



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA  
CATARINA

## Aprovação do curso e Autorização da oferta

# PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E VENDAS ARTICULADO AO ENSINO MÉDIO NA MODALIDADE EJA

## Parte 1 (solicitante)

### DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

**1 Campus:** Câmpus Garopaba

**1.1 Departamento:** Ensino, Pesquisa e Extensão

**2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:** Rodovia SC 434, 11090, Campo Duna, Garopaba –  
CNPJ 11.402.887/0001-60 – (48) 3354-0868

### DADOS DA INSTITUIÇÃO PARCEIRA

**3 Instituição:** Governo de Santa Catarina – Secretaria de Estado da Educação - Centro de  
Educação de Jovens e Adultos (CEJA) de Imbituba

**3.1 Coordenação:** Nilda Damazio Nunes

**4 Endereço/CNPJ/Telefone:** R. Ernani Cotrin, 737, Centro, Imbituba – CNPJ 82.951328/0001-58  
– (48) 3355-3221

### DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

**5 Nome do responsável pelo projeto:** Cristine Ferreira Costa

**6 Contatos:** (48) 3354-0868

**7 Nome do Coordenador do curso:** Fabiana de Agapito Kangerski

**8 Contato/ Regime de trabalho/ Currículo Lattes:** (48) 3354-0868 – 40h (DE) -  
<http://lattes.cnpq.br/9613787301008355>

## Parte 2 (aprovação do curso)

### DADOS DO CURSO

**9 Nome do curso:** FIC TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E VENDAS ARTICULADO AO ENSINO MÉDIO NA MODALIDADE EJA

**10 Eixo tecnológico:** TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

**11 Forma de oferta:** PROEJA – FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA

**12 Modalidade:** PRESENCIAL

**13 Carga horária total:** 1.440h

### PERFIL DO CURSO

#### 14 Justificativa do curso:

Santa Catarina é um estado privilegiado pela diversidade de suas belezas, que se traduzem em um cenário de praias, dunas, serras e planícies. Dados da Santur (2007) apontam que o Estado recebe anualmente cerca de oito milhões de visitantes estrangeiros, brasileiros de outros estados e catarinenses em viagem dentro do próprio Estado. Deste número, 3,8 milhões aproveitam a temporada de verão no litoral (SANTUR, 2013).

Neste contexto, o município de Garopaba ocupa o quarto destino turístico mais requisitado do litoral sul catarinense, sendo desejado e conhecido por milhares de turistas nacionais e estrangeiros. Somente no verão, o município recebe mais de 97 mil visitantes (SANTUR, 2013).

De acordo com pesquisa da Santur (2007), 91,28% dos turistas que visitam o município é em decorrência dos seus atrativos naturais. Embora se confirme esta estatística, sabe-se que a satisfação do cliente com o serviço turístico vai muito além da beleza da sua natureza. É neste ponto que se inclui o que se chama *trade turístico*. De forma macro, o conceito de *trade turístico* integra todos os estabelecimentos que compõem o produto turístico. Neste campo incluem-se diretamente os meios de hospedagem, as lojas de *souvenirs*, restaurantes, agências de viagens. Em âmbito periférico também se integra ao *trade turístico* os serviços na área de saúde, transporte, supermercados, bancos comerciais, lojas, entre outras atividades que os turistas precisam utilizar durante sua permanência na cidade.

Desta forma é possível concluir que a qualidade dos serviços no turismo está associada a um *trade turístico* capaz de corresponder as necessidades e os desejos dos turistas, fazendo com

que estas pessoas tenham experiências positivas enquanto visitarem o município e tenham o desejo de retornar ao mesmo destino ou até mesmo recomendá-lo a outras pessoas.

Neste contexto é que se insere o conceito de **serviços**. Segundo a definição de Kotler (1998, p. 412), o serviço "é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada". Sua produção pode ou não estar ligada a um bem físico. O setor de turismo se encaixa dentro dos serviços e é de suma importância levar em conta determinadas especificidades, tais como a variabilidade, pessoalidade, intangibilidade e inseparabilidade.

Uma das características mais relevantes nos serviços é o fato de que os mesmos possuem no componente pessoal um dos seus principais fatores de sucesso, colaborando diretamente para a percepção da qualidade final. Conforme a AMA - *American Management Association* (apud KOTLER, 2000), mais de 60% dos motivos da perda de clientes nos serviços é em decorrência de um mau atendimento. As pessoas que lidam diretamente com o cliente têm uma grande responsabilidade, pois representam a própria empresa e são responsáveis pela imagem da mesma junto ao público consumidor.

Um dos aspectos mais delicados na gestão de serviços é a avaliação da qualidade pelo cliente. Devido às características inerentes aos serviços, inúmeros fatores influenciam a percepção do cliente, desde os mais tangíveis como as instalações, apresentação dos funcionários; até os mais intangíveis, como conforto, cortesia dos funcionários, atenção individualizada, entre outros. A empresa deve se preocupar em atender às necessidades e, principalmente, ir além das expectativas dos clientes. Além disso, é preciso considerar que as experiências passadas influenciam o nível de exigência dos consumidores.

O processo de vendas, por sua vez, também está atrelado diretamente com o atendimento prestado, afinal, para conquistar e manter clientes é preciso combinar boas vendas com um bom atendimento (PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES, 2008). Desta forma, conclui-se que vendas e atendimento não são funções independentes, mas sim complementares.

As vendas e o atendimento ao cliente são os principais responsáveis pela obtenção e manutenção da satisfação dos clientes (GOBE *et al*, 2007). É por esta satisfação dos clientes que as organizações atingem os seus objetivos, estejam eles atrelados à lucratividade ou não.

Partindo destes preceitos é que o Instituto Federal de Educação Câmpus Garopaba pretende desenvolver o Curso PROEJA FIC Técnicas de Atendimento e Vendas. Entende-se que esta oferta colaborará para uma melhor preparação dos profissionais que integram o *trade turístico*, promovendo sua empregabilidade, atrelada à elevação da escolaridade formal.

Por meio deste curso, o Câmpus Garopaba cumpre seu papel social de oferta de ensino gratuito e de qualidade. A iniciativa prima pela democratização do acesso aos cursos de qualificação profissional, atendendo a um dos requisitos da Lei nº 11.892/2008.

Referências Bibliográficas:

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. **Atendimento nota 10**: tudo o que você precisa saber para prestar um excelente serviço e fazer com o que os clientes voltem sempre. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

GOBER, Antônio Carlos *et al.* MOREIRA, Julio Cesar Tavares (Org.). **Administração de vendas**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

SANTUR. **Pesquisa de demanda turística 2007**. Disponível em [http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com\\_docman&Itemid=215](http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com_docman&Itemid=215). Acesso em 03 de Março de 2011.

**SANTUR**. Santa Catarina: estudo da demanda turística 2013. Sinopse comparativa de janeiro e fevereiro. Disponível em

[http://www.santur.sc.gov.br/images/stories/estatisticas/turismo2013\\_OK/santa%20catarina%202013.pdf](http://www.santur.sc.gov.br/images/stories/estatisticas/turismo2013_OK/santa%20catarina%202013.pdf).

Acesso em 02 de julho de 2014.

## 15 Objetivos do curso:

### 15.1 Objetivo Geral

Desenvolver habilidades, conhecimentos e atitudes a partir da integração da educação profissional e da Educação de Jovens e Adultos, de forma a proporcionar ao educando a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos e sociais, relacionando a teoria e a prática.

### 15.2 Objetivos Específicos

- Integrar as áreas do conhecimento, por meio da interdisciplinaridade, contribuindo para o processo de desenvolvimento dos educandos e da sociedade.
- Possibilitar a compreensão do mundo e suas transformações históricas, geográficas, sociais, culturais, políticas e econômicas, e o estabelecimento de relações com conhecimentos do cotidiano dos educandos.
- Buscar soluções aos desafios e aos problemas da prática profissional, com cidadania, respeito e princípios éticos e políticos.
- Integrar o conhecimento das Ciências da Natureza e da Matemática com a Educação Tecnológica, trabalhando a interdisciplinaridade entre os conhecimentos contribuindo no processo de desenvolvimento dos educandos e da sociedade.

- Disseminar a importância de executar os processos de atendimento e venda ao cliente com nível de excelência, no que diz respeito a: ética profissional e ambiental, na forma de interagir com o cliente externo e interno, na aplicação e adaptação de técnicas de atendimento e vendas a cada contexto, na comunicação oral e escrita e na apresentação pessoal;
- Proporcionar a qualificação dos cidadãos para sua inclusão no mercado de trabalho na área de atendimento ao cliente e vendas e/ou na manutenção de posto de trabalho já conquistado;
- Promover a integração do IFSC Câmpus Garopaba com a comunidade.

