



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO NORTE
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

DELIBERAÇÃO Nº. 57/2013-CONSEPEX

Natal, 29 de julho de 2013.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE, faz saber que este Conselho, no uso de suas atribuições e da competência delegada pela Resolução nº 96/2013-CONSUP, de 21 de dezembro de 2012, através de sua Câmara de Educação Técnica de Nível Médio, reunida nesta data, com fulcro na Deliberação nº 49/2012-CONSEPEX, de 14 de dezembro de 2012,

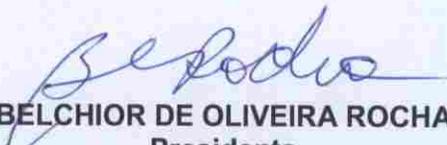
CONSIDERANDO

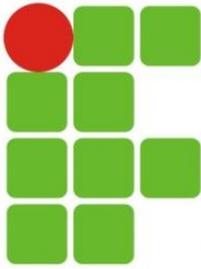
o que consta no Processo nº 23425.014490.2013-69, de 3 de junho de 2013,

DELIBERA:

I – **APROVAR**, na forma do anexo, o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, na modalidade presencial, a ser ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, no âmbito do Programa Mulheres Mil.

II – **AUTORIZAR** a criação do curso no âmbito deste Instituto Federal e seu funcionamento no Câmpus São Gonçalo do Amarante.


BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA
Presidente



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
RIO GRANDE DO NORTE

*Projeto Pedagógico do Curso
de Formação Inicial e Continuada
ou Qualificação Profissional em*

Zeladoria

*na modalidade presencial, no
âmbito do Programa Mulheres Mil*

www.ifrn.edu.br



*Projeto Pedagógico do Curso
de Formação Inicial e Continuada ou
Qualificação Profissional em*

Zeladoria

*na modalidade presencial, no âmbito
do Programa Mulheres Mil*

Eixo Tecnológico: Infraestrutura

Belchior de Oliveira Rocha
REITOR

José de Ribamar Silva Oliveira
PRÓ-REITOR DE ENSINO

Régia Lúcia Lopes
PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

José Yvan Pereira Leite
PRÓ-REITOR DE PESQUISA

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO

Darcia Samia Santos Moura de Macedo

Julio Cesar Cavalcante Damasceno

Luisa de Marilac de Castro Silva

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Juarina Ana da Silveira

Luisa de Marilac de Castro Silva

REVISÃO TÉCNICO-PEDAGÓGICA

Ana Lúcia Pascoal Diniz

Luisa de Marilac de Castro Silva

Nadja Maria de Lima Costa

Rejane Bezerra Barros

Luisa de Marilac de Castro Silva

REVISÃO LINGUÍSTICO-TEXTUAL

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO	6
2. JUSTIFICATIVA	6
3. OBJETIVOS	8
4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO	9
5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO	9
6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR DO CURSO	10
6.1. ESTRUTURA CURRICULAR	11
6.2. DIRETRIZES PEDAGÓGICAS	13
6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS	13
7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	14
8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS	15
9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	15
10. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	16
11. CERTIFICADOS	16
REFERÊNCIAS	17
ANEXO I – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO FUNDAMENTAL	18
ANEXO II – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO ARTICULADOR	21
ANEXO III – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO TECNOLÓGICO	24
ANEXO IV – PROGRAMAS DAS ATIVIDADES COMPLEMENTARES	27

APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Zeladoria, na modalidade presencial. Este projeto pedagógico de curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso em consonância com o *Programa Nacional Mulheres Mil: educação, cidadania e desenvolvimento sustentável* no âmbito do Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

Consustancia-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, no Decreto CNE/CEB nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da LDB, e nos demais documentos oficiais que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

Este curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, na modalidade presencial “contempla o reconhecimento de aprendizagens adquiridas ao longo da vida e um serviço de aconselhamento e atendimento às demandas das mulheres, por meio de equipe multidisciplinar (...)” (BRASIL, 2012, p. 4). 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 das mulheres inscritas no Programa Mulheres Mil (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didático-pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Projeto Político-Pedagógico Institucional. 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.

Estão presentes, também, como marco orientador desta proposta, as decisões institucionais traduzidas nos objetivos desta Instituição e na compreensão da educação como uma prática social, as quais se materializam na função social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) de promover educação científico-tecnológico-humanística, visando à formação do profissional-cidadão crítico-reflexivo, competente técnica e eticamente e comprometido com as transformações sociais, políticas e culturais.

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, na modalidade presencial em consonância com as diretrizes do *Programa Nacional Mulheres Mil: educação, cidadania e desenvolvimento sustentável*.

2. JUSTIFICATIVA

A ampliação do acesso à Educação Profissional, nos termos previstos na legislação nacional vigente, deverá estar intrinsecamente ligada a uma elevação da escolaridade, ao desenvolvimento dos arranjos produtivos locais, bem como a um processo de ampliação de direitos/garantias individuais que caracterizam o desenvolvimento humano, contribuindo para um crescimento sociopolítico e econômico da sociedade.

Nesse sentido, a Formação Inicial e Continuada de Trabalhadoras, integrantes da política de Educação Profissional, apresenta-se como uma estratégia para assegurar o aumento da qualidade de vida da população e a redução da exclusão social e cultural, objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social.

Neste cenário, com a finalidade de qualificar profissionais para atuar de forma autônoma e contribuir para o desenvolvimento do potencial econômico do Estado, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte em parceria com a Associação dos Colleges Comunitários Canadenses (ACCC) e com a Agência Canadense para o Desenvolvimento Internacional (CIDA), em atendimento a chamada pública N° 01/2011 do Ministério da Educação, por intermédio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – SETEC, oferta este curso de Formação Inicial e Continuada, como uma ação do Programa Mulheres Mil.

O Programa Mulheres Mil nasceu em 2007 e está estruturado em torno dos eixos Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável, com o objetivo de promover a inclusão social e econômica de mulheres desfavorecidas do nordeste e norte brasileiro, permitindo-lhes melhorar o seu potencial de mão-de-obra, suas vidas e as vidas de suas famílias e comunidades e a elevação da escolaridade dessas mulheres por meio do estabelecimento de parcerias entre instituições educativas. A partir da oferta de cursos de formação específicas, que apresentem em seus programas temáticas como direitos e saúde da mulher, relações interpessoais, inclusão digital, entre outros, o projeto trabalha o processo de emancipação dessas mulheres, que, cientes de seus direitos e capacidades, possam se tornar sujeitos ativos na construção de um novo itinerário de vida, galgando espaços cada vez maiores na sociedade e promovendo o desenvolvimento de sua comunidade.

