



**UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE DE RIO VERDE  
CAMPUS RIO VERDE**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO FIC – ASSISTENTE DE  
CRÉDITO e COBRANÇA**

**MODALIDADE : ENSINO À DISTANCIA**

**CODIGO: 221011**

**RIO VERDE-GO, OUTUBRO DE 2020**

**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA  
DE TRABALHADORES - FIC**

**EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS**

**CURSO: ASSISTENTE DE CRÉDITO E COBRANÇA**

**PROJETO APROVADO PELO CONSUNI – CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**RESOLUÇÃO Nº. 23 de 09 de novembro de 2020**

**RIO VERDE-GO, OUTUBRO DE 2020.**

Reitor

Sebastião Lázaro Pereira

Leonardo Veloso do Prado

Vice-Reitor

Helemi Oliveira Guimarães de Freitas

Pró-Reitora de Graduação

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Gustavo André Simon

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Vanessa Renata Molinero de Paula

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

Nagib Yassin

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação

Eduardo Lima do Carmo

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Alberto Barella Netto

Procuradora Geral  
Viviane Aprígio Prado e Silva

Coordenadora Geral do Pronatec  
Maria Flavina das Graças Costa

## **Comissão de Elaboração**

Maria Flavina das Graças Costa

César Romero Macêdo

## **Coordenação Pedagógica**

Coordenador(a): Ana Paula de Sousa Prado

E-mail: anapradorv@hotmail.com

Telefone: 64 – 3623-6302

## **Revisão Linguístico-Textual**

César Romero Macêdo

## Sumário

1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO .....	7
1.1 IDENTIFICAÇÃO .....	7
2. DADOS GERAIS DO CURSO.....	7
3. APRESENTAÇÃO .....	8
4. JUSTIFICATIVA .....	9
5. OBJETIVOS DO CURSO.....	9
5.1 Objetivo geral:.....	9
5.2 Objetivos específicos:.....	10
6. PÚBLICO-ALVO .....	10
7. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	9
8. DIFERENCIAIS DO CURSO.....	9
9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO .....	12
10. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM .....	12
11. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE .....	13
12. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO CURSO .....	13
13. MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO .....	14
14. MATRIZ CURRICULAR .....	16
15. EMENTÁRIO .....	17
16. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
17. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO .....	16
20. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO .....	16
21. INFRAESTRUTURA .....	17
REFERÊNCIAS .....	17

## 1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO

### 1.1 IDENTIFICAÇÃO

<b>DADOS DA INSTITUIÇÃO</b>
<b>RAZÃO SOCIAL:</b> FESURV – UNIVERSIDADE DE RIO VERDE
<b>CNPJ:</b> 01.815.216/0001-78
<b>CAMPUS:</b> RIO VERDE
<b>ENDEREÇO:</b> FAZENDA FONTES DO SABER, SETOR UNIVERSITÁRIO, RIO VERDE – GOIÁS
<b>TELEFONE:</b> (64) 3611-2200 – <b>SITE:</b> <a href="http://www.unirv.edu.br">www.unirv.edu.br</a>

<b>REITOR:</b> Sebastião Lázaro Pereira
<b>Campus ou unidade de ensino que dirige:</b> Universidade de Rio Verde – Campus Rio Verde (SEDE)
<b>Identidade:</b> M1132560 – SSP/MG
<b>Endereço:</b> Fazenda Fontes do Saber
<b>Telefone:</b> (64) 3611-2200 – <b>FAX:</b> (64) 3611-2205 – <b>e-mail:</b> reitoria@unirv.edu.br

<b>PROPONENTE:</b> Maria Flavina das Graças Costa
<b>Campus ou unidade de ensino que está lotada:</b> Rio Verde
<b>Cargo/função:</b> Coordenadora Geral do PRONATEC
<b>CPF:</b> 279.172.821-04
<b>Endereço:</b> Rua 30, nº. 214, Vila Baylão, Rio Verde, Goiás
<b>Telefone:</b> (64) 99278-1829 / (64) 3611-2202 – <b>e-mail:</b> flavina@unirv.edu.br