**16 Legislação (profissional e educacional) que embasa o curso:** LDB , PDI- IFSC, Documento Base PROEJA.

## **PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO**

### **17 Competências, habilidades e atitudes gerais do egresso:**

- Aplicar os conhecimentos científico-tecnológicos, para explicar o funcionamento do mundo e dos processos históricos, sociais e econômicos, planejando, executando e avaliando ações de intervenção na realidade.
- Conhecer as formas contemporâneas de linguagem, com vistas ao exercício da cidadania e do trabalho, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico.
- Ler, articular e interpretar símbolos e códigos em diferentes linguagens e representações, estabelecendo estratégias de solução e integrando os conhecimentos das várias ciências e outros campos do saber.
- Ter iniciativa, criatividade, responsabilidade e autonomia com relação à educação continuada.
- Observar o contexto de atuação e aplicar e adaptar técnicas de atendimento e vendas, observando os objetivos organizacionais propostos, os preceitos éticos e interagindo de forma segura e adequada com clientes, fornecedores e colegas de trabalho.

### **18 Áreas de atuação do egresso (postos de trabalho ou ação empreendedora):**

O egresso do curso PROEJA-FIC em Técnicas de Atendimento e Vendas, ao concluir seus estudos, deverá estar apto a portar-se de acordo com as habilidades necessárias para executar um atendimento e venda ao cliente com nível de excelência, com vistas a alcançar a satisfação dos clientes e melhorar seu desempenho profissional. Este profissional poderá atuar nas

empresas que integram diretamente o sistema turístico, bem como em estabelecimentos comerciais e de serviços.

# ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

## 19 Matriz Curricular

	<i>Disciplina</i>	<i>Carga Horária</i>
<b>Educação Básica</b>	Língua Portuguesa e Literatura	128h
	CCTT Língua Portuguesa e Literatura	32h
	Língua Estrangeira Inglês	64h
	CCTT Língua Estrangeira Inglês	16h
	Artes	64h
	CCTT Artes	16h
	Educação Física	64h
	CCTT Educação Física	16h
	História	64h
	CCTT História	16h
	Geografia	64h
	CCTT Geografia	16h
	Sociologia	64h
	CCTT Sociologia	16h
	Filosofia	64h
	CCTT Filosofia	16h
Matemática	128h	
CCTT Matemática	32h	
Biologia	128h	
CCTT Biologia	32h	
Física	64h	
CCTT Física	16h	
Química	64h	
CCTT Química	16h	
	<i>Total</i>	1.200h
<b>Educação Profissional</b>	<i>Unidade Curricular</i>	<i>Carga Horária</i>
	Informática Aplicada	42h
	Linguagem e Comunicação	45h
	Técnicas de Atendimento e Vendas	60h
	Ética e Sustentabilidade	18h
	Espanhol Aplicado	48h
	Projeto Integrador	27h
		<i>Total</i>
	<i>Total do Curso</i>	1.440h

## 20 Componentes curriculares:

### EDUCAÇÃO BÁSICA

Unidade Curricular/Disciplina	Língua Portuguesa CCTT Língua Portuguesa
Carga Horária	160h
<b>Objetivo Geral</b>	
Promover a apropriação de conhecimentos e recursos linguísticos capazes de tornar o aluno um usuário competente da língua, tornando-o participativo das práticas sociais mediadas pela linguagem.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Compreender e usar a Língua Portuguesa como herança e vínculo de participação social, geradora de significado; Empregar corretamente a morfologia, sintaxe, ortografia, pontuação em criações textuais; Ser capaz de expor suas ideias com desenvoltura e coerência, tanto na escrita como na oralidade; Praticar a pesquisa como meio e acesso ao conhecimento; Conhecer os diferentes gêneros textuais visando às situações de interlocução (literário, jornalístico, técnico, científico e humorístico); Saber distinguir as variantes linguísticas; Confrontar opiniões e pontos de vista sobre as diferentes manifestações da linguagem verbal.	
<b>Conhecimentos</b>	
<u>1º fase:</u> Linguagem e comunicação. Variação linguística. Revisão das classes gramaticais. Gêneros textuais. Texto jornalístico. Poema. Pronomes. Frase, oração e período. Discurso direto e indireto. Crônica e anedotas. <u>2º fase:</u> Formação de palavras. Descrição e narração. Linguagem verbal e não verbal. Artigo de opinião. Coesão textual. Conto. Linguagem poética. Distribuição das sílabas. <u>3º fase:</u> Figuras de linguagem. Gêneros literários. Gênero narrativo. Termos integrantes da oração e termos acessórios. Conjunção. Período composto por coordenação e subordinação. concordância nominal e verbal. Estilos de época. Barroco. Arcadismo. Romantismo. naturalismo. Parnasianismo. Simbolismo. Pré-modernismo e modernismo no Brasil.	
<b>Referências</b>	
MEDEIROS, S. G. <b>Educação de Jovens e Adultos</b> . Ensino médio. Curitiba: Contextual, 2009. FARACO, C. A. <b>Português: Língua e Cultura</b> . Curitiba: Editora do Brasil, 2003. <b>Dicionário Prático da Língua Portuguesa</b> . Michaelis. Editora Melhoramentos, 2009.	



<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Língua Estrangeira – Inglês</b> <b>CCTT Língua Estrangeira - Inglês</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
<p>Produzir o conhecimento coletivamente como forma de superação de desafios, buscando uma transformação social não só no âmbito escolar, mas onde os cidadãos possam desenvolver uma concepção da sociedade justa, solidário, igualitária e sustentável, sendo que estes não tiveram oportunidade na idade adequada, vindo a sociedade cobrar o conhecimento gerado pela escola.</p>	
<b>Objetivos Específicos</b>	
<p>Aprender as expressões mais comuns da Língua Inglesa;  Compreender e reconhecer as palavras e seus significados em diferentes textos;  Aplicar e compreender as estruturas gramaticais da Língua Inglesa;  Elaborar questões diretas e indiretas;  Adquirir gradativamente estruturas básicas da Língua Inglesa;  Compreender textos.</p>	
<b>Conhecimentos</b>	
<p><u>1º fase:</u>  Adverbs. Prepositions. Can and may. Plural of nouns. There is there are. There was there were. Review: simple presente, simple past, presente continuous. Verb to have. Objective personal pronouns. Possessive pronouns. Verbs and prepositions. Reading/vocabular and comprehension (a postcard, family, family life, body, school object, colors, routine and others).</p> <p><u>2º fase:</u>  Do and make. Question tags. The comparative degree. Relative pronouns. Present perfect. Present perfect continuons. Future with going to. Future com present continuons. Future with will. If clauses: will. Reading/vocabular and comprehension (seasons and months, family, tourism, at the restaurant, clothes, occupations, tourist).</p> <p><u>3º fase:</u>  Comparative form. Superlative form. Present perfect with since or for. Reflexive pronouns. Modal verbs: may/might. Revision: prepositions and adverbs. Something/eveything/anything/nothing. Somebory/everbody/anybody. Revision: present perfect and irregular verbs. Reading/vocabular and comprehension (clothes and fashions, men’s wear, women’s wear, letter, where do you live).</p>	
<b>Referências</b>	
Apostila.	

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Educação Física</b> <b>CCTT Educação Física</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	

Apresentar ao aluno conhecimentos teóricos da disciplina de Educação Física, levando-os a associar tais conhecimentos à prática de atividades físicas.

### **Objetivos Específicos**

Desenvolver no aluno os fundamentos das modalidades esportivas, aplicadas de forma lúdica, recreativa e pré-desportiva, visando a relação com colegas e a interação social;

Promover e desenvolver o senso crítico por intermédio de assuntos e temas relacionados à saúde e ao corpo para compreender as diferentes manifestações da cultura corporal;

Conscientizar sobre a importância da atividade física na manutenção e prevenção de doenças e lesões, voltado para a promoção da saúde (noções sobre nutrição, higiene, respiração e ajuste corporal);

Proporcionar ao aluno desenvolver suas capacidades fisiomotoras e a criatividade, vivenciando, experimentando e explorando suas habilidades e potencialidades, aprimorando o conjunto: cognitivo, afetivo, motor e social.