Em seu aspecto global, o Programa Nacional Mulheres Mil é uma proposta de aliar a educação ao trabalho, visando à diminuição de problemas sociais em comunidades com baixo índice de desenvolvimento humano. Assim, esse curso de formação inicial e continuada é concebido como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadoras nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórica e prática, planejadas para atender a demandas da população feminina na faixa etária acima de 18 anos, que busca oportunidades de acesso às ações educacionais e à inclusão e permanência no mundo do trabalho, tendo como ponto central a identificação, reconhecimento e valorização da diversidade e dos saberes acumulados em cada uma de suas etapas de vida. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a mulheres de baixa renda, vulneráveis socialmente e de baixo nível de escolaridade; moradoras de comunidades integrantes dos Territórios da Cidadania e/ou com baixo índice de desenvolvimento humano.

Nesse sentido, o IFRN ampliou sua atuação em diferentes municípios do Estado do Rio Grande do Norte, com a oferta de cursos em diferentes áreas profissionais, conforme as necessidades locais.

No âmbito do estado de Rio Grande do Norte, a oferta do Curso FIC em Zeladoria, na modalidade presencial, justifica-se pelo crescimento do setor de construção civil no estado que apresenta índices superiores à média nacional. Segundo levantamento realizado pela Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte – FIERN, além de um crescimento eminente desta atividade, percebe-se um otimismo muito grande por parte dos empreendedores. Segundo o Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado do Rio Grande do Norte - SINDUSCON-RN, vários fatores estão contribuindo para o crescimento da expectativa dos empresários do setor, principalmente os estímulos do governo federal por meio de programas habitacionais, como o programa “Minha Casa, Minha Vida”, além da abundância de linha de créditos com juros baixos, atrativos para o consumidor, que anseia pela aquisição da casa própria.

Cabe destacar que, como consequência do crescimento do setor da construção civil, o setor da administração de condomínios vem despontando como um dos setores que mais crescem no estado. Segundo o Sindicato dos Condomínios do Rio Grande do Norte – SIPCERN, são 1.500 (hum mil e quinhentas) unidades cadastradas e outras 300 (trezentas) esperando para entrar no banco de dados. Nesse contexto de aquecimento do setor, pressupõe-se uma demanda por profissionais qualificados

Nessa perspectiva, o IFRN propõe-se a oferecer o curso FIC em Zeladoria, na modalidade presencial, por entender que estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade através de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e

tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

A proposta do curso será desenvolvida por meio da metodologia Mulheres Mil – Sistema de Acesso, Permanência e Êxito – voltada para acolher mulheres que se encontram em diversos contextos sociais de marginalização e/ou vulnerabilidade social e incluí-las no processo educacional e no mundo do trabalho, contribuindo para o atendimento das políticas de gênero, de equidade, de inclusão e de ações afirmativas, em favor da diminuição dos problemas sociais.

3. OBJETIVOS

O curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, na modalidade presencial, tem como objetivo geral estimular a inclusão educacional, produtiva e social de mulheres em situação de vulnerabilidade, priorizando-se a elevação da escolaridade.

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Capacitar mulheres vinculadas ao Programa Mulheres Mil em conhecimentos que as habilitem a desenvolver com competências técnica e atitudinal as atividades relacionadas à manutenção predial, a fim de proporcionar uma alternativa de desenvolvimento sustentável para a região na qual estão inseridas, a inclusão social e econômica das mesmas através da ocupação e geração de renda nos setores da construção civil e serviços de administração de condomínios;
- Promover a formação técnica, ética e cidadã das mulheres para atuar nos setores da construção civil e serviços de administração de condomínios;
- Atender as demandas existentes de mercado, no âmbito do Rio Grande do Norte, com relação aos setores supracitados;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável dos arranjos produtivos de sua área de qualificação profissional;
- Conhecer as técnicas de manutenção predial;
- Conhecer práticas de empreendedorismo e associativismo;
- Estimular o desenvolvimento de práticas empreendedoras como alternativa para o desenvolvimento local;
- Conhecer as normas reguladoras das atividades pertencentes ao setor;
- Conhecer as principais discussões a respeito dos direitos da mulher e cuidados com a saúde, a fim de proporcionar uma reflexão sobre o papel da mulher na sociedade contemporânea;
- Compreender os processos de socialização humana em âmbito coletivo.

4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

O curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, na modalidade presencial é destinado a mulheres inscritas no Programa Mulheres Mil no IFRN.

O acesso ao curso deve ser realizado por meio de processo seletivo, conveniado ou aberto ao público, obedecendo aos seguintes critérios:

- a) Ser moradora da comunidade a ser atendida pelo Programa.
- b) Ter idade mínima de 18 anos.
- c) Ter disponibilidade para participar de todas as atividades previstas.
- d) Assinar termo de comprometimento com as atividades do Programa.
- e) Ter concluído, no mínimo, as séries iniciais do Ensino Fundamental.

5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO

A egressa do curso FIC em Zeladoria, na modalidade presencial, deve ter demonstrado avanços na aquisição de seus conhecimentos básicos, estando preparada para dar continuidade aos seus estudos. Do ponto de vista da qualificação profissional, deve estar qualificada para atuar nas atividades relativas à área do curso para que possa desempenhar, com autonomia, suas atribuições, com possibilidades de (re) inserção positiva no mundo trabalho.

Dessa forma, ao concluir a sua participação, a egressa do curso de Zeladoria deverá demonstrar um perfil que lhe possibilite:

- Identificar e tratar de patologias nas edificações a fim de praticar a manutenção predial.
- Aplicar as normas reguladoras das atividades pertencentes à manutenção predial.
- Aplicar as tecnologias relacionadas à Manutenção Predial.
- Zelar pela conservação de condomínios residenciais e comerciais. Manter a ordem, limpeza e higiene das áreas comuns.
- Atuar aplicando os conhecimentos técnicos, éticos, relativos ao exercício da cidadania e referentes aos direitos da mulher, na sua prática como trabalhadora, como forma de inserção no mundo do trabalho, bem como de construir respeito no que se refere ao papel da mulher na família e na sociedade.