## 2. DADOS GERAIS DO CURSO

**Título:** Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) – Assistente de Crédito e Cobrança

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Carga Horária:** 160 horas

**Escolaridade Mínima:** Ensino Fundamental II (6º ao 9º) - Completo

**Classificação:** Formação Inicial e Continuada

**Número de vagas:** 100

**Frequência da oferta:** de acordo com o demandante

**Periodicidade das aulas:** de acordo com o demandante

**Número de turmas:** 01

**Turno:**

**Período para realização**

**Local:**

**Dias:**

**Horários:**

### **3. APRESENTAÇÃO**

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Assistente de Crédito e Cobrança, na modalidade a distância. Este projeto pedagógico de curso visa contextualizar e definir diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito da Universidade de Rio Verde.

Com o objetivo de qualificação para o trabalho alcançando assim, melhoria da qualidade de vida da comunidade, proporcionando vivências, habilidades e conhecimentos por meios estratégicos de formação para a autonomia e o exercício crítico da cidadania e da profissionalização.

Baseada nos fundamentos educacionais equânimes e 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 brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional, emaranhamos essa proposta curricular.

Com o curso de Formação Inicial e Continuada de Assistente de Crédito e Cobrança, na modalidade presencial aspiramos “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do educando; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em

que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didáticos pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta práxis pedagógica.

#### **4. JUSTIFICATIVA**

A Universidade de Rio Verde (UniRV) é um entidade autônoma de direito público, sem fins lucrativos, que tem como objetivo promover a formação do homem para o exercício profissional, bem como ampliar o aprofundamento dessa formação, contribuindo assim para o processo de superação das assimetrias sociais, com vistas ao desenvolvimento justo, responsável, integrado e sustentável. Para tanto, oferecemos uma educação de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

#### **5. OBJETIVOS DO CURSO**

##### **5.1 Objetivo geral:**

O objetivo principal do curso de Formação Inicial e Continuada em Assistente de Crédito e Cobrança é orientar o discente para a construção de competências, habilidades e conhecimentos necessários para a sua inserção no mundo do trabalho, qualificando os profissionais dos setores de Comércio.

O Assistente de Crédito e Cobrança é o profissional responsável por atuar com análise

de crédito e cobrança.

Um Auxiliar de Crédito e Cobrança realiza análise de documentos e consultas de crédito e cobrança.

## **5.2 Objetivos específicos:**

- Formar profissionais-cidadãos empreendedores, competentes, com conhecimentos técnicos eticamente responsáveis e comprometidos com o bem - estar da coletividade.
- Articular a teoria à prática, fazendo uso das habilidades e atitudes compatíveis com a área.
- Fazer relatórios, planilhas, informações comerciais e envio de arquivos ao SERASA.
- Efetuar atualização e bloqueio dos clientes em carteira junto ao sistema, além de controlar as correspondências e análise de crédito,
- Realizar negociação e recebimento junto a clientes, lançamentos financeiros, envio de duplicatas, baixas.
- Realizar cálculos de juros e despesas, conciliação bancária.
- Atuar com atendimento aos clientes, prestar auxílio no esclarecimento de dúvidas.
- Passar informações sobre os produtos.
- Atuar com emissão de notas fiscais, remessa e retorno de arquivos para o banco, cobrança de títulos vencidos, cadastro de clientes, Serasa, SPC, Receita Federal.
- Analisar documentos e informações comerciais.

## **6. PÚBLICO-ALVO**

O curso de Assistente de Crédito e Cobrança, na modalidade a distância, é destinado a estudantes trabalhadores que tenham Ensino Fundamental II (6º a 9º ano) - completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

- I. estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II. trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas

e pescadores;

III. beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;

IV. pessoas com deficiência;

V. povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;

VI. adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;

VII. públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e

VIII. estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

a) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

b) Os beneficiários (público-alvo), citados acima, caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas, que permanecerem disponíveis, serem ocupadas por outros públicos.

c) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencialmente em relação às demais.

## **7. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO**

O egresso do curso FIC em Assistente de Crédito e Cobrança deverá ser capaz de atuar nos processos administrativos e financeiros da empresa; executar e controlar operações financeiras de crédito e cobrança, observando critérios estabelecidos pela legislação em vigor e as necessidades dos setores internos e externos.