### **Conhecimentos**

#### 1º fase:

Ensino e histórico da Educação Física. Noções sobre conceitos de saúde. Qualidade de vida – “Eu tenho”. Pirâmide alimentar – construindo a sua. Índice de massa corporal. frequência cardíaca – caminhada. A importância da prática desportiva II. Como o exercício pode colaborar no combate à obesidade. Conhecendo o corpo humano: crânio, coluna, membros inferiores e superiores.

#### 2º fase:

Conhecendo o corpo humano – tecido muscular. Olimpíadas de verão. Olimpíadas de inverno. Atualidades – copa do mundo 2014. Mídia nos esportes. Jogos de salão: cartas, xadrez, damas. Nutrição: suplementos e seus cuidados ao usar. Modalidades: atletismo.

#### 3º fase:

Atletismo. Futebol. Futsal. Voleibol. Voleibol de praia. Basquetebol. Handebol. Gincana esportiva. Ruas de lazer. Danças – ritmos latinos.

### **Referências**

Apostila.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Artes</b> <b>CCTT Artes</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Trazer para a escola relações sociais que contribuam na formação de sujeitos capazes de atuar e intervir na sociedade todos os temas estudados da Arte e seus desdobramentos, incluindo práticas sociais a fim de transcender os muros da escola.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Conhecer obras e artistas de alguns movimentos Modernistas e do Renascimento, considerando sua importância na história da Arte;	
Interpretar uma obra de arte e nela observar a técnica e a aplicação das diferentes formas: o abstrato, o figurativo, empregando-os como elementos plásticos na composição visual;	

Identificar as artes visuais nas mais diferentes formas de expressão artística, reconhecendo-as como expressão e comunicação do pensamento e do sentimento humano.

### **Conhecimentos**

#### 1º fase:

Conceito da Gestalt. Comunicação visual. Percepção audiovisual e sensibilidade estética. Estilos artísticos. Leitura e representação de formas e imagens. Reconhecimento dos elementos visuais. Suportes. Luz. Volume. Elementos da forma. Ponto, linha, equilíbrio e profundidade. Textura. A arte na pré-história. A arte no Egito. A arte na Grécia. A arte Romana. A arte Gótica. Produção artística. Identificação das correntes estilísticas básicas no naturalismo e surrealismo. Reconhecimento das formas visuais em espaços bi e tridimensionais. Identificação dos significados expressivos e comunicativos das formas visuais. A arte de se enfeitar. Arte e ecologia. Arte conceitual. Patrimônio cultural. Museus.

#### 2º fase:

Comunicação visual. Objetos utilitários dos povos primitivos. Percepção audiovisual e sensibilidade estética. Leitura e representação das formas e de imagens. Reconhecimento dos elementos visuais. Suportes. Luz. Volume. Elementos da forma. Ponto, linha e plano. ritmos, linha, equilíbrio e profundidade. Textura. Reconhecer obras nas diferentes linguagens visuais. Renascimento na Itália. Renascimento na Alemanha e nos países baixos. Arte pré-colombiana e arte pré-cabralina. Arte Barroca na Europa. O Barroco no Brasil. Século XIX no Brasil: a influência estrangeira. Produção artística. A arte do povo. Arte e cidade. mercado. Arte e ecologia. Arte conceitual. Patrimônio cultural. Museus. A arte das mensagens visuais. Instalação. Arte africana.

#### 3º fase:

Comunicação visual. Objetos utilitários dos povos primitivos. Percepção audiovisual e sensibilidade estética. Leitura e representação das formas e de imagens. Suportes. Luz. Volume. Elementos da forma. Ponto, linha, equilíbrio e profundidade. Textura. Reconhecer obras nas diferentes linguagens visuais. Movimentos artísticos: impressionismo, pontilhismo. século XIX no Brasil II. Art nouveau. Final do séc. XIX na Europa. A arte da primeira metade do século XX: a pintura e a escultura – expressionismo, fauvismo, cubismo, abstracionismo, surrealismo, futurismo. A fotografia e o cinema. Século XX no Brasil. Modernismo. A arte da segunda metade do séc. XX. Século XX no Brasil: a arte contemporânea. Semana da Arte Moderna. Arte e ecologia. A arte conceitual. Patrimônio cultural. Museus. A arte das mensagens visuais. Instalação.

### **Referências**

Apostila.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Geografia</b> <b>CCTT Geografia</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Conhecer e saber usar os conceitos chave para o entendimento da geografia, como espaço, território, paisagem, lugar, região, tanto em suas relações como seus processos de formação.	
Valorizar os valores, respeitando as diferenças socioculturais, religiosas e regionais da sociedade pela ética. Na formação e participação para a cidadania.	

Desenvolver práticas na pesquisa geográfica para o cotidiano do aluno, contextualizando o conteúdo programático à realidade da comunidade.

Problematizar as relações entre meio ambiente e realidade social.

Compreender e analisar criticamente as transformações sociais e econômicas do espaço brasileiro e mundial.

### **Objetivos Específicos**

Situar a geografia como ciência.

Analisar e representar as paisagens naturais e culturais nos níveis local e regional.

Conhecer o processo de formação do espaço brasileiro.

Analisar a estrutura e organização do espaço mundial.

### **Conhecimentos**

1º fase:

O que é geografia. Cartografia. Convenções cartográficas. Paisagem natural e cultural. Brasil e suas regiões. Santa Catarina: aspectos gerais, localização, clima, relevo, vegetação, hidrografia, economia, população e grupos étnicos.

2º fase:

Sistema capitalista e sistema socialista. Globalização mundial. Brasil e globalização no cenário mundial. População mundial.

3º fase:

Os continentes: localização, relevo, hidrografia, vegetação, clima, economia e população. Américas, Europa, Ásia, África e Oceania. Aquecimento global. Principais questões ambientais: impactos ambientais, preservação e conservação do meio ambiente no mundo.

### **Referências**

Apostila.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>História</b> <b>CCTT História</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Levar o educando uma forma de ensino e aprendizagem adequada e motivadora capaz de identificar os elementos componentes da diversidade econômica, social, política, cultural e espiritual dos diferentes períodos históricos da evolução do processo civilizatório, fornecendo-lhes instrumentos para responder e agir frente aos desafios decorrentes da ação humana e reação da natureza.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Constatar que poder é o resultado de um longo processo evolutivo. Destacar as mudanças que a revolução agrícola trouxe para as sociedades humanas e a natureza. Refletir acerca da história, bem como a função social do historiador. Perceber que a discussão, o debate e a investigação são os pressupostos fundamentais para o pensar histórico. Estabelecer relações entre a vida individual e social. Identificar relações sociais em seu próprio grupo de convívio, na localidade, na região e no país, relacionando-as com outras manifestações, em outros tempos e espaços.	

Entender que a história é uma ciência humana e que não está apenas nos livros e no espaço escolar.  
 Compreender a diferença entre história, passado e memória.  
 Perceber que a história é a ciência que estuda as ações humanas no tempo.  
 Compreender que a história é parte integral na vida dos seres humanos.  
 Identificar as diversas nuances envolvidas no conceito de escravidão e os graves erros conceituais que revestem essa ideia.  
 Familiarizar o aluno com os processos históricos que formam o Brasil contemporâneo.  
 Problematizar os principais elementos da sociedade e da política brasileira.  
 Acompanhar o processo de montagem da moderna sociedade urbanizada e industrial no Brasil.  
 Promover reflexões acerca da realidade sociocultural do Brasil contemporâneo.  
 Explicar as tensões socioculturais e políticas no Brasil contemporâneo.

### Conhecimentos

1º fase:

Introdução ao estudo da História. O que é História. Os sujeitos históricos. Fontes históricas. Tempo histórico. Da pré-história ao mundo Romano. Europa medieval. A modernidade europeia. A colonização da América.

2º fase:

O Brasil colonial. A formação do mundo ocidental contemporâneo: Revolução Inglesa, Revolução Francesa, o Estado Moderno e o Iluminismo. A construção dos estados nacionais americanos. O mundo na segunda metade do século XIX. As Américas no século XIX. O Brasil independente. O Brasil da primeira república. A era Vargas.

3º fase:

A história contemporânea mundial. A América contemporânea. O Brasil contemporâneo: início do período democrático; os governos Dutra, JK e a política de Jânio Quadros; o golpe e a ditadura militar; o movimento de resistência; a transição para a democracia; o Brasil na era da globalização.