Além das habilidades específicas adquiridas no curso, estas mulheres devem estar aptas a:

- Adotar 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.
- Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

- Trabalhar em equipe.

6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR DO CURSO

A organização curricular deste curso considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional em Zeladoria. Essa formação está comprometida com a formação humana integral uma vez que propicia, à educanda, uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Dessa forma, com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IFRN estão estruturados em núcleos politécnicos segundo a seguinte concepção:

- **Núcleo fundamental:** compreende conhecimentos de base científica do ensino fundamental ou do ensino médio, indispensáveis ao bom desempenho acadêmico dos ingressantes, em função dos requisitos do curso FIC.
- **Núcleo articulador:** compreende conhecimentos do ensino fundamental e da educação profissional, traduzidos em conteúdos de estreita articulação com o curso, por eixo tecnológico, representando elementos expressivos para a integração curricular. Pode contemplar bases científicas gerais que alicerçam suportes de uso geral tais como tecnologias de informação e comunicação, tecnologias de organização, higiene e segurança no trabalho, noções básicas sobre o sistema da produção social e relações entre tecnologia, natureza, cultura, sociedade e trabalho.
- **Núcleo tecnológico:** compreende conhecimentos de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as regulamentações do exercício da profissão. Deve contemplar outras disciplinas de qualificação profissional não contempladas no núcleo articulador.

A Figura 1 apresenta a representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional, estruturados numa matriz curricular constituída por núcleos politécnicos, com fundamentos nos princípios da politécnica, da interdisciplinaridade e nos demais pressupostos do currículo integrado.



Figura 1 – Representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional

Convém esclarecer que o tempo mínimo de duração previsto, legalmente, para os cursos FIC é estabelecido no Catálogo Nacional de Cursos FIC ou equivalente.

6.1. ESTRUTURA CURRICULAR

A matriz curricular do Curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria está organizada por disciplinas, acrescida de Atividades Complementares, que correspondem à 20h da carga-horária total, a serem realizadas ao longo do curso. A carga-horária total é de 164 horas, conforme disposição no Quadro 1. O Anexo I apresenta as ementas e programas das disciplinas.

As disciplinas que compõem a matriz curricular estão articuladas, fundamentadas na integração curricular numa perspectiva interdisciplinar e orientadas pelos perfis profissionais de conclusão, ensejando ao educando a formação de uma base de conhecimentos científicos e tecnológicos, bem como a aplicação de conhecimentos teórico-práticos específicos de uma área profissional, contribuindo para uma formação técnico-humanística.

Quadro 1 – Matriz curricular do Curso de Formação Inicial e Continuada em Zeladoria, presencial.

Componentes Curriculares	Número de aulas semanal por período/mês						Carga-horária total	
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	Hora/aula	Hora
NÚCLEO FUNDAMENTAL								
Leitura e Produção de Textos	9	9	6				32	24
Matemática Aplicada	9	9	6				32	24
Língua Inglesa			6	6			16	12
Subtotal de carga-horária do Núcleo Fundamental	18	18	18	6	0	0	80	60
NÚCLEO ARTICULADOR								
Informática Básica	6	6					16	12
Ética e Cidadania			6	6			16	12
Relações de Gênero e Direitos				6	6		16	12
Subtotal de carga-horária do Núcleo Articulador	6	6	6	12	6	0	48	36
NÚCLEO TECNOLÓGICO								
Manutenção Predial			6	6	12		32	24
Segurança do Trabalho				6	6		16	12
Noções de Qualidade			6	6			16	12
Subtotal de carga-horária do Núcleo Tecnológico	0	0	12	18	18	0	64	48
ATIVIDADES COMPLEMENTARES								
Atividade de Integração com Gestores/alunas/Formadores - Oficina: <i>Metodologia de Avaliação e Reconhecimento de Aprendizagem Prévia – ARAP</i>	2	2						04
Atividade de Integração com Gestores/alunas: Mapa da Vida	2	2						04
Seminário: Auto Estima e Relações Interpessoais					2	2		04
Seminário: Qualidade de Vida e Trabalho					2	2		04
Oficina: Facetas da Violência Doméstica						2		02
Palestra: Saúde da Mulher						2		02
Subtotal de carga-horária das Atividades Complementares	4	4	0	0	4	8		20

Carga-horária total do curso

164

Observação: A hora-aula considerada possui 60 minutos, de acordo com a resolução nº 023/2012-FNDE. Para a organização da hora/aula com 45 minutos, deve-se considerar a equivalência de 75% de 60 minutos, ou seja, 45 minutos.

6.2. DIRETRIZES PEDAGÓGICAS

Este projeto pedagógico de curso deve ser o norteador do currículo no Curso FIC em Zeladoria, na modalidade presencial. Caracteriza-se, portanto, como expressão coletiva, devendo ser avaliado periódica e sistematicamente pela comunidade escolar, apoiados por uma comissão avaliadora com competência para a referida prática pedagógica. Qualquer alteração deve ser vista sempre que se verificar, mediante avaliações sistemáticas anuais, defasagem entre perfil de conclusão do curso, objetivos e organização curricular frente às exigências decorrentes das transformações científicas, tecnológicas, sociais e culturais. Entretanto, as possíveis alterações poderão ser efetivadas mediante solicitação aos conselhos competentes.

Considera-se a aprendizagem como um processo de construção de conhecimento, em que, partindo dos conhecimentos prévios das mulheres inscritas, os professores elaboram estratégias de ensino de maneira a articular o conhecimento do senso comum e o conhecimento acadêmico, permitindo a essas mulheres desenvolver suas percepções e convicções acerca dos processos sociais e do trabalho, construindo-se como cidadãos e profissionais responsáveis.

Assim, a avaliação da aprendizagem assume dimensões mais amplas, ultrapassando a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos.

Nesse sentido, a gestão dos processos pedagógicos deste curso orienta-se pelos seguintes princípios:

- Da aprendizagem e dos conhecimentos significativos.
- Do respeito ao ser e aos saberes das estudantes.
- Da construção coletiva do conhecimento.
- Da vinculação entre educação e trabalho.
- Da interdisciplinaridade.
- Da avaliação como processo.