## **8. DIFERENCIAIS DO CURSO**

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando-se todas as áreas da aprendizagem e individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

## **9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO**

O curso FIC de Assistente de Crédito e Cobrança, na modalidade à distância, é destinado a estudantes e trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental II (6º a 9º) completo. O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

## **10. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

A proposta metodológica está centrada na participação de quem aprende, valorizando as experiências, focando no indivíduo como pessoa, aproveitando-se as áreas de aprendizagem e individualizando o processo ao máximo.

A avaliação do rendimento ocorrerá por meio do acompanhamento da evolução do estudante.

O registro do rendimento compreenderá a apuração da assiduidade e a avaliação do rendimento em todos os componentes curriculares, competindo ao docente o registro diário dos conteúdos e da frequência do estudante.

O critério e os valores da avaliação devem ser explicitados às alunas, no início dos módulos de cada disciplina.

Para efeito de obtenção de certificado, serão cumpridas as determinações do PRONATEC. A aluna será considerada aprovada, desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

Serão utilizadas as menções: **SUFICIENTE** que será empregada quando houver o

domínio do conhecimento das habilidades que compõem a competência, adquiridas e exercitadas em situação de aprendizagem nas tarefas específicas do curso, necessárias para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho. Utilizar-se-á INSUFICIENTE quando o domínio for insuficiente em relação ao conhecimento das habilidades que compõem a competência.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo.

## **11. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE**

Visando ainda garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico. Incentivar-se-á a montagem de grupos de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor informar ao serviço pedagógico a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que a equipe promova estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes. Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por meio dos demais cursos ofertados pela Universidade.

## **12. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO CURSO**

As atividades dos Cursos ofertados pelo PRONATEC terão início com a aula inaugural, momento especialmente dedicado à ambientação virtual dos alunos.

O curso será ministrado por professores aprovados em processo seletivo, que utilizarão diversas estratégias de ensino com o intuito de criar condições favoráveis para garantir o aprendizado dos alunos. Nesse processo de mediação do conhecimento, os docentes, de acordo com o perfil da turma, conteúdo programático e objetivo a ser alcançado na aula, poderão escolher ou utilizar, simultaneamente, procedimentos como: aulas expositivas dialogadas, atividades individuais, trabalhos em equipe, estudos dirigidos, dinâmicas de grupo, estudo de casos, jogos, debates, pesquisa, seminários, exibição de vídeos, leitura compartilhada de textos, projeto interdisciplinar, visitas técnicas, dentre outros.

Também deverão ser realizadas, durante todo o curso, atividades simuladas e práticas em sala de aula e visitas técnicas, com o objetivo dos acadêmicos vivenciarem o dia a dia no mundo do trabalho e observarem a aplicação das orientações realizadas em sala de aula.

### **13. MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO**

A metodologia está apoiada na utilização de múltiplos meios (mídias) para o alcance dos objetivos educacionais propostos. Cada mídia tem sua especificidade e pode contribuir para atingir determinados níveis de aprendizagem com maior grau de facilidade e atender à diversidade e heterogeneidade do público-alvo. A interligação de computadores em rede possibilita a formação de um ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA), permitindo a integração dos conteúdos disponíveis em outras mídias, além de permitir a interatividade, a formação de grupos de estudo, a produção colaborativa e a comunicação entre professor e estudantes e destes entre si.

Para cumprir a carga horária do curso, o estudante não precisará ir ao Polo de Apoio Presencial, a fim de participar dos encontros que serão realizados **semanalmente**, bem como realizar avaliações, estudos e atividades previstas no material Online e no AVEA de cada componente curricular, visando garantir o desenvolvimento das qualificações (saberes, habilidades e valores / atitudes) preconizadas pelas diretrizes curriculares do curso. Os encontros presenciais acontecerão, por meio do Google Meet, enquanto durar a pandemia do Covid-19. Durante os encontros, os professores mediadores deverão desenvolver a oralidade

dos estudantes por meio de atividades práticas que promovam a interação oral entre estudante e professor, estudante-estudante, desenvolver a compreensão auditiva na língua estrangeira, auxiliar no desenvolvimento da autonomia do estudante, bem como orientar os estudantes visando a ajudá-los a superar as dificuldades de aprendizagem dos conteúdos, inserção no curso, organização do tempo de estudo, atividades de estudo programadas etc.