### Referências

ARRUDA, J. J. de. **Toda a História**. São Paulo: Ática, 1995.  
 SCHMIDT, M. **Nova História Crítica**. Volume único. São Paulo: Editora Nova Geração, 2005.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Sociologia</b> <b>CCTT Sociologia</b>
<b>Carga Horária</b>	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Proporcionar aos alunos do EJA o entendimento da Sociologia Clássica, bem como da contemporânea, a fim de melhor compreender e participar da vida social atual.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Reconhecer a Sociologia como uma ciência que oportuniza investigar, identificar, classificar e interpretar todos os fatos relacionados à vida social.	

Identificar, comparar e compreender os diferentes discursos sobre as realidades sociais, baseado nos paradigmas teóricos e os do senso comum.

Reconhecer, compreender e analisar as influências das relações de poder nas sociedades concretas.

Refletir e produzir novos paralelos sobre as realidades sociais, percebendo-se como sujeito atuante, transformador e criativo dentro da sociedade em que vive, bem como numa visão de mundo.

Viabilizar o exercício da cidadania plena, potencializando o ser humano como autor do seu próprio pensar, com vistas em um processo dinâmico e aberto.

### Conhecimentos

#### 1º fase:

Análise etimológica da palavra Sociologia. Conceito de Sociologia. Sociologia no quadro das ciências sociais. Origens da Sociologia (causas históricas e intelectuais). Augusto Comte e o Positivismo. A lei dos três estágios. As influências do Positivismo no Brasil. Críticas ao Positivismo.

#### 2º fase:

Émile Durkheim (vida e obras) e a Sociologia Funcionalista. Fato Social (objeto de estudo da Sociologia). Os tipos de fatos sociais (normal e patológico). Método funcionalista. Teoria social (solidariedade mecânica e solidariedade orgânica). Teoria da Modernidade (a divisão social do trabalho). Karl Marx (vida e obras) e a Sociologia Histórico-Dialética. Materialismo histórico-dialético. A história segundo Marx.

### Referências

ARON, R. **As etapas do pensamento sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

CHAUÍ, M. **O que é ideologia**. São Paulo: Brasiliense, 1985.

FERNANDES, F. **A revolução burguesa no Brasil**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

Unidade Curricular/Disciplina	Filosofia CCTT Filosofia
Carga Horária	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Conhecer, manter contato, refletir criticamente as mais diversas correntes filosóficas e seus principais expoentes, a fim de melhor compreender e participar da vida sociocultural atual.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Introduzir os educandos aos principais problemas filosóficos historicamente suscitados. Compreender a filosofia dentro do quadro das províncias do saber humano. Oportunizar a autonomia do pensamento, com vistas à formação de um espírito livre e crítico. Compreender o ser humano como ser pensante e, portanto, filosófico e sua vocação à transformação do meio no qual está inserido.	
<b>Conhecimentos</b>	

1º fase:

Análise etimológica da palavra Filosofia. Conceitos de Filosofia. Filosofia no quadro das províncias do saber. Origens da Filosofia (causas históricas e intelectuais). Mito e busca pela compreensão do ser. Mitologia grega.

2º fase:

História da filosofia grega: período pré-socrático, socrático e pós-socrático. Filosofia cosmológica nos pré-socráticos. Imutabilidade e mutabilidade: um diálogo entre Parmênides e Heráclito. Os sofistas e o relativismo.

3º fase:

Sócrates e o método socrático. Platão: o mundo das coisas e o mundo das ideias. aristóteles: a ética das virtudes. Filosofia pós-socrática: a busca pela felicidade (estoicismo, epicurismo, cinismo e ceticismo). Filosofia medieval: a Patrística e a Escolástica. A relação fé e razão na perspectiva medieval. Filosofia moderna: racionalismo e empirismo. Criticismo Kantiano. Os Iluministas. Filosofia contemporânea e Reviravolta Linguística. Temas filosóficos (ética, política, religião, cultura, etc.).

**Referências**

HADOT, P. O que é filosofia antiga? São Paulo: Edições Loyola, 1999.

VERNANT, J. P. As origens do pensamento grego. Rio de Janeiro: DIFEL, 2003.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Matemática</b> <b>CCTT Matemática</b>
<b>Carga Horária</b>	160h
<b>Objetivo Geral</b>	
Produzir o conhecimento coletivamente como forma de superação de desafios, buscando uma transformação social não só no âmbito escolar, mas onde os cidadãos possam desenvolver uma concepção da sociedade justa, solidária e igualitária e sustentável.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Ensinar matemática de forma contextualizada, integrada e relacionada a outros conhecimentos, desenvolvendo competências e habilidades que são essencialmente formadoras, que instrumentalizam e que estruturam o pensamento do aluno. Capacitar o aluno a compreender e interpretar situações, apropriando-se de linguagens específicas, analisando e avaliando.	
<b>Conhecimentos</b>	
<u>1º fase:</u> Campo numérico, medidas e álgebra. Teoria dos conjuntos, campos numéricos, estudo das funções, função de 1º e 2º grau. Função exponencial.	
<u>2º fase:</u> Geometria, estatística e medida. Matrizes, determinantes. Análise combinatória. Trigonometria no triângulo retângulo. Geometria plana.	
<u>3º fase:</u> Geometria e estatística. Geometria espacial. Formas geométricas tridimensionais. Poliedros e corpos redondos. Prisma, pirâmide, cilindro, cone e esfera. Geometria analítica: distância entre dois pontos, ponto médio, coeficiente angular da reta, equação geral da reta.	



estatística e probabilidade.

### Referências

Apostila.

Unidade Curricular/Disciplina	Física CCTT Física
Carga Horária	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Promover um conhecimento integrado nas questões do cotidiano de vida de cada jovem e adulto para melhores formas de relacionamento entre as pessoas, com a natureza, com o planeta e com a cultura contemporânea, fazendo com que o cidadão, consciente de sua responsabilidade, familiarize-se com o saber científico presente em todos os cantos, fortaleça sua atitude crítica frente às situações e que seja capaz de tomar suas próprias decisões.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
<p>Trabalhar de modo que a Física venha contribuir para a formação de uma cultura científica efetiva, permitindo ao indivíduo a interpretação de fatos, fenômenos e processos naturais, redimensionando sua relação com a natureza em transformação.</p> <p>Possibilitar a formação crítica e investigativa, valorizando desde a abordagem de conteúdos específicos até suas complicações históricas, para que o aluno desenvolva suas próprias potencialidades e habilidades, exercendo seu papel na sociedade, compreendendo as etapas do método científico e estabelecendo um diálogo com temas do cotidiano que se articula com outras áreas do conhecimento.</p> <p>Valorizar a aprendizagem a partir de ideias e fenômenos que façam parte do contexto do aluno, possibilitando analisar o senso comum e fortalecer os conceitos científicos interagindo com sua experiência de vida.</p>	
<b>Conhecimentos</b>	
<p><u>1º fase:</u></p> <p>Unidades de medida. Sistemas de unidades (SI, MKS e CGS). Notação científica: prefixos e ordem de grandeza. Referencial, repouso e movimento. Movimentos uniforme e variado: velocidade e aceleração. Equações horárias e gráficos. Queda livre. Leis de Newton e suas aplicações (força normal, peso de atrito, de tração e elástica). Conservação da energia: trabalho e potência. Energia cinética, mecânica e energias potenciais. Gravitação universal.</p> <p><u>2º fase:</u></p> <p>Temperatura. Escalas termométricas. Dilatação térmica (sólidos e líquidos). Estado de um gás. 1ª e 2ª leis da termodinâmica. Máquinas térmicas. O calor como energia. Transferências de calor. Trocas de calor. Capacidade térmica e calor específico. Mudanças de estado físico. Natureza da luz. Meios físicos. Fenômenos luminosos. Lentes. Espelhos planos e esféricos (formação de imagens e utilização. Tipos e classificação das ondas. características das ondas (vale, crista, amplitude e comprimento). Movimento harmônico simples. ondas sonoras e instrumentos musicais.</p> <p><u>3º fase:</u></p> <p>Carga elétrica: quantidade. Processos de eletrização. Força elétrica – Lei de Coulomb. Campo elétrico: linhas de força. Comportamento de um condutor eletrizado. Potencial elétrico: diferença de potencial. Capacitores. Corrente elétrica. Resistência elétrica: efeito</p>	



Joule, Lei de Ohm. Associação de resistores (série e paralelo). Potência e energia elétrica (cálculo de consumo residencial). Geradores: força eletromotriz. Ímãs e suas propriedades. Campo magnético. Força magnética. Indução eletromagnética. Relatividade. Princípio da incerteza. Física quântica: efeito fotoelétrico.

