo conceito C nas médias regulares dos componentes curriculares.

Por fim, deverão ser criados espaços para a recuperação contínua da aprendizagem das estudantes com dificuldades de acompanhamento dos estudos, por meio de várias técnicas e instrumentos avaliativos, de forma que elas avancem sempre juntas às demais, procurando evitar a reprovação e/ou exclusão do programa.

10 BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E LABORATÓRIOS

As instalações e equipamentos são constituídas com base nas especificações técnicas necessárias ao processo de formação profissional requerido para a consecução do perfil de formação. Sendo assim, a estrutura física necessária ao funcionamento do Curso de Assistente Escolar deverá conter:

I. 02 Salas para realização das aulas: com 36 carteiras cada, quadro branco, condicionador de ar, disponibilidade para utilização de notebook com projetor multimídia.

II. Biblioteca com espaço de estudos individual e em grupo.

III. Laboratório de Informática contendo equipamentos e materiais específicos: mesas, cadeiras, computadores, quadro branco e projetor multimídia.

IV. Sala de apoio para equipe administrativa e professores com mobiliário e acesso à Internet.

11 PERFIL DE PROFESSORES E TÉCNICOS

Os quadros 3 e 4, a seguir, descrevem o pessoal docente e administrativo necessário ao funcionamento do Curso, que são bolsistas do programa, conforme determinação da Resolução/CD/FNDE Nº 6, de 12 de março de 2013:

QUADRO 3 – PROFESSORES	
Área	Formação
Leitura e produção de textos aplicados ao curso	Graduação em Letras, OU Comunicação.
Matemática aplicada e noções de educação financeira	Graduação (completa ou cursando) em Matemática, OU Administração, OU Ciências Contábeis, OU Economia, OU Tecnólogo em Processos Gerenciais ou áreas afins.
Inclusão digital voltada para o exercício da cidadania	Graduação (completa ou cursando) em Informática, OU em Ciência da Computação, OU Análise e Desenvolvimento de Sistemas, OU Sistemas de Informação Ou curso Técnico de Tecnologia de Informação ou áreas afins com experiência comprovada.
Oratória, expressão corporal e verbal	Graduação em Letras, OU Psicologia, OU Comunicação Social, OU Artes, OU Teatro, OU Artes Cênicas, OU Comunicação e Marketing, OU Jornalismo, OU Tecnólogo em Recursos Humanos.
Princípios da cidadania, gênero e direitos da mulher	Graduação em Direito, OU Ciências Sociais, OU Filosofia, OU Psicologia, OU Serviço Social.
Ética e relações humanas	Graduação em Direito, OU Ciências Sociais, OU Filosofia, OU Psicologia, OU Serviço Social.
Noções de biossegurança, segurança alimentar e nutricional	Graduação em Nutrição, OU Graduação em Engenharia de Alimentos, OU Tecnólogo em Alimentos, OU Laticínios.
Noções de empreendedorismo, cooperativismo e economia solidária	Graduação em Administração, OU Gestão Pública, OU Recursos Humanos, OU Marketing, OU Comércio Exterior, OU Economia, OU Empreendedorismo, OU Ciências Sociais.
Direitos e deveres da trabalhadora	Graduação em Direito, OU Ciências Sociais, OU Psicologia, OU Serviço Social.