Encontros presenciais serão conduzidos de forma a capacitar os estudantes, individualmente ou em grupos, para o uso da língua em situações reais de comunicação.

O conteúdo audiovisual utilizado no curso está relacionado com o ambiente virtual, permitindo a expansão e o detalhamento dos conceitos abordados. A integração das mídias é realizada com o uso do AVEA, utilizando as plataformas Google Classroom, Google Drive, Google Meet e Google Ajuda, as quais permitirão o armazenamento, a administração e a disponibilização de conteúdos no formato web. Dentre esses, destacam-se: vídeos, objetos de aprendizagem, fóruns, salas de bate-papo, conexões a materiais externos e atividades interativas.

Os encontros presenciais, se forem imprescindíveis nesse momento delicado de pandemia pela Covid-19, terão metodologias específicas.

As avaliações ocorrerão nos polos por meio de provas presenciais realizadas na mesma data e horário para todos os estudantes. A aplicação dessas avaliações será realizada pelos professores mediadores presenciais, agendadas previamente com os alunos, evitando-se aglomerações.

#### **14. PAPEL DOS PROFESSORES FORMADORES**

No desenvolvimento do Curso FIC em Inglês Básico, utilizar-se-ão as formas de comunicação descritas nas estratégias pedagógicas voltadas para o compartilhamento de conhecimentos. Esses recursos de comunicação serão mecanismos de mediação entre estudantes e professores por meio da plataforma. Sendo assim, a Universidade de Rio Verde organizou um sistema de ensino e aprendizagem que consiste em uma infraestrutura de comunicação, espaços físicos e tecnológicos que servem de suporte para a interação entre estudante-estudante, estudante-professor a distância, estudante-professor formador, bem como o acompanhamento do coordenador do curso às atividades que terão que ser desenvolvidas. O objetivo dessa organização é trabalhar para que os estudantes sejam acompanhados e orientados no desenvolvimento do seu curso por profissionais preparados para motivá-los nos seus estudos, auxiliando-os no processo de aquisição de autonomia para a construção de sua própria aprendizagem.

O Coordenador de Curso deve acompanhar todo o processo desenvolvido pelo professor formador à distância e, também, acompanhar o desenvolvimento das atividades virtuais e os momentos de encontro presencial.

O professor formador a distância também é o responsável pelo planejamento e elaboração do material didático das unidades curriculares do curso que compreende o estudo a distância e o encontro presencial, de forma que também deverá orientar o aluno em suas atividades didáticas por meio de roteiro previamente elaborado. O estudante também recebe um roteiro prévio para orientá-lo a respeito dos conteúdos que devem ser estudados previamente e sobre as atividades que deverão ser realizadas. O professor formador, além do atendimento presencial, irá atender estudantes também no AVEA para o estudo dos conteúdos. Poderá usar diversas ferramentas.

Caso o estudante sinta dificuldade ou não consiga realizar alguma atividade, ele deverá entrar em contato com o professor formador ou coordenador do curso de modo que este providencie o auxílio necessário para que consiga avançar nos estudos. Os materiais estão disponíveis para acesso, via internet, no AVEA, por meio da plataforma Google Suite, onde serão acrescentadas outras atividades e materiais propostos pelo professor formador. O AVEA cumprirá a função de canal de comunicação entre os professores formadores e os estudantes. Nele, serão centralizadas as ações que irão apoiar o aprendizado do estudante: dúvidas, indicações de materiais complementares, adequação dos conteúdos ao contexto específico dos estudantes, atividades complementares, entre outros.

## **15. MATRIZ CURRICULAR**

A matriz curricular do curso de formação inicial e continuada está organizada por componentes curriculares em regime modular fundamental, indispensáveis em decorrência dos requisitos do curso), Núcleo Fundamental: ( conhecimento de base científica do ensino fundamental), Núcleo Articulador (conhecimentos relacionados à educação profissional necessários à aquisição de competências, no qual são traduzidos em conteúdos com estreita articulação com o curso) e Núcleo Tecnológico (conhecimentos específicos de acordo com o eixo tecnológico de atuação profissional).