### Referências

Apostila.

Unidade Curricular/Disciplina	Química CCTT Química
Carga Horária	80h
<b>Objetivo Geral</b>	
Desenvolver no aluno a percepção da importância da química, fazendo com que este relacione a Química a tudo que somos, consumimos e ao meio ambiente que nos cerca. Assim adquirindo o conhecimento dessa ciência para pleno exercício da cidadania.	
<b>Objetivos Específicos</b>	
Reconhecer e utilizar adequadamente, na forma oral e escrita, símbolos, códigos e nomenclatura da linguagem científica.	
Ler, articular e interpretar símbolos e códigos em diferentes linguagens e representações: sentenças, equações, esquemas, diagramas, tabelas, gráficos e representações geométricas.	
Consultar, analisar e interpretar textos e comunicações de ciência e tecnologia veiculados em diferentes meios.	
Elaborar comunicações orais ou escritas para relatar, analisar e sistematizar eventos, fenômenos, experimentos, questões, entrevistas, visitas, correspondências.	
Analisar, argumentar e posicionar-se criticamente em relação a temas de ciência e tecnologia.	
Identificar as informações ou variáveis relevantes em uma situação-problema e elaborar possíveis estratégias para equacioná-la ou resolvê-la.	
Identificar fenômenos naturais ou grandezas em dado domínio do conhecimento científico, estabelecer relações, identificar regularidades, invariantes e transformações.	
Selecionar e utilizar instrumentos de medição e de cálculo, representar dados e utilizar escalas, fazer estimativas, elaborar hipóteses e interpretar resultados.	
Reconhecer, utilizar, interpretar e propor modelos para situações-problema, fenômenos ou sistemas naturais ou tecnológicos.	
Articular, integrar e sistematizar fenômenos e teorias dentro de uma ciência, entre as várias ciências e áreas de conhecimento.	
Compreender a ciência e a tecnologia como partes integrantes da cultura humana contemporânea.	
Reconhecer e avaliar o desenvolvimento tecnológico contemporâneo, suas relações com as ciências, seu papel na vida humana, sua presença no mundo cotidiano e seus impactos na vida social.	
Reconhecer e avaliar o caráter ético do conhecimento científico e tecnológico e utilizar esses conhecimentos no exercício da cidadania.	
<b>Conhecimentos</b>	
1º fase:	

Conceitos fundamentais: Introdução ao estudo da Química; matéria; estados físicos da matéria; elemento químico; substâncias e misturas. O átomo: histórico; modelos atômicos; conceitos atomísticos e distribuição eletrônica. Classificação periódica dos elementos: histórico; grupos e famílias e características dos elementos. Ligações químicas: íons, ligação iônica; ligação covalente e ligação metálica. Funções inorgânicas: ácidos, bases, sais e óxidos.

2º fase:

Soluções: solução, solvente e soluto; coeficiente de solubilidade; saturação das soluções; calóides; concentração. Eletroquímica: conceitos fundamentais; pilhas e acumuladores; eletrólise. Termoquímica: introdução; processos químicos; processos endotérmicos e exotérmicos; equação termoquímica; entalpia. Cinética química: velocidade de reações; fatores que influenciam na velocidade das reações. Equação da velocidade. Equilíbrio químico: reações em equilíbrio; fatores que alteram o equilíbrio; equilíbrio iônico da água; ph das soluções. Radioatividade: introdução; elementos radioativos; radiação e partículas radioativas; fissão e fusão nuclear; tempo de meia vida.

3º fase:

O que é Química Orgânica? Introdução; o átomo de carbono; tipos de carbono; cadeias carbônicas e classificação. Hidrocarbonetos: alcanos, alcenos, alcinos, acadienos, ciclialcenos, cicloalcenos, aromáticos; nomenclatura; reações envolvendo hidrocarbonetos. Funções oxigenadas: álcoois; aldeídos; cetonas; ácidos carboxílicos; éteres; ésteres. Funções nitrogenadas: aminas; amidas; nitrilas; nomenclatura; reações químicas envolvendo funções nitrogenadas. Biomoléculas: proteínas; carboidratos; lipídeos. Isomeria: plana e espacial.

**Referências**

Apostila.

<b>Unidade Curricular/Disciplina</b>	<b>Biologia CCTT Biologia</b>
<b>Carga Horária</b>	160h
<b>Objetivo Geral</b>	
<p>Produzir o conhecimento coletivamente como forma de superação de desafios, buscando uma transformação social não só no âmbito escolar, mas onde os cidadãos possam desenvolver uma concepção da sociedade justa, solidária e igualitária e sustentável, sendo que estes não tiveram oportunidade na idade adequada, vindo a sociedade cobrar o conhecimento gerado pela escola.</p>	
<b>Objetivos Específicos</b>	
<p>Conhecer a história da biologia, descobertas científicas, despertando a curiosidade sobre a vida, de modo geral os seres vivos.</p> <p>Compreender a diversidade das espécies e relacioná-las com o meio da qual estão inseridas.</p> <p>Reconhecer a importância do corpo humano e suas respectivas funções para um perfeito equilíbrio do organismo.</p> <p>Identificar e explicar os princípios físicos e químicos na segurança pessoal, despertando a consciência em relação aos riscos e benefícios.</p>	

Desenvolver o hábito de pesquisar, observar e compreender comportamento dos seres vivos.

### Conhecimentos

#### 1º fase:

Origem da vida. Introdução a Biologia. Moléculas precursoras da vida. Evolução das células. Primeiros seres vivos. Meio Biótico e Abiótico. Geração espontânea (abiogênese e biogênese). Teoria celular. Experimento de Redi e Pasteur. Funções vitais. Química dos seres vivos. Principais constituintes celulares. Água. Sais minerais. Glicídios e lipídios. Proteínas. Ácidos nucleicos. Energia celular. Divisão celular. Embriologia. Reprodução e desenvolvimento do embrião. Histologia. Tecido animal e vegetal.

#### 2º fase:

Evolução. História evolutiva da vida. Fundamentos da evolução. Teorias e evidências. genética de populações. Biodiversidade. Classificação biológica. Vírus. Bactérias. Protistas. fungos. Plantas. Animais. Reprodução humana e DST's.

#### 3º fase:

Genética. Conceitos fundamentais em Genética. Fundamentos da genética. Herança biológica. Genética e biotecnologia na atualidade. Clonagem. Terapia genética. Transgênicos. Projeto Genoma. Desenvolvimento sustentável. Ecologia. Biosfera e seus ecossistemas. Relações entre os seres vivos. Biomas do mundo. Humanidade e ambiente. Ciclo da matéria e energia. Cadeia e teia alimentar. Relações ecológicas. Processos de obtenção de energia.

### Referências

Apostila.

## EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Unidade Curricular	Informática Aplicada
Carga Horária	42h
Competências	Compreender a importância da tecnologia nos mais variados ramos do conhecimento humano, tendo a informática como ferramenta capaz de contribuir de forma significativa para o processo de construção do conhecimento, nas diversas áreas. Compreender a filosofia de uso dos Softwares Livres, bem como utilizar suas ferramentas para a produção de textos, construção de tabelas e gráficos e apresentações.
<b>Conhecimentos</b>	
Princípio de funcionamento do computador. interface gráfica do sistema operacional, estrutura de diretórios. Conceitos de rede, pesquisa na Internet e uso de e-mail; Processador de textos Writer.	