Fundamentos de Turismo e hospitalidade	Graduação (completa ou cursando) em Turismo OU Hotelaria Ou curso técnico de nível médio em Turismo ou Hotelaria, Ou graduação completa em áreas afins com experiência comprovada.
Meios de hospedagem	Graduação (completa ou cursando) em Turismo, Hotelaria Ou Tecnólogo em Turismo ou Hotelaria Ou curso técnico de nível médio em Turismo ou Hotelaria, Ou graduação completa em áreas afins com experiência comprovada.
Sistema e técnicas de recepção e reservas	Graduação (completa ou cursando) em Turismo, Hotelaria Ou Tecnólogo em Turismo ou Hotelaria Ou curso técnico de nível médio em Turismo ou Hotelaria, OU graduação completa em áreas afins com experiência comprovada..
Princípios do atendimento de excelência	Graduação (completa ou cursando) em Administração, OU Tecnólogo em Administração, OU Gestão Pública, OU Recursos Humanos, OU Marketing, OU Comércio Exterior, OU Economia, OU Empreendedorismo, OU Ciências Sociais OU Psicologia, ou graduação completa em áreas afins com experiência comprovada.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Função	Formação
Supervisora Local	Servidor ativo do IFAL com curso superior
Apoio Pedagógico/Administrativo	Servidor ativo do IFAL com curso superior

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

12 REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

Após a integralização dos componentes curriculares, as estudantes que obtiverem frequência de, no mínimo, 75% de frequência em todo o período letivo do curso e no mínimo conceito C nas médias regulares dos componentes curriculares, será conferido o Certificado de conclusão do Curso de Qualificação Profissional de Assistente Escolar, na modalidade a presencial.

13 PROGRAMA DOS COMPONENTES CURRICULARES

	Carga Horária: 12 Horas
EMENTA	
Relacionar os conteúdos programáticos aplicados aos conceitos e tópicos do curso. Aplicar ferramentas básicas de leitura e produção de texto. Reconhecer textos verbais e não-verbais. Compreensão e interpretação de textos.	
OBJETIVOS	
Empregar a língua na modalidade oral e escrita adequada às diferentes situações de comunicação. Perceber a utilidade e os benefícios do domínio da leitura e produção de texto para o desenvolvimento da competência profissional.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Elementos da comunicação;2. Funções da linguagem;3. Linguagem verbal e linguagem não-verbal;4. Relação entre língua falada, língua escrita e variação linguística;5. Gêneros e tipos textuais relacionados ao curso.	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
CUNHA, C.; CINTRA, L. Nova Gramática do Português Contemporâneo . 6.ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2013. GARCIA, O.M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar . 27.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010. FIORIN, J. L. Lições de texto: leitura e redação . 5.ed. São Paulo: Ática, 2006. MEDEIROS, J. B. Português instrumental . 10.ed. São Paulo: Atlas, 2018. MESQUITA, R. M. Gramática da língua portuguesa . 10.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.	

	Carga Horária: 12 Horas
EMENTA	
Relacionar os conteúdos programáticos aplicados aos conceitos e tópicos do curso. Aplicar as ferramentas de matemática básica relacionadas à formação profissional das alunas. O uso da matemática no cotidiano. Os fundamentos das quatro operações. Noções de porcentagem. Grandezas e medidas.	

OBJETIVOS
Revisar e aprofundar os conceitos básicos de matemática. Compreender a utilidade e os benefícios da matemática para o desenvolvimento das competências profissionais e formação para o mercado de trabalho.
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
<ol style="list-style-type: none">1. Operações com números racionais;2. Regra de três simples e composta;3. Porcentagem;4. Juros simples e compostos;5. Descontos simples;6. Grandezas e medidas.
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA
BUIAR, C. L. Matemática financeira . Curitiba: Editora livro técnico, 2010. DANTE, L. R. Matemática : contexto e aplicações: ensino médio, volume 1. 5.ed. São Paulo: Ática, 2012. IEZZI, G.; HAZZAN, S.; DEGENSZAJN, D. Fundamentos de matemática elementar, 11 : matemática comercial, matemática financeira e estatística descritiva. São Paulo: Atual, 2004. LIMA, E. L. et al. A matemática do ensino médio : volume 1. 10.ed. Rio de Janeiro: SBM, 2012. SAMANEZ, C. P. Matemática financeira . 5.ed. São Paulo: Pearson, 2010.