A matriz curricular do curso FIC em Assistente de Crédito e Cobrança, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com carga horária total de 160 horas. A hora/aula do curso é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e, a seguir são apresentadas as ementas.

<b>COMPONENTES CURRICULARES</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Componente Curricular</b>	<b>Carga Horária</b>
<b>Núcleo Fundamental</b>		
	Ambientação	12 horas
01	Português Instrumental	15 horas
<b>Núcleo Articulador</b>		
02	Ética, cidadania e trabalho	15 horas
03	Direito do Consumidor	15 horas
<b>Núcleo Tecnológico</b>		
04	Negociação	40 horas
05	Recuperação de Crédito	30 horas
06	Matemática Comercial e Financeira	18 horas
07	Informática Aplicada e Navegação na Internet	15 horas
<b>TOTAL</b>		160 horas

## 15. EMENTÁRIO

Disciplina : **Ambientação**

Carga horária : 12 horas

**Ementa:** Utilização e importância do material didático na educação a distância, acesso ao AVEA e suas funcionalidades. Metodologias de estudo baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação.

### **Bibliografia Básica:**

BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. 5. Ed. Campinas Autores Associados, 2008.

LIMA, A. **Fundamentos e Práticas na EaD**. Natal: UFRN, 2010.

MATTAR, J. **Tutoria e Interação em Educação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

Disciplina: **Português instrumental**. Carga horária: 15 horas

Ementa: a redação oficial e empresarial. Qualidades e características fundamentais de textos empresariais. O que evitar na produção de textos empresariais. Expressões de tratamento e vocativos. Abreviaturas de títulos, postos e formas de tratamento. Documentos empresariais em espécie: e-mail, aviso, bilhete, pauta de reunião, ata, atestado, declaração, circular, memorando, ofício, recibo, carta comercial, relatórios. Técnicas básicas de oratória.

Bibliografia:

GOLD, M. Redação empresarial. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MACHADO, A. R. et al. (Org.). Planejar gêneros acadêmicos. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

MEDEIROS, J. B. Redação empresarial. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TOMASI, C.; MEDEIROS, J. B. Comunicação empresarial. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Disciplina: **Ética, cidadania e trabalho**. Carga horária: 15 horas

Ementa: noções e princípios éticos para o trabalho.

Bibliografia:

BARBOSA, M. N. Z. **Ética e terceiro setor**. Disponível em: <http://bit.ly/GMHJL3>. Acesso em: 15 de setembro de 2017.

CARVALHO, J. M. de. **Cidadania no Brasil: um longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000.

PINSKY, J (Org.). **História da cidadania**. 5. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

SANTOS, M. **O espaço do cidadão**. São Paulo: EDUSP, 2007.

VALLS, A. L. M. **O que é ética**. Coleção Primeiros Passos, 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1989.

Unidade curricular: **Ética, Cidadania, Sociedade e Trabalho**

Carga Horária: 15h

Ementa:

Compreender os princípios da ética e cidadania e sua relação com o contexto de vida e trabalho

sua realidade sócio cultural.

Analisar as relações sociedade-trabalho a partir dos diversos modos de produzir e organizar da experiência humana no tempo; Compreender criticamente as relações de trabalho no contexto da profissão. Estabelecer as relações existentes entre a ética e a cidadania. Analisar a relação que a ética estabelece com a vida e o trabalho.

Desenvolver atitudes que correspondam aos princípios da ética e da cidadania.

Participar dos debates de forma organizada, argumentada e consensual, defendendo posições próprias ao mesmo tempo em que reconhece pontos de vistas divergentes.

Interpretação de si mesmo, dos outros e do mundo a partir da perspectiva dos conceitos de sociedade e trabalho.

#### Bases tecnológicas

Introdução à ética; a vida o ser humano, suas relações e seu agir; fundamentos éticos indispensáveis à formação do profissional de Gastronomia; a ética e a prática profissional; reflexão crítica sobre direitos humanos e cidadania.

Princípios gerais da moral, ética e cidadania; Princípios de relacionamentos interpessoais; Ética no trabalho;

Conceitos de trabalho, sociedade e modo de produção: primitivo, asiático, escravista, feudal, capitalista. Sociedade capitalista e trabalho assalariado.