<p>Planilha eletrônica Calc.</p> <p>Software de apresentação Impress.</p> <p>Aplicativos de visualização de imagem e players de áudio e vídeo.</p>
<p><b>Habilidades</b></p> <p>Compreender os princípios do funcionamento de computadores e periféricos.</p> <p>Identificar itens de hardware presentes em um computador.</p> <p>Conhecer conceitos básicos de informática, rede mundial de computadores (www), navegadores, mensagens eletrônicas, segurança na rede.</p> <p>Diferenciar Softwares Livres e Softwares Proprietários.</p> <p>Elaborar e formatar documentos através do uso das funções básicas de processadores de texto e editores de planilha.</p> <p>Construir e formatar apresentações por meio do uso do computador, conhecendo e utilizando as principais funções dos softwares de apresentação.</p> <p>Operar computadores instalados com sistema operacional Linux e Windows.</p> <p>Utilizar de forma ética o correio eletrônico, as redes sociais, blogs, fóruns e demais páginas da web, de forma a manter relações saudáveis com a sociedade.</p> <p>Incorporar preceitos éticos na realização de pesquisas acadêmicas.</p> <p>Identificar práticas antiéticas que ocorrem na internet e suas consequências.</p>
<p><b>Atitudes</b></p> <p>Assiduidade.</p> <p>Participação.</p> <p>Cooperação.</p> <p>Autonomia.</p> <p>Pontualidade.</p> <p>Respeito.</p> <p>Cumprimento das tarefas solicitadas.</p>
<p><b>Referências</b></p> <p>ALMEIDA, Mário de Souza . <b>Informática para administradores</b>. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2009.</p> <p>FILHO, João Eriberto Mota. <b>Descobrimo o Linux</b> . São Paulo: Novatec, 2011.</p> <p>LOPES, Isabel Cristina. <b>Guia Prático de Openoffice.org</b>. Lisboa: Centro Atlântico, 2006.</p> <p>VASCONCELOS, Laércio. <b>Hardware na Prática</b>. 3ª Ed. São Paulo: Laércio Vasconcelos Computação, 2009.</p>

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Linguagem e Comunicação</b>
---------------------------	--------------------------------

<b>Carga Horária</b>	45h
<b>Competências</b>	Comunicar-se com desenvoltura, cordialidade e liderança, percebendo a comunicação como elemento essencial para o sucesso no atendimento ao cliente e vendas.
<b>Conhecimentos</b>	
<p>Elementos da comunicação</p> <p>Variação linguística: regional, histórica e cultural</p> <p>Formalidade x informalidade</p> <p>Linguagem verbal e não verbal</p> <p>Dicção: fonética articulatória</p> <p>Aspectos da oratória: preparação, (in)segurança, informação, entonação e ritmo de voz, linguagem corporal, expressões facial e sonora, entre outros</p> <p>Gêneros textuais: e-mail, currículo, relatório de vendas, manuais</p> <p>Elementos da língua culta</p> <p>Compreensão leitora</p> <p>Produção escrita</p>	
<b>Habilidades</b>	
<p>Comunicar-se nas modalidades oral e escrita da Língua Portuguesa, utilizando a linguagem verbal e não verbal.</p> <p>Adequar o uso da linguagem ao contexto situacional levando em consideração os elementos da comunicação.</p> <p>Perceber as diferentes variedades linguísticas existentes na língua portuguesa e os níveis de formalidade do contexto situacional.</p> <p>Reconhecer a importância da boa articulação dos fonemas para a compreensão dos enunciados orais.</p>	
<b>Atitudes</b>	
<p>Ser assíduo e pontual às aulas.</p> <p>Participar das atividades propostas.</p> <p>Cooperar com os colegas.</p> <p>Respeitar as diferentes manifestações linguísticas.</p>	
<b>Referências</b>	
<p><b>Básicas:</b></p> <p>WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. <b>O Corpo Fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal</b>. 68.ed. Petrópolis, Vozes, 2011.</p> <p>MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. <b>Português instrumental</b>. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.</p> <p>ASSUMPÇÃO, Maria Elena Ortiz e BOCCHINI, Maria Otília. <b>Recomendações para escrever</b></p>	

**bem textos fáceis de ler.** São Paulo: Manole, 2002.

**Complementares:**

GARCIA, Othon M. **Comunicação em prosa moderna:** aprender a escrever, aprendendo a pensar. 17.ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Argumentação e linguagem.** 4.ed. São Paulo: Cortez, 1996.

PEASE, Allan; PEASE, Barbara. **Desvendando os segredos da Linguagem Corporal.** Rio de Janeiro: Sextame, 2005.

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Técnicas de Atendimento e Vendas</b>
<b>Carga Horária</b>	60h
<b>Competências</b>	Utilizar técnicas de atendimento e vendas, adaptando-as as situações vivenciadas e ao contexto de atuação profissional, de modo que satisfaçam e superem as expectativas dos clientes.
<b>Conhecimentos</b>	
Comportamento do consumidor, processo de compra, avaliação da qualidade pelos clientes, fidelização de clientes; Serviços: conceitos, características, momentos da verdade e ciclo de serviços; Qualidade no atendimento: fatores fundamentais para o atendimento de qualidade, principais erros cometidos no atendimento, atendimento de reclamações. Tipos de vendas, requisitos e tendências; Competências do vendedor; Técnicas e fases das vendas: prospecção, venda e pós-venda.	
<b>Habilidades</b>	
Atender os clientes internos e externos com cortesia, gentileza e respeito; Empregar técnicas de vendas nos processos de compra dos clientes; Realizar a prospecção de clientes e pós-venda; Agir com pró-atividade na resolução de reclamações de clientes.	
<b>Atitudes</b>	
Respeito. Ética. Assiduidade. Cumprimento das tarefas solicitadas.	
<b>Referências</b>	
<i>Básica</i> PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. <b>Atendimento nota 10.</b> Rio de Janeiro: Sextante, 2008. MAGALDI, Sandro. <b>Vendas 3.0:</b> uma nova visão para crescer na área das ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. GOBER, Antônio Carlos <i>et al.</i> MOREIRA, Julio Cesar Tavares (Org.). <b>Administração de vendas.</b> 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.	

*Complementar*

NADIR, Sérgio. **Atendimento de sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.

COSTA, Evaldo. **Como garantir 3 vendas extras por dia**. Rio de Janeiro: Elsevier; São Paulo: Sebrae, 2011.

GITOMER, Jeffrey. **A Bíblia de vendas**. Makron Books: São Paulo, 2011.

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Ética e Sustentabilidade</b>
<b>Carga Horária</b>	18h
<b>Competências</b>	Adotar preceitos éticos nas relações sociais e com o meio ambiente.
<b>Conhecimentos</b>	
O que é Ética. Ética no trabalho. Meio ambiente: vida, impactos e responsabilidades pessoais. O Código de Defesa do Consumidor.	
<b>Habilidades</b>	
Atuar com ética, mantendo com os diversos públicos relações justas e aceitáveis. Incorporar hábitos voltados à preservação e conversação dos recursos ambientais.	
<b>Atitudes</b>	
Respeito. Ética. Assiduidade. Cumprimento das tarefas solicitadas.	
<b>Referências</b>	
<i>Básica</i> <b>BRASIL</b> . Código de defesa do consumidor. Disponível em <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm">www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm</a> . MORIN, Edgar. <b>Os sete saberes necessários para a educação do futuro</b> . 9ª edição. São Paulo: Cortez, 2004 SOARES, Moisés Souza. <b>Ética e exercício profissional</b> . Brasília: ABEAS, 2000.	
<i>Complementar</i> GUATTARI, Felix. <b>As três ecologias</b> . São Paulo: Papyrus, 1990. KANAANE, Roberto. <b>Ética no turismo e hotelaria</b> . São Paulo: Atlas, 2006.	

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Espanhol Aplicado</b>
<b>Carga Horária</b>	48h

<b>Competências</b>	Compreender e produzir expressões e frases simples, de modo a satisfazer as necessidades imediatas quanto ao atendimento e vendas no comércio.
<b>Conhecimentos</b>	
Saudação e apresentação pessoal. Dados pessoais. Variação linguística e adequação da linguagem. Atendimento e vendas. Atendimento ao telefone. Aspectos gramaticais da Língua Espanhola.	
<b>Habilidades</b>	
Usar estruturas básicas da língua no atendimento ao cliente. Atender o cliente hispanofalante com clareza e cordialidade.	
<b>Atitudes</b>	
Respeito. Ética. Assiduidade. Participação e cooperação.	
<b>Referências</b>	
<i>Básica</i> BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. e BALBÁS, M. S. <b>Dicionário Espanhol-Português, Português-Espanhol</b> . FTD. HERMOSO, A. G. <b>Conjugar es fácil</b> . EDELSA, 1997  <i>Complementar</i> ESTEBAN, G. G. et al. <b>Conexión: curso de español para profesionales brasileños</b> . Martins Fontes, 2008.	

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Projeto Integrador</b>
<b>Carga Horária</b>	27h
<b>Competências</b>	Relacionar os conhecimentos desenvolvidos nas unidades curriculares, em uma atividade multidisciplinar.
<b>Conhecimentos</b>	
Conhecimentos que permeiam o diálogo entre as unidades curriculares do curso.	
<b>Habilidades</b>	
Identificar e selecionar os conhecimentos pertinentes à atividade proposta; Planejar, organizar e apresentar a atividade multidisciplinar, atuando em equipe.	



## Atitudes

Proatividade.  
Assiduidade e pontualidade nas atividades propostas.  
Envolvimento na solução de problemas.  
Criatividade.  
Trabalho em equipe (interagir com a equipe, contribuir e trocar experiências).