	Carga Horária: 08 Horas
EMENTA	
Introdução aos principais conceitos relacionados ao funcionamento de computadores e sistemas operacionais. Ferramentas aplicadas à prática profissional do curso. Editor de texto, planilhas eletrônicas. Principais mecanismos de busca e navegação na Internet. Redes sociais, correio eletrônico e computação na nuvem. O uso da internet como ferramenta para potencializar as vendas.	
OBJETIVOS	
Aprender a ligar e desligar um computador. Conhecer um sistema operacional e seus aplicativos. Manipular periféricos, tais como mouse e teclado. Apresentar os recursos do editor de texto e planilhas eletrônicas. Aprender a acessar a Internet e usar os mecanismos de comunicação (redes sociais) e nuvem. Aprender a fazer uso das redes sociais para ampliar as vendas.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Conhecendo o computador (ligar e desligar; periféricos);	

2. Sistema operacional (área de trabalho, barra de tarefas e botão iniciar);
3. Editor de texto e planilha (digitação, salvar e imprimir documentos);
4. Internet (acessar páginas, downloads, correio eletrônico e redes sociais, nuvem).

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

ALVES, W. P. **Informática fundamental**: introdução ao processamento de dados. São Paulo: Érica, 2010.

BARBOSA FILHO, A.; CASTRO, C.; TOME, T. **Mídias digitais**: convergência tecnológica e inclusão social. São Paulo: Paulinas, 2005.

HUNT, T. **O poder das redes sociais**. São Paulo: Gente, 2010.

MARÇULA, M.; BENINI FILHO, P. A. **Informática**: conceitos e aplicações. 4.ed. São Paulo: Érica, 2013.

SILVA, M. G. da.; OLIVIERO, C. A. J. **Informática**: terminologia, microsoft windows 8, internet, segurança, microsoft office word 2010, microsoft office excel 2010, microsoft office powerpoint 2010, microsoft office access 2010. São Paulo: Érica, 2012.

Carga Horária: 08 horas

EMENTA

Comunicação e expressão. Linguagem corporal. Estratégias retóricas. Estrutura do discurso. Técnicas de apresentação. Comunicação de improviso. Ansiedade e medo.

OBJETIVOS

Propiciar às participantes vivências que desenvolvam a comunicação oral e a comunicação corporal com a utilização de estratégias que promovam o envolvimento e a interação coletiva. Saber lidar com o medo e a inibição de falar em público.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Prática em oratória;
2. Comunicação corporal;
3. Técnicas de relaxamento;
4. Dinâmicas de comunicação e interação;
5. Timidez e introversão.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

ANDREOLA, B. A. **Dinâmica de grupo**: jogo da vida e didática do futuro. 29.ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

GUIRAUD, P. **A linguagem do corpo**. São Paulo: Ática, 2001.

PENTEADO, J. R. W. **A técnica da comunicação humana**. 14.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
POLITO, R. **Como falar corretamente e sem inibições**. 112.ed. São Paulo: Benvirá, 2016.
WEIL, P.; TOMPAKOW, R. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal**. 74.ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

	Carga Horária: 08 horas
EMENTA	
A doutrina dos direitos fundamentais e sua evolução. O sistema global de proteção dos direitos humanos. Sistemas regionais de proteção dos direitos humanos. A declaração de direitos na Constituição brasileira. Os instrumentos de proteção de direitos humanos. Direitos da mulher. Violência doméstica e familiar. Políticas públicas de atenção à mulher.	
OBJETIVOS	
Analisar, refletir e compreender os princípios, valores e direitos que caracterizam a dignidade da pessoa humana, promovendo o debate sobre a importância da construção da igualdade nas relações de gênero e combate a todas as formas de violência e discriminação. Promover a elevação da autoestima por meio do conhecimento sobre as modalidades de violência contra a mulher e seus mecanismos legais de repressão.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Fundamentos de direitos humanos e cidadania;2. Direitos econômicos e sociais;3. Os conceitos de gênero e de relações de gênero;4. Enfrentamento da violência contra a mulher (Lei Maria da Penha);5. Modalidades de violência;6. Femicídio;7. As relações de gênero e o mundo do trabalho.	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
BONETTI, A.; SOUZA, A. M. F. de L. e (Orgs.). Gênero, mulheres e feminismos . Salvador: Edufba, 2011. BOTELHO, A.; SCHWARCZ, L. M. (orgs.). Cidadania, um projeto em construção: minorias, justiça e direitos . São Paulo: Claro enigma, 2012. BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 . Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm . Acesso em: 13 out. 2023. BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 . Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da	

Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 13 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, [2002]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2002/lei-10406-10-janeiro-2002-432893-publicacaooriginal-1-pl.html#:~:text=Institui%20o%20C%C3%B3digo%20Civil.&text=Art.%20deveres%20na%20ordem%20civil>. Acesso em: 13 out. 2023.

SOIHET, R. **Feminismos e antifeminismos:** mulheres e suas lutas pela conquista da cidadania plena. Rio de Janeiro: 7 letras, 2013.

	Carga Horária: 08 horas
EMENTA	
Noções de ética. A importância da ética na vida e no trabalho. A importância das relações humanas no trabalho, na família e na comunidade. Processo de humanização.	
OBJETIVOS	
Promover a reflexão sobre a importância da ética na vida e no trabalho. Refletir sobre formas mais saudáveis de se relacionar com outras pessoas em diferentes ambientes e situações. Identificar práticas de relacionamentos interpessoais. Desenvolver habilidades para trabalhar em equipe. Compreender a comunicação como elemento nas relações interpessoais.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Conceito de ética;2. Relacionamentos interpessoais;3. Autoconhecimento;4. Humanização;5. Trabalho em equipe;6. O papel da comunicação nas relações interpessoais.	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
CORTELLA, M. S. Pensar bem nos faz bem!: pequenas reflexões sobre grandes temas 2: família, carreira, convivência, ética. 2.ed. Petrópolis; Vozes, 2014. COSTA, A. A. [et al.]. Reconfiguração das relações de gênero no trabalho. São Paulo: CUT, 2004. Disponível em:	

<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/brasilien/05632.pdf>. Acesso em: 14 out. 2023.
DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional, v.2. São Paulo: Cengage Learning, 1996.
DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais**: vivências para o trabalho em grupo. 9.ed. Petrópolis: Vozes, 2011.
SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. **Ética**. 35.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.
TELES, M. A. de A. **O que são direitos humanos das mulheres**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

	Carga Horária: 08 horas
EMENTA	
Segurança Alimentar e Nutricional (SAN). Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA). Doenças transmitidas por alimentos. Riscos de uma alimentação desbalanceada. Higiene e conservação de alimentos. Higiene pessoal e uso de EPIs.	
OBJETIVOS	
Contribuir para a disseminação de informações sobre SAN e DHAA, seus conceitos e bases legais. Conhecer, avaliar, analisar e discutir aspectos sobre a higiene dos alimentos e higiene pessoal.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Conhecimento e explanação da SAN e DHAA;2. Conceitos de higiene alimentar;3. Conservação de alimentos;4. Conceito de segurança alimentar;5. Higiene pessoal;6. Importância do uso dos EPIs.	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
BRASIL. Lei 11.346, de 15 de setembro de 2006 . Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11346.htm . Acesso em: 23 out. 2023. BRASIL. Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010 . Regulamenta a Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006, que cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas à assegurar o direito humano à alimentação adequada, institui a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN, estabelece os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Disponível em:	

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7272.htm.

Acesso em: 19 out. 2023.

BRITO, J. G.; COSTA, E. R. Titularidade feminina no Programa Bolsa Família: questões de gênero e Segurança Alimentar. **Revista Tropos**. v.1, n.3. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufac.br/index.php/tropos/article/view/185>. Acesso em: 23 out. 2023.

MALUF, R.; REIS, M. C. dos. Conceitos e princípios de segurança alimentar e nutricional. In: ROCHA, C.; BURLANDY, L.; MAGALHÃES, R. (orgs.) **Segurança alimentar e nutricional: perspectivas, aprendizados e desafios para as políticas públicas**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2013.