6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS

A metodologia é um conjunto de procedimentos empregados para atingir os objetivos propostos. Respeitando-se a autonomia dos docentes na transposição didática dos conhecimentos selecionados nos componentes curriculares, as metodologias de ensino pressupõem procedimentos didático-pedagógicos que auxiliem as mulheres inscritas nas suas construções intelectuais, procedimentais e atitudinais, tais como:

- Elaborar e implementar o planejamento, o registro e a análise das aulas e das atividades realizadas.

- Problematizar o conhecimento, sem esquecer-se de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade das mulheres inscritas, incentivando-as a pesquisar em diferentes fontes.
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências das mulheres inscritas, sem perder de vista a (re) construção dos saberes.
- Elaborar materiais didáticos adequados a serem trabalhados em aulas expositivas dialogadas e atividades em grupo.
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas.
- Disponibilizar apoio pedagógico para as mulheres inscritas que apresentarem dificuldades, visando à melhoria contínua da aprendizagem.
- Diversificar as atividades acadêmicas, utilizando aulas expositivas dialogadas e interativas, desenvolvimento de projetos, aulas experimentais (em laboratórios), visitas técnicas, seminários, debates, atividades individuais e em grupo, exposição de filmes, grupos de estudos e outros.
- Organizar o ambiente educativo de modo a articular as múltiplas atividades voltadas às diversas dimensões de formação das jovens e adultas, favorecendo a transformação das informações em conhecimentos diante das situações reais de vida.

7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Na avaliação da aprendizagem, como um processo contínuo e cumulativo, são assumidas as funções diagnóstica, formativa e somativa, de forma integrada ao processo ensino e aprendizagem. Essas funções devem ser observadas como princípios orientadores para a tomada de consciência das dificuldades, conquistas e possibilidades das estudantes. Nessa perspectiva, a avaliação deve funcionar como instrumento colaborador na verificação da aprendizagem, levando em consideração o predomínio dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos.

A avaliação é concebida, portanto, como um diagnóstico que orienta o (re)planejamento das atividades, que indica os caminhos para os avanços, como também que busca promover a interação social e o desenvolvimento cognitivo, cultural e socioafetivo dos estudantes.

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 às aulas teóricas e práticas, aos trabalhos escolares, aos exercícios de aplicação e à realização das atividades.

O aproveitamento escolar é avaliado através de acompanhamento contínuo e processual da estudante, com vista aos resultados alcançados por ela nas atividades avaliativas.

Em atenção à diversidade, apresentam-se, como sugestão, os seguintes instrumentos de acompanhamento e avaliação da aprendizagem escolar:

- Observação processual e registro das atividades;
- Avaliações escritas em grupo;
- Produção de portfólios;
- Relatos escritos e orais;
- Relatórios de trabalhos e projetos desenvolvidos;
- Instrumentos específicos que possibilitem a autoavaliação (do docente e da estudante).

Os critérios de verificação do desempenho acadêmico das estudantes são tratados pela Organização Didática do IFRN.

8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS

No âmbito deste projeto pedagógico de curso, compreende-se o **aproveitamento de estudos** como a possibilidade de aproveitamento de disciplinas estudadas em outro curso de educação profissional técnica de nível médio; e a **certificação de conhecimentos** como a possibilidade de certificação de saberes adquiridos através de experiências previamente vivenciadas, inclusive fora do ambiente escolar, com o fim de alcançar a dispensa de disciplinas integrantes da matriz curricular do curso, por meio de uma avaliação teórica ou teórico-prática, conforme as características da disciplina.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, são tratados pela Organização Didática do IFRN.

9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: salas de aula, biblioteca, laboratório de informática, sala dos professores e banheiros.

A biblioteca deverá propiciar condições necessárias para que as educandas dominem a leitura, refletindo-a em sua escrita.

As alunas regularmente matriculadas no curso e os docentes que ministram as disciplinas também poderão fazer consultas aos títulos cadastrados na Biblioteca. Nessa situação, os usuários estarão submetidos às regras do Sistema de Biblioteca do IFRN.

10. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Os Quadros 2 e 3 descrevem, respectivamente, o pessoal docente e técnico-administrativo necessários ao funcionamento do Curso, tomando por base o desenvolvimento simultâneo de uma turma para cada período do curso, correspondente ao Quadro 1.

Quadro 2 – Pessoal docente necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
Professor com graduação em Letras com habilitação em Língua Portuguesa	01
Professor com graduação em Matemática	01
Professor com graduação em Letras com habilitação em Língua Inglesa	01
Professor com graduação na área de Informática	01
Professor com graduação em Filosofia ou Sociologia	01
Profissional com graduação em Serviço Social, Psicologia, Pedagogia, Direito ou áreas afins	01
Profissional com graduação na área da saúde ou áreas afins	01
Professor com graduação na área de Infraestrutura (engenharias)	01
Professor com pós-graduação na área de Segurança do Trabalho	01
Professor com graduação na área de Gestão (administração, engenharia de produção)	01
Total de professores necessários	10

Quadro 3 – Pessoal técnico-administrativo necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
Apoio Técnico	
Profissional de nível superior na área de Pedagogia, para assessoria técnico-pedagógica ao coordenador de curso e aos professores, no que diz respeito à implementação das políticas educacionais da Instituição e o acompanhamento pedagógico do processo de ensino e aprendizagem.	01
Profissional de nível superior na área de Serviço Social.	01
Profissional de nível superior na área de Psicologia.	01
Profissional técnico de nível médio/intermediário na área de Informática para manter, organizar e definir demandas dos laboratórios de apoio ao Curso.	01
Apoio Administrativo	
Profissional de nível médio para prover a organização e o apoio administrativo da secretaria do Curso.	01
Total de técnicos-administrativos necessários	05

11. CERTIFICADOS

Após a integralização dos componentes curriculares do curso de formação inicial e continuada ou qualificação profissional em Zeladoria, na modalidade presencial, e observada a obtenção da escolaridade requerida constante no Guia/Catálogo Nacional de Cursos FIC, será conferido à egressa o Certificado de **Zeladoria**.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Institui as Diretrizes e Base para a Educação Nacional. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/1996>> acesso em 15 de março de 2011..

_____. **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: 2008.

_____. **Decreto Nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília/DF: 2004.

_____. Presidência da Republica. **Decreto Federal nº 5.840 de 13 de julho de 2006**. Institui o PROEJA no Território Nacional. Brasília: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2006>> acesso em 15 de março de 2011.