#### Bibliografia Básica

BRASIL. Ética e cidadania: Construindo valores na escola e na sociedade / Secretaria de Educação Básica, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2007. 84p.

#### Bibliografia complementar

BUFFA, Ester. Educação e cidadania : quem educa o cidadão? São Paulo: Cortez, 1987.

DE MASI, Domenico. O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. 10.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2010.

GENTILI, Pablo; FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs.). A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2002.

HERKENHOFF, João Baptista. ABC da Cidadania. 3.ed. Vitória: Secretaria Municipal de Cidadania e Direitos Humanos, 2007.

TRANSFERETTI, José. Ética e responsabilidade social. Campinas, SP: Alínea, 2006.

Ementa: Conhecendo o Direito/ Conceitos de Direito e Justiça/ Divisões e Sub-Divisões das Fontes do Direito/ Constituição Federal/ A Constituição Federal e a Defesa do Consumidor/ Direitos e Garantias Fundamentais/ Direitos Fundamentais na Constituição de 1988/ Prescrição no Código de Defesa do Consumidor/ Prazos para Reclamar a Reparação de Danos/ Produtos e Serviços Duráveis e Não Duráveis/ Entrega Efetiva/ Vício/ Relação de consumo/ Conceito de Consumidor/ Consumidor por Equiparação/ Tipos de Consumidores/ Conceito de Fornecedor/ Garantia dos Direitos Básicos/ Informação / adequada sobre os diferentes produtos e serviços/ Proteção contra publicidade abusiva/ Proteção contratual/ Indenização e Facilitação da Defesa Judicial/ Prevenção e reparação de danos individuais e coletivos/ Modificação de cláusulas contratuais/ Responsabilidade do comerciante pelo produto ou serviço/ Responsabilidade do fornecedor pelo produto ou serviço/ A Inexistência do Defeito/ Vício de qualidade/ Práticas abusivas/ Cláusulas contratuais abusivas/ Meios de Controle das Cláusulas abusivas/ Publicidade Enganosa e Abusiva/ Publicidade Abusiva/ Venda casada de produtos e/ou serviços/ Prestação de serviços sem orçamento prévio/ Formas de cobranças de dívidas/ Proteção ao Consumidor/ Órgãos Públicos, entidades civis - Poderes e responsabilidades/ Poder regulamentar e Fiscalizatório.

Bibliografia:

Código Trabalhista Brasileiro (CTB) e Resoluções.

Disciplina: **Negociação** Carga horária: 40h

Ementa: Diagnosticando consumidores/clientes: características pessoais, influências externas, fatores econômicos, fatores circunstanciais, estímulos para compra. Preparação para a venda: material de trabalho, metas diárias, avaliação de estoque, ofertas, promoções.. Tipos de terceiros envolvidos nos serviços prestados. Demonstração de produtos, serviços e/ou ideias. Técnicas de fechamento em vendas. Ferramentas para prática do pós-venda (periodicidade e intensidade): marketing do relacionamento, atendimento completo, reforço positivo final, benefício das trocas e devoluções.

Bibliografia:

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Campus, 2009. MAXIMIANO, Antônio C. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2010. CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Campus, 2009.

MAXIMIANO, Antônio C. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento e controle. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing. São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2009.

TAVARES, Maurício. Comunicação empresarial e planos de comunicação. São Paulo: Atlas, 2010.

TOMASI, Carolina. Comunicação empresarial. São Paulo Atlas, 2010.

Disciplina: **Recuperação de Crédito** Carga horária: 30 h

Ementa: Técnicas de Cobrança; Organização do Setor de Crédito e Cobrança; A estrutura; Quadro funcional; Cadastro; Localização de devedores; Política de Cobrança; Procedimentos de Cobrança; Recuperação de bens dados como garantia; Provisão para Devedores Duvidosos; Cobrança por empresas terceirizadas; Meios de cobrança Judicial; Cobrança através de protesto; Cobrança contra avalistas; Cobrança de Nota Promissória; Hipoteca e Penhor; Condomínio; Cobrança de duplicatas; Cobrança de cheques; Técnicas de Negociação; Quais são as causas principais da inadimplência; Características do inadimplente; Tópicos especiais sobre cobrança por telefone; Horário de ligar; Relatórios de cobrança: comunicação e redação empresarial; Manutenção emocional; Tópicos especiais sobre fraudes no recebimento de cheques; Cálculos de juros simples e desconto simples; Aspectos jurídicos.