MALUF, R. S. **Segurança alimentar e nutricional**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

SILIPRANDI, E. C. A alimentação como um tema político das mulheres. In ROCHA, C.; BURLANDY L.; MAGALHÃES R. (org.). **Segurança alimentar e nutricional: perspectivas, aprendizados e desafios para as políticas públicas**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2013.

SILVA JR., E. A. da. **Manual de controle higiênico sanitário em serviços de alimentação**. 7.ed. São Paulo: Varela, 2014.

	Carga Horária: 08 horas
EMENTA	
Tipos de associativismo: cooperativas, associações, rede de empresa, consórcio de empresas, central de negócios. Introdução ao empreendedorismo. Criatividade, visão e perfil empreendedor. Liderança. Plano de negócio. Economia solidária: conceitos e aplicação no desenvolvimento econômico e social do país.	
OBJETIVOS	
Propiciar condições para que as participantes reconheçam os valores, princípios e atitudes indispensáveis ao sucesso de um empreendimento coletivo, refletindo e decidindo sobre a sua participação no processo de constituição e organização grupal. Provocar o desenvolvimento de novas empreendedoras, sintonizadas com as novas tendências do mercado, e identificar oportunidades para aplicar os conhecimentos de forma criativa, gerando empreendimentos importantes e de relevância para a sociedade. Contribuir para o desenvolvimento local, integrado e sustentável, bem como para a geração de emprego e renda da comunidade através da elaboração de um plano de negócio. Proporcionar o conhecimento sobre economia solidária.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Conceitos de economia solidária, associativismo e cooperativismo;2. Empreendimentos de economia solidária;3. Negócios coletivos;4. Conceituação de empreendedorismo;5. Estrutura organizacional de um pequeno negócio;6. Liderança;	

7. Plano de negócio.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

SEBRAE. **Como elaborar um plano de negócios**. Brasília, DF: SEBRAE, 2013. Disponível em: [Como elaborar um plano de negócios_17 x 24.indd \(sebrae.com.br\)](#). Acesso em 30 out. de 2023.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo**: dando asas ao espírito empreendedor. 4.ed. Barueri: Manole, 2012.

DAMÁSIO, M. M. **Associativismo e cooperativismo**. Brasília: NT, 2014.

DORNELAS, J. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. 8.ed. São Paulo: Empreende, 2021.

MAXIMIANO, A. C. A. **Administração para empreendedores**. 2.ed. São Paulo: Pearson, 2011.

SINGER, P. **Introdução à economia solidária**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2008.

Carga Horária: 08 horas

EMENTA

Tópicos da Constituição Federal de 1988 aplicados à mulher. Isonomia. Proteção no mercado de trabalho. Seguridade social. Direito do trabalho aplicado à mulher: proteção à maternidade. Segurança e saúde do trabalho. Distinção entre relação de emprego e relação de trabalho. Direitos da mulher grávida: saúde, trabalho e outros decorrentes da vida em sociedade.

OBJETIVOS

Compreender os direitos e deveres das mulheres trabalhadoras explorando temas acerca do direito do trabalho aplicado à mulher.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Explicação dos direitos e deveres da mulher;
2. Direito do trabalho aplicado à mulher;
3. Diferença entre relação de emprego e relação de trabalho;
4. Legislação trabalhista e o mundo feminino;
5. O mercado de trabalho e sua relação com as mulheres.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

BRASIL. **Decreto-Lei nº 5.452, de 1 maio de 1943**. Aprova a consolidação das leis do trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 08 nov. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 out. 2023.

FERRITO, B. **Direito e desigualdade**: uma análise da discriminação das mulheres no mercado de trabalho a partir dos usos dos tempos. São Paulo: LTR, 2021.

SILVÉRIO, V. G. **A proteção do trabalho da mulher como direito fundamental**: igualdade de gênero, reconhecimento e emancipação. Curitiba: CRV, 2020.