_____. Presidência da Republica. Regulamentação da Educação à Distância. **Decreto Federal nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005**. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2005>> acesso em 15 de março de 2011.

IFRN/Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Projeto Político-Pedagógico do IFRN**: uma construção coletiva. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

_____. **Organização Didática do IFRN**. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

MTE/Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

SETEC/Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **PROEJA – Formação Inicial e Continuada/ Ensino Fundamental - Documento Base** - Brasília: SETEC/MEC, agosto de 2007.

_____. **Documento Orientador para PROEJAFIC em Prisões Federais**. Ofício Circular nº115/2010 - DPEPT/SETEC/MEC. Brasília, 24 de agosto de 2010.

_____. **Guia de Cursos FIC**. Disponível em: <<http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

ANEXO I – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO FUNDAMENTAL

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Leitura e Produção de Textos**

Carga-Horária: **24h (32h/a)**

EMENTA

Noções de texto e de gêneros textuais; leitura e compreensão de textos em diversos gêneros; produção textual em um gênero específico; exploração de aspectos textuais e linguísticos relacionados à produção escrita.

PROGRAMA

Objetivos

- Desenvolver e/ou aperfeiçoar a habilidade de leitura, compreensão e produção textual.
- Apropriar-se da noção de texto e de gêneros textuais.
- Recuperar o tema e a intenção comunicativa dominante nos textos.
- Reconhecer a(s) sequência(s) textual(is) nos textos estudados, sobretudo no(s) gênero(s) adotado(s) para produção textual escrita.
- Aperfeiçoar o conhecimento (teórico e prático) sobre as convenções relacionadas ao registro formal ou a norma-padrão da língua.
- Produzir textos em determinado gênero, explorado em sala de aula, observando os aspectos da coesão, da coerência e da adequação linguística.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

- Noções de texto.
- Linguagem verbal e não verbal.
- Intenção comunicativa.
- Gêneros textuais (leitura): charge, tirinha, crônica, poema, cordel, conto, notícia, reportagem, artigo de opinião, biografia, autobiografia, entre outros.
- Gêneros textuais para produção escrita – autobiografia, cordel.
- Sequências textuais – narrativa, descritiva, dialogal, argumentativa, injuntiva.
- Variedades linguísticas do português.
- Coesão textual.
- Coerência textual
- Pontuação.
- Ortografia.
- Acentuação gráfica.

Procedimentos Metodológicos

- Aula dialogada, leitura dirigida, discussão e exercícios com o auxílio das diversas tecnologias da comunicação e da informação.
- Produção textual escrita.
- Reescrita.

Recursos Didáticos

Apostilas para as aulas expositivas, quadro branco, projetor multimídia, aparelho vídeo/áudio/TV.

Avaliação

Contínua, por meio de atividades orais e escritas, individuais e em grupo.

Bibliografia Básica

- 1- DIONÍSIO, A. P.; MACHADO A. A. ; BEZERRA, M. A. B. (orgs.). **Gêneros textuais e ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.
2. BECHARA, E. **Gramática Escolar da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.
3. SAVIOLI, F.P.; FIORIN, J.L. **Lições de texto: leitura e redação**. São Paulo: Ática, 1996.
4. CAMARGO, T. N. de. **Uso de Vírgula**. Barueri: Monole, 2005. (Entender o português; 1).
5. FARACO, C.A.; TEZZA, C. **Oficina de Texto**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
6. GARCEZ, L. H. do C. **Técnica de redação: o que é preciso saber para bem escrever**. São Paulo: Martins

Curso: **FIC em Zeladoria**

Disciplina: **Matemática Aplicada**

Carga-Horária: **24h(32h/aula)**

EMENTA

Sistema de numeração, conjuntos numéricos, razões e proporções, porcentagens e problemas do primeiro grau.

PROGRAMA

Objetivos

- O curso tem como objetivo reforçar os conceitos de matemática básica, partindo do estudo dos números inteiros até os números racionais, com o propósito de instrumentalizar o aluno para aplicação em problemas de 1º grau que envolvam as razões, proporções, divisões proporcionais, porcentagens e operações com decimais.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Números inteiros, números racionais e números decimais;
2. Razões, proporções e divisões proporcionais;
3. Porcentagens e problemas;
4. Problemas de 1º grau.

Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas; resolução de listas de exercícios; dinâmica de grupo.

Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Utilização de multimídia.

Avaliação

Trabalho em grupo;

Prova individual

Bibliografia Básica

1. IEZZI, G. et al. Matemática e realidade – Ensino fundamental - 5ª série. São Paulo: Atual Editora, 2005.
2. BIANCHINI, E. Matemática – 5ª série. São Paulo: Editora Moderna, 2006.
3. SILVA, C. X.; FILHO, B. B. Matemática aula por aula – Versão com progressões – São Paulo: FTD, 2009.

Software(s) de Apoio:

- Geogebra

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Língua Inglesa**

Carga-Horária: **12h (16h/a)**

PROGRAMA

Objetivos

Reconhecer que o aprendizado da língua inglesa lhe possibilita o acesso a bens culturais da humanidade construídos em outras partes do mundo;
Construir conhecimento sistêmico, sobre a organização textual e sobre como e quando utilizar a língua inglesa nas situações de comunicação, tendo como base os conhecimentos da língua materna.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

- Alfabeto;
- Ampliação do vocabulário;
- Sinalização de Ambientes;
- Verbo To Be;
- Saudações.

Procedimentos Metodológicos e Recursos Didáticos

- Aulas expositivas com a utilização de equipamentos de multimídia e quadro branco;
- Aulas teórico-práticas com leituras e análises de textos (material impresso);
- Leitura extraclasse;
- Trabalhos dirigidos (individuais e em grupos);
- Exercícios de fixação.

Avaliação

Será de forma contínua, através da participação das alunas nas atividades desenvolvidas, por meio da produção oral e escrita em sala aula durante o curso.

Bibliografia Básica

Novo Telecurso 2000. Ensino Fundamental- Inglês. Fundação Roberto Marinho. RJ, 2009.

