



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

# **PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO AUXILIAR DE CRÉDITO E COBRANÇA**

Belo Horizonte

26 de agosto de 2013

## Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO.....	3
2. DADOS GERAIS DO CURSO .....	3
3. JUSTIFICATIVA .....	4
4. OBJETIVOS DO CURSO .....	4
5. PÚBLICO-ALVO .....	4
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	5
7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	5
8. DIFERENCIAIS DO CURSO .....	5
9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO .....	5
10. MATRIZ CURRICULAR .....	5
11. EMENTÁRIO .....	6
12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS .....	9
13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	10
14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO .....	11
15. INFRAESTRUTURA .....	11
16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE.....	11
17. CERTIFICAÇÃO.....	11
18. BIBLIOGRAFIA .....	12

**PROJETO PEDAGÓGICO  
AUXILIAR DE CRÉDITO E COBRANÇA**

## 1. IDENTIFICAÇÃO

<b>Dados da Instituição:</b> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
CNPJ	10.626.896.0001/72		
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais		
Endereço: Av. Professor Mário Werneck, 2590			
Bairro: Buritis	Cidade: Belo Horizonte	Estado: Minas Gerais	CEP: 30575-180
Telefone: (31) 2513-5222	Fax: -	Site da Instituição: www.ifmg.edu.br	

<b>Nome do Reitor:</b> Caio Mário Bueno Silva			
Campus ou unidade de ensino que dirige: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
Identidade: M1132560 - SSPMG	Matrícula SIAPE: 0272524		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular: -----	Telefone comercial (31) 2513- 5103	Endereço eletrônico (e-mail) gabinete@ifmg.edu.br	

<b>Proponente:</b> Cláudio Aguiar Vita			
Campus ou unidade de ensino onde está lotado Reitoria		Cargo/Função Coordenador Geral do Pronatec	
Matrícula SIAPE 1185537	CPF 564.558.796-00		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular (31) 9928-1550	Telefone comercial (31) 2513-5170	Endereço eletrônico (e-mail) claudio@ifmg.edu.br	

## 2. DADOS GERAIS DO CURSO

<b>Nome do curso:</b> Curso de formação inicial e continuada em Auxiliar de Crédito e Cobrança
<b>Eixo tecnológico:</b> Gestão e Negócios
<b>Carga horária:</b> 160 horas
<b>Escolaridade mínima:</b> Ensino Médio Incompleto
<b>Classificação:</b> ( X ) Formação inicial ( X ) Formação continuada
<b>Número de vagas por turma:</b> 20 a 40 (de acordo com a demanda)
<b>Frequência da oferta do curso:</b> de acordo com a demanda
<b>Periodicidade das aulas:</b> de acordo com o demandante
<b>Modalidade da oferta:</b> Presencial
<b>Turno:</b> de acordo com o demandante

### 3. JUSTIFICATIVA

O IFMG é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

Visando atender a demanda local e regional é que propomos o curso de Auxiliar de Crédito e Cobrança.

### 4. OBJETIVOS DO CURSO

O objetivo principal do curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar 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 curso busca também formar profissionais-cidadãos empreendedores, competentes, com conhecimentos técnicos eticamente responsáveis e comprometidos com o bem estar da coletividade e que saibam articular a teoria à prática, fazendo uso das habilidades e atitudes compatíveis com a área.

### 5. PÚBLICO-ALVO

O curso de Auxiliar de Crédito e Cobrança, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Médio Incompleto.

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:

1ª) 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.

2ª) Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.

3ª) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

## 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O egresso do curso FIC em Auxiliar em 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.

## 7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O Auxiliar de Crédito e Cobrança atuará principalmente em empresas públicas ou privadas, além de poder desenvolver suas atividades como autônomo.

## 8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando-se 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 Auxiliar de Crédito e Cobrança, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Médio Incompleto.

O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

## 10. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC em Auxiliar de Crédito e Cobrança, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma 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 é apresentado as ementas.

<b>Ord.</b>	<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária Total (hora relógio)</b>
1.	Análise de Crédito	20h
2.	Direito do Consumidor	12h
3.	Comunicação Oral e Escrita	20h
4.	Matemática Comercial e Financeira	28h
5.	Negociação	20h
6.	Informática Básica	20h
7.	Relações interpessoais	20h
8.	Recuperação de Crédito	20h
<b>CARGA HORÁRIA TOTAL</b>		<b>160 h</b>

## 11. EMENTÁRIO

<b>Disciplina:</b> Análise de Crédito	<b>Carga horária:</b> 20h
<p><b>Ementa:</b>  Definição sobre crédito; Formas mais comuns de crédito comercial para pessoa física; Os tipos de crédito comercial para pessoas jurídicas; Técnica de coleta de dados e ficha cadastral; Tipos de documentos de Identificação; Identificando o cliente; A ficha cadastral deve ser composta por três itens básicos; Checagem de informações cadastrais - PESSOA FÍSICA; Análise de dados coletados - PESSOA FÍSICA; Checagem de informações cadastrais - PESSOA JURÍDICA; Análise de dados coletados - PESSOA JURIDICA; Política de Crédito; Objetivo da Política de Crédito; Fenômeno da Inadimplência; Técnicas de Análise de Crédito; Subjetiva; Credit Score; Técnica dos 5 C s; Relatório de visitas; Análise de Balanços no varejo - usado para Pessoas Jurídicas; Análise de indicadores econômico - financeiros; Análise horizontal e vertical de balanços; Risco de Crédito; Avaliação; Rating; Limite de Crédito.</p>	
<p><b>Bibliografia:</b>  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.</p>	