Componente Curricular: Fundamentos de turismo e hospitalidade	Carga Horária: 24h
EMENTA	
O turismo como fenômeno social. O mercado turístico e seus componentes. A situação atual do turismo e as tendências do setor. Cultura, turismo e gastronomia e da hospitalidade.	
OBJETIVOS	
Analisar o turismo como fenômeno social e atividade econômica, bem como o mercado turístico e seus componentes, dando ênfase a segmentação do turismo. Estudar as tecnologias e sua incorporação ao turismo e a hotelaria. Identificar a situação atual do turismo e as tendências do setor, bem como a relação entre hospitalidade, cultura, turismo e gastronomia e a importância da hospitalidade no acolhimento dos hóspedes, ressaltando a hotelaria e hospitalidade como uma relação intrínseca.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Turismo como fenômeno social2. Incorporação das tecnologias ao turismo3. Hospitalidade4. Cultura5. Gastronomia6. Turismo sustentável	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
BENI, Mário Carlos. Turismo : planejamento estratégico e capacidade de gestão: desenvolvimento regional, rede de produção e clusters. Barueri: Manole, 2012.	
LOHMANN, Guilherme; NETTO, Alexandre Panosso. Teoria do Turismo : Conceitos, Modelos e Sistemas. São Paulo: Aleph, 2012.	
NOGUERO, Félix Tomillo. A hospitalidade na Bíblia e nas grandes religiões . São Paulo: Ideias & Letras, 2019	
ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org.). Turismo : como aprender, como ensinar. Vol 2. 5ªed. São Paulo: Ed. Senac SP, 2012. BRAMBILA, Adriana; PORTIGLIATTI, Anthony;	

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. (orgs). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2011.

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do Turismo**. Rio de Janeiro: SENAC RIO, 2013.

MONTEIRO, Ricardo; VANZELLA, Elídio (orgs). **Turismo e hotelaria no contexto da tecnologia**. João Pessoa: editora do CCTA, 2020.

Componente Curricular: Meios de hospedagem	Carga Horária: 20h
EMENTA	
Estudo diacrônico dos meios de hospedagem no mundo, no Brasil e em Alagoas, apresentando a classificação dos meios de hospedagem, as tipologias dos meios de hospedagem, bem como os setores e cargos, as terminologias específicas do setor e as tendências do setor. Conceitos e terminologias básicas voltadas à qualidade no atendimento	
OBJETIVOS	
Analisar a evolução dos meios de hospedagem no Brasil e no mundo. Conceituar terminologias voltadas para o atendimento.	
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Estudo diacrônico dos meios de hospedagem2. Classificação e terminologia dos meios de hospedagem3. Tendências do setor hoteleiro no Brasil e em Alagoas	
BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	
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, Geraldo. Administração Hoteleira. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2003. ALBREHT, Karl. A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro de sua empresa. São Paulo: Pioneira, 1993. DAVIES, Carlos. Cargos em hotelaria. Caxias do Sul: ETNCS, 2000. GODOI, Adalto, FELIX. Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em	

Hospitais. São Paulo: Ícone, 2004.

PETROCCHI, Mario. Hotelaria: Planejamento e Gestão. São Paulo: Futura, 2007

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

Componente Curricular: Sistemas e técnicas de recepção e reservas

Carga Horária: 20h

EMENTA

Finalidade e operacionalidade do setor de recepção e reservas nos meios de hospedagem. Evolução de sistemas e técnicas de recepção e reserva.