## Referências

### *Básica*

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. **Atendimento nota 10**. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.  
MAGALDI, Sandro. **Vendas 3.0**: uma nova visão para crescer na área das ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.  
GOBER, Antônio Carlos *et al.* MOREIRA, Julio Cesar Tavares (Org.). **Administração de vendas**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

### *Complementar*

NADIR, Sérgio. **Atendimento de sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.  
COSTA, Evaldo. **Como garantir 3 vendas extras por dia**. Rio de Janeiro: Elsevier; São Paulo: Sebrae, 2011.  
GITOMER, Jeffrey. **A Bíblia de vendas**. Makron Books: São Paulo, 2011.  
VALLS, Alvaro L. M. **O que é ética?** Brasília: Brasiliense, 1994.

## 21 Estágio curricular supervisionado:

O curso não prevê estágio curricular supervisionado.

## 22 Certificações finais com carga horária:

Habilitação	Curso	Carga Horária Total
Certificação	Técnicas em Atendimento e Vendas	240h
Diploma	Ensino Médio	1200h

## 23 Integralização:

Carga Horária	Prazo de Integralização da Carga Horária	
Total do Curso	Limite Mínimo (ano)	Limite Máximo (ano)
1440h	2 anos	4 anos

## METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

## 24 Avaliação do processo ensino e aprendizagem:

A avaliação como ato diagnóstico e como processo contínuo deve ter por objetivo a inclusão, subsidiando ações que viabilizem tanto o domínio técnico como o domínio dos demais aspectos relevantes à formação do cidadão. O diagnóstico visa a apreciar atos, situações e pessoas, para então tomar decisões conscientes em relação ao que se está buscando ou construindo. Proceder por diagnóstico é oferecer condições de encontrar o caminho para obter melhores resultados na aprendizagem.

Especificamente no que tange à educação profissional, particularmente em um curso de formação de jovens e adultos, é importante que o professor possa avaliar o aluno tendo como foco diferentes pontos do saber. Sua preparação não pode estar centrada apenas no fazer técnico, mas em uma formação global, visando a uma atuação crítica e reflexiva no meio social, como, por exemplo, noções de ética e cidadania. Dessa forma, a avaliação da educação profissional será baseada nas competências necessárias à prática profissional; considerando o aluno como um todo, seu crescimento e desenvolvimento durante o curso. A avaliação será pautada nas diferenças individuais de cada educando, buscando-se estratégias de ensino e intervenção diversificadas, visando a favorecer um aprender mais democrático e significativo. Nessa perspectiva, o erro torna-se fecundo, produtivo, assumindo a oportunidade de construção e de aprendizado.

A organização das avaliações deve considerar os seguintes princípios:

1. A avaliação como processo diagnóstico, processual, formativo, somativo, continuado e diversificado. São considerados critérios como: a) Assiduidade; b) Realização das tarefas; c) Participação nas aulas; d) Avaliação escrita individual; e) Trabalhos em grupos e f) Colaboração e cooperação com colegas e professores.
2. A avaliação se dá durante todos os momentos do processo ensino e aprendizagem, valorizando o crescimento do aluno qualitativa e quantitativamente. Há recuperação paralela de habilidades e conhecimentos.
3. A avaliação visa a análise das habilidades, atitudes e conhecimentos por parte do aluno, previstas no plano de curso. Sua função primordial é: (1) obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, visando a tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e/ou a progressão do aluno para o ano seguinte, (2) analisar a consonância do trabalho pedagógico com as finalidades educativas previstas no Projeto Pedagógico do Curso e (3) estabelecer previamente, por unidade curricular/disciplina, critérios que permitam visualizar os avanços e as dificuldades dos alunos.
4. Os critérios servem de referência para o aluno avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem, do monitoramento pedagógico e da progressão dos

alunos. Os registros das avaliações são feitos de acordo com a nomenclatura adotada em cada uma das instituições.

Além das competências técnicas, serão analisadas diversas atitudes dos alunos, tais como: assiduidade e pontualidade às aulas; postura e respeito ao próximo; cumprimento das tarefas solicitadas, respeitando os prazos; contribuição para as aulas com interesse, iniciativa e empenho.

Durante o processo de ensino-aprendizagem as avaliações serão registradas pela seguinte nomenclatura:

E – Excelente;

P – Proficiente;

S – Suficiente;

I – Insuficiente.

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

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

**NA - (Não Apto):** quando o aluno não tiver obtido as competências, ou seja, conceito I ou frequência inferior a 75%. A recuperação de estudos deverá compreender a realização de novas atividades no decorrer do período do próprio curso que promovam a aprendizagem, tendo em vista o desenvolvimento das competências. Ao final dos estudos de recuperação, o aluno será submetido à avaliação, cujo resultado será registrado pelo professor.

No que tange à educação básica, a avaliação visa a contemplar o acompanhamento da apropriação do conhecimento pelo estudante por meio de variados instrumentos de avaliação, buscando um olhar mais amplo para os processos de aprendizagem. O processo de avaliação é contínuo e envolve participação, interesse, assiduidade, exposição de trabalhos individuais e em grupo, avaliações orais e escritas, autoavaliação e avaliação coletiva. A recuperação de estudos é paralela, a frequência mínima é de 75% e a média para aprovação será 7,0 em cada bloco.

O processo de avaliação coletiva, baseado nas avaliações efetuadas pelo docente, ocorre nas reuniões (conselhos) envolvendo os docentes e coordenadores pedagógicos ou correspondentes das duas instituições, buscando-se o caráter de avaliação integral do processo didático-pedagógico em desenvolvimento na Unidade Curricular/Disciplina. Esses encontros são realizados em, pelo menos, dois momentos durante o semestre.

A recuperação de estudos deverá compreender a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer ou ao final do período letivo, conforme o que preconiza cada instituição.

Ao final dos estudos de recuperação, o aluno será submetido à avaliação, cujo resultado será registrado pelo professor como nota/conceito final.

Ao final do curso, o aluno receberá duas certificações, a de conclusão de Ensino Médio, expedida pelo CEJA de Imbituba, e a certificação do curso de Formação Inicial e Continuada em Técnicas de Atendimento e Vendas, expedida pelo IFSC Câmpus Garopaba. Essas certificações dependem da aprovação do aluno nas duas instituições. Caso reprove em alguma disciplina/unidade curricular, a certificação na educação básica e educação profissional dependerá da recuperação e aprovação das disciplinas/unidades curriculares que ficaram pendentes. Os diplomas/certificados só serão expedidos após a integralização da carga horária total do curso, conforme matriz curricular apresentada no item 19 deste PPC.

## **25 Capacitação docente:**

Com vistas à integração do trabalho entre as instituições parceiras e a própria integração curricular da educação de jovens e adultos com a educação profissional está previsto a realização de reuniões mensais para capacitação da equipe envolvida no desenvolvimento do curso. Essas atividades têm como principal objetivo a integração curricular e a produção de material didático para o curso.

## **26 Metodologia:**

O Curso PROEJA-FIC em Técnicas de Atendimento ao Cliente e Vendas, articulado ao Ensino Médio na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos, orienta-se pelo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) do IFSC, pelo Documento Base PROEJA Ensino Médio e pelo Projeto Político Pedagógico do CEJA de Imbituba.

O currículo elaborado visa à integração dos saberes da educação básica com a educação profissional, por meio de ações pedagógicas que possibilitem ao aluno a construção de seu conhecimento. Para tanto, estão previstas reuniões mensais entre os docentes do IFSC e do CEJA de Imbituba.

O fazer pedagógico se dá através de atividades em sala de aula com aulas expositivo-dialogadas, visitas técnicas, aulas práticas, estudos dirigidos, apresentações, seminários e desenvolvimento de projetos. Visitas técnicas/culturais pedagógicas, estudos de caso, levantamento de problemas e busca de soluções no entorno das Instituições envolvidas são atividades que complementam e dinamizam o processo.

Além disso, busca-se promover uma ação pedagógica de valorização do ser humano, da natureza e da sociedade como um todo. Dessa forma, os profissionais formados pela parceria IFSC-Câmpus Garopaba e o CEJA Imbituba estarão preparados para agir profissionalmente com ética, responsabilidade e respeito.