<b>Disciplina:</b> Direito do Consumidor	<b>Carga horária:</b> 12h
<p><b>Ementa:</b> 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.</p>	
<p><b>Bibliografia:</b> Código Trabalhista Brasileiro (CTB) e Resoluções.</p>	

<b>Disciplina:</b> Comunicação Oral e Escrita	<b>Carga horária:</b> 20h
<p><b>Ementa:</b> Padrões de Linguagem, A Força da Palavra, Linguagem Eficiente, - Vícios de Linguagem, Erros Comuns, Algumas Convenções, Alguns Sinais de Pontuação, Parágrafo - Unidade de Composição, Manual de Redação, O Processo da Comunicação Escrita, Pesquise sobre o Assunto, Indicação de Fontes, Situações que Interferem na Leitura, Ter Medo é uma Coisa Normal, Fases da Boa Redação, Qualidades do Texto Informativo, Características de uma Boa Mensagem, Tipos de Texto, Relatório, Atas e Procuração, Como Escrever um Relatório, Como Escrever uma Ata de Reunião, Como Escrever uma Procuração, Carta Comercial, e-mail e requerimento, Como Escrever uma Carta, A Mensagem de Correio Eletrônico, Dicas para Elaborar um Requerimento.</p>	
<p><b>Bibliografia:</b> BRASIL. <b>Redação Comercial</b>, Lei 4.886, de 09 de dezembro de 1965. Brasília: MPOG . Disponível: &lt; <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4886.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4886.htm</a> &gt; Acesso em: 12 de dezembro de 2013. TAVARES, Maurício. Comunicação empresarial e planos de comunicação. São Paulo: Atlas, 2010.</p>	

<b>Disciplina:</b> Matemática Comercial e Financeira	<b>Carga horária:</b> 28h
<p><b>Ementa:</b> 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;</p>	

Elaboração de Planilhas Financeiras; Fluxos de Caixa Não-Homogêneos.
<b>Bibliografia:</b> DANTE, L. R. <b>Tudo é matemática</b> : Ensino Fundamental. São Paulo; Ática, 2005. (Coleção).

<b>Disciplina:</b> Negociação	<b>Carga horária:</b> 20h
<b>Ementa:</b> 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.	
<b>Bibliografia:</b> 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.	

<b>Disciplina:</b> Informática Básica	<b>Carga horária:</b> 20h
<b>Ementa:</b> componentes operacionais; recursos do windows; internet e office.	
<b>Bibliografia:</b> MANZANO, A.L.N.G. <b>Estudo dirigido de informática básica</b> . São Paulo. Érica, 2004. BATISTA, Emerson O. <b>Sistemas de Informação</b> . Editora Saraiva, 2005.	

<b>Disciplina:</b> Relações interpessoais	<b>Carga horária:</b> 20h
<b>Ementa:</b> Entendendo o elemento humano; O elemento humano e sua variabilidade; Cognition humana; Teoria de Campo de Lewin; Teoria da dissonância cognitiva; Conceito de Homem Complexo; Padrões Básicos da Percepção Interna e Externa; Fatores de Percepção Interna; Motivação; A hierarquia das Necessidades de Maslow; A teoria dos dois fatores de Herzberg; A teoria contingencial de Vroom; Teoria da Expectação; Personalidade; Autoconhecimento; Fatores de percepção externa; Percepção social e interpessoal; Inteligência emocional; Comunicação; O comportamento humano nas organizações; Grupos e equipes; Atributos básicos de um grupo; Desenvolvimento dos grupos; Tipos de equipes; Relacionamento interpessoal; Conflitos e suas implicações; Administração de conflitos; Habilidade de lidar com conflitos; Técnicas de resolução de conflitos; Habilidades para lidar com pessoas; Princípios do relacionamento humano; Feedback: a ponte ou o abismo para os relacionamentos?; Tipos de feedback; Aplicação do Feedback Positivo; Aplicação do Feedback Corretivo; Habilidades de negociação; Estratégias de barganha; Habilidades para uma negociação eficaz.	
<b>Bibliografia:</b>	

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:** 20h

**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.

## 12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;

- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico-racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

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

### 13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo.

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 e autoavaliação.

#### 14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

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

#### 15. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, data show e banheiro masculino e feminino.

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.

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

O IFMG, por meio do Programa de Assistência Estudantil, irá conceder gratuitamente aos alunos: uniforme, material escolar, seguro escolar, auxílio financeiro para transporte e lanche, com a finalidade de melhorar o desempenho acadêmico e minimizar a evasão.

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 de cada componente curricular informar, ao serviço pedagógico, a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que essa equipe trace 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 pelo IFMG.

#### 17. CERTIFICAÇÃO

Após conclusão do curso o estudante receberá o Certificado de Qualificação Profissional em Auxiliar de Crédito e Cobrança do Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, Carga Horária: 160 horas.

## 18. BIBLIOGRAFIA

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: 30 maio 2013.

FREIRE, Paulo, **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo. Ed Paz e Terra, 1996 (Coleção Leitura).

**Pronatec: objetivos e iniciativas.** Disponível em [:http://pronatec.mec.gov.br/institucional/objetivos-e-iniciativas](http://pronatec.mec.gov.br/institucional/objetivos-e-iniciativas). Acesso em: 30 maio 2013.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro. Inovações e Projeto Político-Pedagógico: uma relação regulatória ou emancipatória? **Caderno Cedes**, Campinas, v. 23, n. 61, p. 267-281, dezembro de 2003.

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