OBJETIVOS

Entender a finalidade e operacionalidade do setor de recepção e reservas nos meios de hospedagem e promover, nas alunas, o desenvolvimento das habilidades e competências inerentes à operacionalidade do setor de recepção e reservas necessárias ao atendimento do perfil profissional

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Evolução dos sistemas e técnicas de recepção e reserva
2. Tecnologias aplicadas aos sistemas de recepção e reserva
3. Tendências, operacionalização e desenvolvimento do setor de recepção e reserva

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

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

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

VIERA, Elenara e CÂNDIDO, Índio. **Gestão de Hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003

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

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

CÂNDIDO, Índio. **Controles em Hotelaria: sistemas mecanizados para hotéis**. Ed. Caxias do Sul. Caxias do Sul. 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

Componente Curricular: Princípios do Atendimento de Excelência	Carga Horária: 16h
---	---------------------------

EMENTA

O que é o atendimento? Quais as expectativas que devemos atender? Conhecendo o perfil do cliente Os Clientes podem tudo? Entendimento do Escopo do Serviço a ser Prestado Manual de Boas Práticas Organização no Atendimento.

OBJETIVOS

Desenvolver a atitude proativa no atendimento ao cliente bem como esclarecer e direcionar os clientes nas dúvidas quanto aos serviços e produtos oferecidos pela empresa.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. O que é o atendimento ao público
2. Perfil de clientes
3. Boas práticas de organização no atendimento
4. Excelência no atendimento ao cliente.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

FREEMANTLE, David. Incrível Atendimento ao Cliente. São Paulo: Makron Books, 1994. GERSON, R. F. A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida: programas eficazes para manter seus clientes. Tradução Eduardo Fortuna. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1994. 89p
LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. Perfis dos Clientes. 8 Perfis de Clientes com os quais você precisa aprender a lidar. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/8-perfisde-clientescom-os-quais-voce-precisa-aprender-a-lidar/68288//>> Acesso em: ago/2017 VERGARA, Sylvia Helena Constant;
RODRIGUES, Denize Ferreira; TONER, Helena Correa . Excelência no Atendimento ao Cliente. Ed. São Paulo: FGV, 2011. WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar: O atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron, 1991.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, L. G. da S. B; AGUIAR, N. C. R. B. F.; SANTOS, J. dos. Metodologias Ativas. Tecnologias Digitais. Geração Z. Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Brasileira de Educação Profissional**, Rio Grande do Norte, v. 1, n. 18. 2020. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/RBEPT/article/view/8575>. Acesso em: 13 out. 2023.

BRASIL. **Lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11892.htm. Acesso em: 10 nov. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 10 nov. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011**. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12513.htm. Acesso em: 10 nov. 2023.

BRASIL. **RESOLUÇÃO CNE/CP Nº 1, de 5 de janeiro de 2021**. Define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica. Brasília: Ministério da educação, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cne/cp-n-1-de-5-de-janeiro-de-2021-297767578>. Acesso em: 10 nov. 2023.

DEMO, P. **A nova LDB: ranços e avanços**. 23.ed. Campinas: Papyrus, 2012.

IFAL. **PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional: IFAL 2019/2023**. Maceió, AL: IFAL, 2024. Disponível em <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/orgaos-colegiados/conselho-superior/arquivos/resolucao-no-163-2024-aprova-ad-referendum-do-consup-o-plano-de-desenvolvimento-institucional-pdi-2024-2028-do-ifal-com-o-anexo.pdf/view> . Acesso em: 24 jul. 2024.

IFAL. Conselho Superior. **Resolução nº 03/CS, de 31 de março de 2017**. Maceió, AL: Conselho Superior, 2017.

IFAL. Conselho Superior. **Resolução Nº17/CS, de 11 de junho de 2019**. Aprova a regulamentação de procedimentos de identificação, acompanhamento e avaliação

de discentes com necessidades específicas do IFAL. Maceió, AL: Conselho Superior, 2019.

Ministério da Educação. Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). **Manual de Gestão da Bolsa-Formação**. Brasília: Ministério da Educação, 2017. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/marco-2017-pdf/61681-setec-manual-de-gestao-da-bolsa-formacao-pdf/file>. Acesso em: 10 nov. 2023.

Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2016. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 10 nov. 2023..

Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia da Metodologia do Acesso, Permanência e Êxito do Programa Mulheres Mil**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2024.