ANEXO II – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO ARTICULADOR

Curso: FIC em Zeladoria	Carga-Horária: 12h (16h/a)
Disciplina: Informática Básica	
PROGRAMA	
Objetivos	
<ul style="list-style-type: none">• Operar sistemas operacionais.• Operar <i>softwares</i> utilitários.• Operar <i>softwares</i> aplicativos (Editor de Texto e Planilha Eletrônica), despertando para o uso da informática na sociedade.	
Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)	
1. Sistema Operacional e Utilitários	
1.1. Conceito de sistemas operacionais	
1.2. Sistema operacional Windows	
1.1.1. Programas Utilitários	
2. Navegação web	
3. Aplicativos	
3.1. Editor de texto	
3.2. Planilha eletrônica	
Procedimentos Metodológicos e Recursos Didáticos	
Aulas expositivas com projetor multimídia e atividades práticas.	
Utilização de computador com uso individualizado e/ou em grupo.	
Avaliação	
Será de forma contínua, através da participação e produção das alunas nas atividades desenvolvidas durante as aulas.	
Bibliografia Básica	
CAPRON, H. Introdução à informática. 8ª Ed., Prentice Hall, 2004.	
MANZANO, André Luiz N. G. e MANZANO, Maria Izabel N. G. Informática Básica. Érica. 1998.	
MICROSOFT, Manual do Windows XP.	
NORTON, Peter. Introdução à informática. Makron Books, 1996.	
Open Office. Manual do Writer, Calc e Impress.	
http://www.broffice.org	
Software(s) de Apoio	
Windows Vista, Foxit Reader, WinZip, VirusScan, Mozilla Firefox, Writer, Calc, Impress.	

Curso: **FIC em Zeladoria**

Disciplina: **Ética e Cidadania**

Carga-Horária: **12h (16h/a)**

EMENTA

A conduta humana, como viver para ser feliz, definições de ética e moral, a conduta no trabalho.

PROGRAMA

Objetivos

- O curso tem como objetivo reforçar os conceitos envolvendo a conduta humana no ambiente de trabalho. Para isso torna-se importante destacar o que faz o homem feliz e um breve entendimento sobre ética e moral.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

5. A conduta humana;
6. Como viver para ser feliz;
7. Definições: ética e moral;
8. A conduta no trabalho.

Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas; resolução de exercícios; dinâmica de grupo.

Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Utilização de multimídia.

Avaliação

Trabalho em grupo;
Prova individual.

Bibliografia Básica

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda, MARTINS, Maria Helena Pires. *Filosofando: Introdução à filosofia*. São Paulo: Moderna, 2003.
CHAUÍ, Marilena. *Convite à filosofia*. São Paulo: Editora Ática, 2000.
Ética e cidadania: construindo valores na escola e na sociedade. Secretaria de Educação Básica, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Brasília, 2007.

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Relações de Gênero e Direitos**

Carga-Horária: **12h** (16 h/a)

EMENTA

Princípios do direito do trabalho. Relação de trabalho e emprego. Empregador. Jornada de trabalho. Férias. Remuneração. Contrato de trabalho. Trabalho da mulher. Lei Maria da Penha. Conceito e Identidades de gênero. Parentesco, família, filiação e reprodução. Gênero e Geração. Masculinidade, poder e violência. Representações do masculino e do feminino.

PROGRAMA

Objetivos

- Apresentar conceitos fundamentais de Direito Material do Trabalho e de Teoria Geral de Direito do Trabalho, preparando a estudante para o entendimento e aplicação prática da matéria ao seu cotidiano, bem como das garantias básicas de proteção à mulher.
- Introduzir as estudantes no campo de estudos das relações de gênero a fim de que as estudantes possam incorporar esta reflexão em seu cotidiano.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Introdução à ciência do direito. Conceito e princípios do direito do trabalho.
2. Espécies de relação de trabalho. Características da relação de emprego. Jornada de trabalho
3. Remuneração. Férias. Contrato de trabalho.
4. Trabalho da mulher. Direitos básicos da mulher
5. Contextos da construção da categoria gênero: gênero, antropologia e feminismos
6. Gênero, sexualidade e reprodução
7. Gênero e geração
8. Gênero e violências

Procedimentos Metodológicos

Aulas dialogadas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua das estudantes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso.

Avaliação

A avaliação da aprendizagem, como um processo contínuo e cumulativo, assumirá as funções diagnóstica, formativa e somativa, de forma integrada ao processo ensino e aprendizagem, podendo utilizar-se dos seguintes instrumentos de acompanhamento e avaliação da aprendizagem escolar:

- Observação processual e registro das atividades.
- Avaliações escritas em grupo.
- Produção de portfólios.
- Relatos escritos e orais.
- Relatórios de trabalhos e projetos desenvolvidos.
- Instrumentos específicos que possibilitem a autoavaliação

No processo serão considerados ainda: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

Bibliografia Básica

- FONSECA, C. Bandidos e mocinhos: a violência no cotidiano. In: **Família, fofoca e honra**. Porto Alegre: UFRGS, 2000.
- GOMES, Orlando e Elson Gottschalk. Curso de Direito do Trabalho. Editora Forense.
- MARTINS, Sergio Pinto. Direito do Trabalho. Editora Atlas.
- NICHOLSON, L. **Interpretando o Gênero**. Revista Estudos Feministas, v. 8, n. 2, p. 9-41, 2000, 2004.
- SCHWADE, E. . Novos Contextos: gênero e juventude em assentamentos rurais. In: Schwade E.; Valle, C.G.O. (Org.). **Processos Sociais, Cultura e Identidades**. São Paulo: Annablume, 2010, v. p. 323-358.
- STRATHERN, Marilyn. "**Necessidade de pais, necessidade de mães**". Revista Estudos Feministas, v 3, n. 2, p. 303-329, 1995

ANEXO III – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO TECNOLÓGICO

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Manutenção Predial**

Carga-Horária: **24h (32h/a)**

EMENTA

Apresentar às alunas noções sobre a construção de residências populares, além de ensinar noções de limpeza de pisos e paredes com peças cerâmicas.

PROGRAMA

Objetivos

- Apresentar os trâmites necessários que o morador deve tomar para iniciar a construção de uma residência popular.
- Identificação dos principais processos construtivos de uma residência popular: fundações, estrutura, alvenarias, revestimentos e instalações.
- Ensinar noções de manutenção residencial, no que tange à limpeza da edificação.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Noções de projeto arquitetônico: como medir o terreno, desenho em escala, planta da casa e cuidados com a posição da casa;
2. Implantação do canteiro de obras de residências;
3. Fundações em sapatas corridas e radier;
4. Vedações verticais: processo executivo e tipologias;
5. Execução de lajes pré-moldadas de piso e de forro;
6. Noções de estruturas de concreto armado para pequenas construções residenciais;
7. Instalações elétricas e hidrossanitárias para pequenas construções residenciais;
8. Revestimento de paredes à base de cimento: chapisco, emboço, reboco e argamassas prontas;
9. Revestimento cerâmico;
10. Noções de limpeza de pisos e paredes com peças cerâmicas.

Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas e leituras de textos.

Recursos Didáticos

- Projeção de vídeos e multimídia.

Avaliação

- Trabalhos em grupos.

Bibliografia Básica

- BORGES, Alberto Campos – Prática das Pequenas Construções - Vol. 1. 9ª Edição, Editora BLUCHER.
- SALGADO, Julio - Técnicas e Práticas Construtivas para Edificação, 2009, Editora Érica.

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Segurança do Trabalho**

Carga-Horária: **12h (16h/a)**

EMENTA

Conhecimentos e aplicação das técnicas e normas de Segurança do Trabalho no lar.

PROGRAMA

Objetivos

- Compreender que os comportamentos interferem no desempenho das atividades do trabalho no lar;
- Expressar atitudes sobre a prevenção de acidentes domésticos, aplicando as noções sobre segurança do trabalho.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Legislação aplicada a Saúde e Segurança do Trabalho
2. Riscos ambientais
3. Acidente de trabalho
4. Proteção contra incêndios

Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas, palestras e leituras de textos.

Recursos Didáticos

- Projeção de vídeos e multimídia.

Avaliação

- Trabalhos individuais e/ou grupos, seminários e prova escrita.

Bibliografia Básica

- Cartilha Casa Segura. Disponível em: www.inmetro.gov.br
- Normas Regulamentadoras. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br>
- Barsano, P. R.; Barbosa, R. P. **Segurança do trabalho - Guia prático e didático**. 1ª edição. Editora Érica. 2012.
- Leal, P. **Descomplicando a segurança do trabalho - Ferramentas para o dia-a-dia**. 1ª edição. Editora LTC. 2012.

Curso: **FIC em Zeladoria**
Disciplina: **Noções de Qualidade**

Carga-Horária: **12h (16h/a)**

EMENTA

Visa proporcionar aos participantes, conhecimentos sobre as origens e a importância dos processos da Qualidade para a sobrevivência das organizações modernas num momento de competição globalizada, bem como, explicitar as práticas de atendimento, conquista e fidelização dos clientes, fundamentais ao desenvolvimento das organizações hoje, onde pessoas se transformam no talento organizacional mais valioso.

PROGRAMA

Objetivos

- Visa proporcionar aos participantes, conhecimentos sobre as origens e a importância dos processos da Qualidade para a sobrevivência das organizações modernas num momento de competição globalizada, bem como, explicitar as práticas de atendimento, conquista e fidelização dos clientes, fundamentais ao desenvolvimento das organizações hoje, onde pessoas se transformam no talento organizacional mais valioso.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. As realidades da Era do Conhecimento e da Qualidade no Mundo do Trabalho hoje em dia.
2. O Talento Humano como principal valor das Organizações com foco na Qualidade.
3. Origens e históricos dos processos da Qualidade no Mundo; A Qualidade moderna nasceu e se desenvolveu no Japão. A Educação como fator cultural para a Qualidade.
4. Planejamento e Estratégias da Qualidade nas Organizações;
5. A Qualidade no Atendimento como fator essencial na conquista e fidelização dos Clientes.
6. O atendimento e as ações das Pessoas como elementos diferenciais na satisfação dos clientes.

Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

Recursos Didáticos

- Data-show;
- Quadro branco;
- Filmes;
- Formulários das principais rotinas administrativas de uma empresa.

Avaliação

- Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos e exercícios práticos. Ao término de cada módulo, serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos, levando em consideração alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

Bibliografia Básica

1. CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão com Pessoas**. 10. ed. São Paulo: Campus, 2010.
2. _____. **Administração nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
3. _____. **Administração: Teoria, Prática e Processo**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
4. FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.
5. RICHARD, F. Gerson. **A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida**. Rio de Janeiro, Qualitymark Editora, 1a ed., 1999.
7. SCHAFF, Dick. **A nova estratégia do marketing: atendimento ao cliente**. São Paulo: Harbra Editora, 1991.

ANEXO IV – PROGRAMAS DAS ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Curso: **FIC em Zeladoria**

Seminário: **Auto Estima e Relações Interpessoais**

Carga-Horária: **04 h**

EMENTA

O Auto Conhecimento; A Empatia; A Percepção Seletiva; O Processo da Comunicação e das Relações Sociais; A Inteligência Emocional e o Trabalho em Equipe; As Pessoas, seus Comportamentos e Competências.

PROGRAMA

Objetivos

- Levar os participantes a entenderem a importância das boas relações e do comportamento social no trabalho e nos diversos ambientes de interação com outras pessoas, buscando dessa forma, levar as pessoas a se conhecer melhor e desenvolver relações harmoniosas e eficazes dentro da sua rede de relacionamentos.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. A importância do Auto Conhecimento e das Relações Interpessoais; A Empatia; a Percepção Seletiva do Outro;
2. O Processo da Comunicação como fundamentais à interação social no Trabalho e na Família;
3. O Conhecimento e o Controle da Inteligência Emocional, como fundamentais para o Sucesso na Vida Social e Afetiva;
4. As Pessoas, seus comportamentos, competências e atitudes, como diferenciais competitivos para as organizações e para o trabalho em equipe.

Procedimentos Metodológicos

Palestras expositivas, seguidas de trabalhos individuais e de equipes, além de debates. Assim, será possível apresentar a todos, a importância da Comunicação e das Interações Sociais para o sucesso profissional, de forma participativa e integrada, na busca do estabelecimento de uma interação maior na relação teoria-prática.

Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Filmes;
- Material didático impresso.

Avaliação

Será adotado o critério da avaliação contínua. Ao término do Seminário, serão aplicadas avaliações através de perguntas, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação dos conteúdos.

Bibliografia Básica

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão com Pessoas**. 10. ed. São Paulo: Campus, 2010.

_____. **Administração nos Novos Tempos**: 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CARVALHO, Antônio Vieira & NASCIMENTO, Luiz Paulo. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Ed. Pioneira, 2003.