Bibliografia:

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Campus, 2009. MAXIMIANO, Antônio C. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2010. CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Campus, 2009.

MAXIMIANO, Antônio C. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento e controle. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing. São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2009.

TAVARES, Maurício. Comunicação empresarial e planos de comunicação. São Paulo: Atlas, 2010.

TOMASI, Carolina. Comunicação empresarial. São Paulo Atlas, 2010.

Disciplina: **Matemática Comercial e Financeira** Carga horária: 18 h

Ementa: Conceitos Básicos e Simbologia; Introdução; Fluxo de Caixa; Juros; Objetivo da Matemática Financeira; Simbologia; Juros Simples; Análise de Exemplos Numéricos; Capitalização Simples; Desconto Racional de Juros Simples; Desconto Comercial de Juros Simples; Desconto de Títulos de Juros Simples; Juros Compostos; Análise de Exemplos Numéricos; Capitalização; Desconto Racional de Juros Compostos; Desconto Comercial de Juros Compostos; Taxa de Juros; Taxa Efetiva; Taxas Proporcionais; Taxas Equivalentes; Taxa Nominal; Séries Periódicas Uniformes; Dedução das Expressões; Equivalência de Fluxos de Caixa; Planos Equivalentes de Financiamento; Apresentação e comentários sobre Planos Equivalentes; Juros Médios; Fluxos de Caixa e Inflação; Índice Teórico de Preços; Modelo Pós-Fixado; Modelo Pré-Fixado; Excel; Operações Básicas; Cálculos Financeiros Básicos; Funções Financeiras Básicas;

Elaboração de Planilhas Financeiras; Fluxos de Caixa Não-Homogêneos.

Bibliografia:

DANTE, L. R. Tudo é matemática: Ensino Fundamental. São Paulo; Ática, 2005. (Coleção).

Disciplina: **Informática Aplicada e Navegação na Internet.** Carga horária: 15 horas

Ementa: noções básicas de informática. Comunicação empresarial utilizando a informática. O uso do telefone, e-mail e redes sociais no ambiente de trabalho. Internet e Intranet. SIG (Sistema de Informações Gerenciais). Sistema de Informações de Estoque.

Bibliografia:

CAPRON, H. L.; JOHNSON, J. A. A introdução à informática. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

CORNACHIONE JUNIOR, E. B. Informática aplicada às áreas de administração, contabilidade e economia. Livro Texto. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

Tutoriais, apostilas e páginas da Internet.

## **17. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO**

A avaliação é um elemento fundamental para acompanhamento e redirecionamento do processo de desenvolvimento de aprendizagens relacionadas com a formação geral e habilitação profissional, será contínua e cumulativa. Deverá possibilitar o diagnóstico sistemático do ensino e da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados obtidos ao longo do processo da aprendizagem sobre provas finais, conforme previsão na Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB.

A avaliação da aprendizagem do estudante do Curso de Formação Inicial e Continuada de Inglês Básico abrange o seguinte:

- I. Verificação de frequência; e
- II. avaliação do aproveitamento.

Considerar-se-á aprovado por média o estudante que tiver frequência às atividades de ensino de cada unidade curricular igual ou superior a 75% da carga horária e média final igual ou superior a 6,0 (seis).

Paralelamente ao período letivo, será propiciado ao estudante revisão e recuperação continuada das avaliações programadas que serão desenvolvidas concomitantes com o processo de ensino-aprendizagem. Será assegurada pelo professor formador, por meio do acompanhamento das atividades desenvolvidas nos encontros presenciais e via *chat* plantão tira-dúvidas com o professor do curso, bem como as desenvolvidas a distância pelo estudante considerando-se, prioritariamente, a assimilação e não apenas a nota.

## **20. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO**

O aluno será considerado apto à qualificação e certificado desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

Após conclusão do curso, o estudante receberá o certificado de Qualificação Profissional em **Assistente de Crédito e Cobrança** do eixo tecnológico: Gestão e Negócios, Carga horária: **160 horas**.

## **21. INFRAESTRUTURA**

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno nos momentos presenciais, biblioteca, datashow e banheiro masculino e feminino e laboratório de informática, para os alunos.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares, porém, a Educação à Distância possibilita a utilização de suportes de informação independentes da infraestrutura física, sendo veiculados por diversos meios de comunicação e com horários organizados com maior flexibilidade de local, horários e acesso sem a frequência diária em sala de aula.

O estudante é gestor do seu tempo e de seus estudos, mediante recursos tecnológicos como ferramentas de aprendizagem e metodologias de ensino que possibilitarão a interatividade e a cooperação entre o aluno e o professor.

A proposta curricular da disciplina será modular, estabelecendo um prazo de duração e execução, através das plataformas já citadas.

## **PROPOSTA PEDAGÓGICA**

Para o desenvolvimento da Proposta Pedagógica serão adotadas estratégias diversificadas, que possibilitem a participação ativa dos alunos para que desenvolvam as habilidades, competências e valores inerentes à área de atuação e que focalizem o contexto do trabalho, estimulando o raciocínio para solução de problemas e a construção do conhecimento necessário às atividades relacionadas com seu campo de trabalho e com os objetivos do curso.

Tais estratégias devem incentivar a flexibilidade de comportamento e de auto desenvolvimento do aluno no que diz respeito às diversidades e às novas técnicas e tecnologias adotadas em situações reais de trabalho, com avaliação contínua e sistemática, voltada para a aprendizagem com autonomia.

Os procedimentos didático-pedagógicos devem auxiliar os alunos nas suas construções intelectuais, procedimentos e atitudes. Para tanto, propõe-se para os docentes:

- Elaborar e executar o planejamento, registro e análise das aulas realizadas, sejam presenciais ou à distância, ministrando-as de forma interativa por meio do desenvolvimento de projetos, atividades laboratoriais, seminários, atividades individuais e atividades em grupo, com

acompanhamento de ferramentas virtuais como a criação de grupos para debate e discussão das atividades mediadas pelo docente;

- Problematizar o conhecimento, sem se esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a buscar a confirmação do que estuda em diferentes fontes;
- Entender a totalidade como uma síntese das múltiplas relações que o homem estabelece na sociedade, articulando e integrando os conhecimentos de diferentes áreas;
- Elaborar materiais digitais a serem trabalhados em aulas expositivas e à distância e atividades em grupo;
- Elaborar estratégias pedagógicas que contemplem as especificidades dos estudantes com necessidades educacionais especiais.
- Utilizar recursos tecnológicos para subsidiar as atividades pedagógicas.

### **O Cursista: Sujeito Ativo do processo Ensino-Aprendizagem**

O cursista é o responsável maior pela sua aprendizagem. O estudante deverá ser acimade tudo organizado, disciplinado e motivado, pois ele receberá os conteúdos didáticos das disciplinas disponibilizados via internet, em ambiente virtual de aprendizagem; preparados para um estudo individualizado. Portanto, é necessário que o aluno cursista desenvolva e/ou aprimore habilidades que o leve a aprender a aprender, com responsabilidade e autonomia e que tenha ou adquira familiaridade com o uso de meios tecnológicos. É necessário que ele desenvolva e aprimore a capacidade de trabalhar em grupo, porque haverá momentos de estudos de grupos, com trocas de experiências online ou em momentos presenciais. Cabe a ele participar efetivamente dos momentos presenciais intensivos quando houver, e cumprir todas as atividades referentes as disciplinas do curso.

### **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as**

**diretrizes e bases da educação nacional.** Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 248, 23 de dezembro de 1996. Cursos FIC. Disponível em: <http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>. Acesso em: Janeiro/2015.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo. Editora Paz e Terra. Coleção Saberes. São Paulo, 1996.

Pronatec: objetivos e iniciativas. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/institucional/objetivose-iniciativas>. Acesso em: Janeiro/2015.

ZABALA, A. **A prática educativa: como ensinar.** Tradução: Ernani F. da F. Rosa. Porto Alegre, ArtMéd, 1998.