NASCIMENTO, Luiz Paulo.; CARVALHO, Antônio Vieira de. **Administração de Recursos Humanos**. Vol. 01. São Paulo: Ed. Pioneira, 1998.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações Humanas - Psicologia das Relações Interpessoais** - 6ª Ed. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2009.

WEIL, Pierre. **Relações Humanas na Família e no Trabalho** - 54ª Ed. Rio de Janeiro. Ed. Vozes, 2008.

Curso: **FIC em Zeladoria**
Seminário: **Qualidade de Vida no Trabalho** Carga-Horária: **04h**

EMENTA

Conceitos de saúde, exercício físico e qualidade de vida; Os pilares da qualidade que contribuem para o bem estar; Práticas corporais: exercícios físicos e ginástica laboral.

PROGRAMA

Objetivos

- Apresentar os conceitos de saúde, exercício físico e qualidade de vida;
- Analisar os pilares que trazem qualidade de vida e bem estar para as pessoas;
- Vivenciar práticas corporais de exercícios físicos e ginástica laboral, como meio de gerar autonomia motora para introduzi-las na vida.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Saúde, exercício físico e qualidade de vida
 - 1.1. Conceitos de saúde, exercício físico e qualidade de vida;
 - 1.2. Visão holística de saúde
2. Os pilares da qualidade de vida
 - 2.1. Alimentação
 - 2.2. Exercícios físicos
 - 2.3. Sono
 - 2.4. Trabalho
 - 2.5. Afetividade
 - 2.6. Sexualidade
 - 2.7. Lazer
3. Práticas corporais
 - 3.1. Exercícios físicos e seus benefícios para a saúde, bem estar e qualidade de vida;
 - 3.2. Ginástica laboral: benefícios e vivência de ginástica laboral.

Procedimentos Metodológicos

Aula expositiva interativa; atividades de leitura individual e em grupo; análise de vídeo e aula de práticas corporais.

Recursos Didáticos

- Multimídia
- Notebook
- Caixa de som
- Material impresso
- Matéria para práticas corporais: bolas de propriocepção coloridas, colchonetes, corda elástica, bolas diversas e flutuadores para atividade aquática.

Avaliação

Participação ativa das estudantes nas atividades propostas e entrega de atividades impressas.

Bibliografia Básica

1. MOREIRA, Ramos L.; GOURSAND, Marcos. **Os sete pilares da qualidade de vida**. 2ª Ed. Editora Leitura, 2006.
2. NAHAS, Markus Vinicius. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. 3. Ed. Ver. e atual. Londrina: Midiograf, 2003.
3. SABA, Fábio. **Mexa-se: atividade física, saúde e bem-estar**. São Paulo: Takano Editora, 2003.
4. Wagner Wey; SIMÕES, Regina. **Esporte como Fator de Qualidade de vida**. Piracicaba: Editora UNIMEP, 2002.

Curso	FIC em Zeladoria	
Oficina:	Facetas da Violência Doméstica	Carga-Horária: 02h

EMENTA

Conceitos de violência doméstica. Modalidades de violência doméstica. Prevenção à violência doméstica. Rede de proteção às vítimas de violência doméstica.

PROGRAMA

Objetivos

- Apresentar os conceitos de violência doméstica e suas modalidades.
- Reconhecer os sinais da violência doméstica e as maneiras de prevenção.
- Conhecer a rede de proteção às vítimas de violência doméstica.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

- Conceitos de violência doméstica.
- Modalidades de violência doméstica: física, sexual, psicológica.
- Prevenção à violência doméstica.
- Rede de proteção às vítimas de violência doméstica.

Procedimentos Metodológicos

Aula expositiva interativa; atividades de leitura individual e em grupo; análise de vídeo e relato de experiência.

Recursos Didáticos

- Multimídia
- Notebook
- Caixa de som
- Material impresso

Avaliação

Participação ativa das estudantes nas atividades propostas na roda de conversa.

Bibliografia Básica

NEVES, Gerlane Bezerra das. A política de proteção à mulher vítima de violência: o caso Centro de Referência Mulher Cidadã da Cidade do Natal. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Curso de Serviço Social. 2005. (monografia de graduação)

RODRIGUES, Maria Socorro Pereira. A mulher sujeita à violência masculina: representação social de sua identidade. Mossoró/RN: UERN, 2003.

SANTOS, Lúgia Pereira. Histórias do corpo negado: uma reflexão educacional sobre gênero e violência feminina. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Programa de Pós-Graduação em Educação. 2005. (tese de doutorado)

Curso	FIC em Zeladoria	
Palestra:	Saúde da Mulher	Carga-Horária: 02h

EMENTA

Conceitos de saúde da mulher, cuidados básicos na saúde da mulher; identificar os sintomas, tratamento e prevenção; como conscientizar da importância do pré-natal e amamentação para uma melhor qualidade de vida.

PROGRAMA

Objetivos

- Apresentar os conceitos de saúde, esclarecer sobre o que vem a ser câncer de mama, alertando sobre a prevenção e conscientizar que existe cura quando tratado;;
- Conhecer os sintomas, o tratamento, as formas de transmissão e prevenção de cada doença (DST);
- Reconhecer a importância da amamentação e conhecer os benefícios do pré-natal.

Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

4. Saúde e qualidade de vida
 - 4.1. Conceitos de saúde;
 - 4.2. Visão da qualidade de vida.
5. Desenvolvimento teórico-prático
 - 5.1. Câncer de Mama
 - 5.2. Câncer do colo do útero
 - 5.3. DST- doenças Sexualmente Transmissível
 - 5.4. Gravidez
 - 5.5. Aleitamento materno
6. Práticas corporais
 - 6.1. Exercícios físicos e seus benefícios para a saúde, bem estar e qualidade de vida;
 - 6.2. Ginástica laboral: benefícios e vivência de ginástica laboral.

Procedimentos Metodológicos

Aula expositiva interativa; atividades de leitura individual e em grupo; análise de vídeo e relato de experiência.

Recursos Didáticos

- Multimídia
- Notebook
- Caixa de som
- Material impresso

Avaliação

Participação ativa das estudantes nas atividades propostas na roda de conversa.

Bibliografia Básica

1. PINOTTI, Aristodemo J.; **Saúde da Mulher**. 1ª Ed. Editora - contexto, 1998.
2. <http://www.boasaude.com.br>
3. <http://www.abcdasaude.com.br/artigo.php?611>