As disciplinas do Ensino Médio e de Educação Profissional possuem duração de um semestre e apresentam a seguinte organização:

		<b>Segunda</b>	<b>Terça</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	<b>Sexta</b>
<b>Ano 1</b>	<i>1º sem.</i>	Matemática	Matemática	Artes	Inglês	Informática Aplicada Ética e Sustentabilidade
	<i>2º sem.</i>	Português	Português	Geografia	Ed. Física	Linguagem e Comunicação
<b>Ano 2</b>	<i>1º sem.</i>	Biologia	Biologia	Química	Sociologia	Técnicas de Atendimento e Vendas
	<i>2º sem.</i>	Filosofia	Física	História	Espanhol Aplicado	Projeto Integrador

### **26.1 Visitas Técnicas**

Durante o desenvolvimento do curso, as visitas técnicas ocorrem de acordo com o agendamento e a programação de cada professor e de acordo com o conhecimento trabalhado nas unidades curriculares/disciplinas. Essas visitas ocorrem geralmente nos principais estabelecimentos da região e, se necessário for, em outras regiões do Estado.

### **26.2 Aulas práticas**

As unidades curriculares/disciplinas técnicas contam com aulas práticas em laboratórios situados no Câmpus Garopaba. Essas aulas levam o aluno a estabelecer relações mais claras entre a teoria e a prática desenvolvida na sua área profissional.

### **26.3 Projeto Integrador**

A Unidade Curricular/Disciplina Projeto Integrador é voltada para a metodologia de trabalho por projeto. O Projeto Integrador deverá considerar principalmente o desenvolvimento das competências, habilidades, e atitudes do perfil profissional do egresso do curso. Busca-se, por meio dessa unidade curricular, a aplicação dos conhecimentos teóricos e práticos da área profissional, tendo como ponto de partida a realidade local.

### **26.4 Palestras**

Como forma de valorizar o saber prático e aproximar o futuro profissional de seu mundo do trabalho, todas as unidades curriculares/disciplinas têm, em sua grade de programação, palestras com profissional da área.

## ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

27 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:

Câmpus Garopaba		
Ambiente	Metragem	Equipamentos
4 Laboratórios de Informática	56,40 m <sup>2</sup>	25 Computadores Completos, Datashow, quadro branco.
1 Laboratório Suporte e Manutenção de Computadores	48 m <sup>2</sup>	20 Computadores Completos, Datashow, quadro branco.
Biblioteca	159,43 m <sup>2</sup>	293 títulos 728 exemplares catalogados e 300 para catalogar

CEJA IMBITUBA		
Ambiente	Metragem	Equipamentos
Sala de aula	35,55 m <sup>2</sup>	Quadro, Datashow.
Laboratório de Informática	26,90	19 computadores

28 Corpo docente e técnico-administrativo necessário para funcionamento do curso:

Câmpus Garopaba			
Professor	Formação / Área de Atuação	Titulação	Unidades Curriculares
André Luiz Silva de Moraes	Bacharel em Ciências da Computação	Mestre	Informática Aplicada
Cristine Ferreira Costa	Licenciada em Letras/Espanhol	Doutora	Espanhol Aplicado
Fabiana de Agapito Kangerski	Bacharel em Administração – Professora de Gestão	Mestre	Técnicas de Atendimento e Vendas Ética e Sustentabilidade Projeto Integrador
Sandra Beatriz Koelling	Licenciada em Letras/Português	Mestre	Linguagem e Comunicação

Elisa Serena Gandolfo Martins	Licenciada em Biologia	Doutoranda	Ética e Sustentabilidade
-------------------------------	------------------------	------------	--------------------------

<b>CEJA Imbituba</b>		
<b>Professor</b>	<b>Disciplina</b>	<b>Situação funcional</b>
Edson Vander de Souza	Matemática/CCTT	Efetivo
Giseli Alves Junior	Língua Portuguesa e Lit./CCTT	Contratado
Adriana Regina Tomé	Inglês/CCTT	Contratado
Ricardo José Fernandes	Química/CCTT	Contratado
Ricardo José Fernandes	Física/CCTT	Contratado
Laudenir de Souza	História/CCTT	Efetivo
Ana Cristina Garcia Cardoso	Geografia/CCTT	Efetivo
Lourdes Pires Netto de Lima	Artes/CCTT	Efetivo
Rangel Ricardo Garcia Maciel	Ed. Física/CCTT	Contratado
Alexandra de Oliveira Jerônimo	Biologia/CCTT	Contratado
Arrison Richelly Berkembrock	Filosofia/CCTT	Contratado
Silvia Sani de Souza Estaviski	Sociologia/CCTT	Contratado

OBS: Os professores relacionados acima atuam na sede do CEJA em Imbituba. Possivelmente, serão contratados outros para atuarem a partir da parceria IFSC/CEJA Imbituba.

## Parte 3 (autorização da oferta)

### 29 Justificativa para oferta neste Campus:

#### 29.1 Contextualização

O Câmpus Garopaba do IFSC vem desenvolvendo atividades pedagógicas desde 2010. Em seu primeiro ano de atividade, cursos de formação inicial e continuada (FIC) foram ofertados em parceria com a prefeitura municipal de Garopaba e outras entidades. Em junho de 2012, as atividades pedagógicas e administrativas passaram a ser desenvolvidas em sede provisória, no bairro Campo D'Una, no qual está sendo erguida sua sede oficial, com previsão de inauguração para final de 2014.

O Câmpus Garopaba do IFSC encontra-se situado no município de Garopaba, próximo a BR 101 e a 500 metros da divisa com a cidade de Imbituba. A região de atuação do câmpus compreende, além do município de Garopaba, outros como: Imaruí, Imbituba, Laguna e Paulo

Lopes, todos integrantes da região denominada Litoral Centro-Sul (GERCO, 2009). A região totaliza uma área de 1729,57 km<sup>2</sup> e uma população de 126. 205 pessoas.

Os municípios apresentam as seguintes características quanto à área, ano de fundação, colonização e população (Tab.1).

<b>Município</b>	<b>Área (km<sup>2</sup>)</b>	<b>Fundação da cidade</b>	<b>Colonização</b>	<b>População</b>
Garopaba	115,405	1961	Açoriana	18.138
Imaruí	542,633	1833	Açoriana	11.672
Imbituba	182,929	1811	Açoriana	40.170
Laguna	441,565	1714	Açoriana	51.562
Paulo Lopes	449,679	1961	Açoriana	6.692
Total	1732,211			128.234

Tabela 1: Área, ano de fundação, colonização e população dos municípios que compõem a região de abrangência do Câmpus Garopaba. Fonte: IBGE (2010).

A faixa etária de sua população, considerando, os dados expressos em IBGE (2000), apresenta-se dessa maneira: 29,05% formada por crianças e adolescentes com até 15 anos de idade; 16,11% formada por jovens com idades entre 16 e 24 anos; 47,51% formada por adultos com idades entre 25 e 64 anos; e, finalmente, 7,33% formada por idosos acima de 65 anos de idade (GERCO, 2009).

A taxa de alfabetização no Setor Centro-Sul do Litoral Catarinense (89,81%) equipara-se estatisticamente àquela do estado de Santa Catarina (91,04%). Esse fator demonstra o quão elevado e homogêneo é o índice de alfabetização estadual. Observa-se que, com exceção dos municípios de Imaruí e Garopaba (que apresentam valores baixos), as taxas de alfabetização são muito homogêneas no setor. O destaque positivo fica por conta do município de Paulo Lopes, com índice de alfabetização de 96,44% (GERCO, 2009).

No tocante ao ensino fundamental, observam-se índices bastante elevados, 95,74% da população na faixa etária entre 7 e 14 anos tem acesso a instituições de ensino e 94,56% frequentam regularmente as escolas ou completam o curso (GERCO, 2009).

Em relação ao ensino médio, todos os municípios são servidos de escolas de nível médio, sendo que 11 das 18 instituições concentram-se nos municípios de Imbituba e Laguna. Porém, o ensino médio não apresenta os mesmos índices do ensino fundamental, despencando para



44,59% dos adolescentes entre 15 e 17 anos de idade com acesso e 42,24% que frequentam as aulas ou completam o curso. Considera-se que o problema ocorre na falta de incentivos ao ingresso no ensino médio, ao observar-se uma queda de 53,43% em relação ao número de alunos com acesso ao ensino fundamental.

No sentido de responder às necessidades e características regionais, o Câmpus Garopaba busca o desenvolvimento de itinerários formativos (cursos FIC, técnicos e superiores) em três eixos tecnológicos: Turismo e Hospitalidade e Lazer, Informação e Comunicação e Ambiente e Saúde. Em todos esses eixos está prevista a oferta de cursos em diferentes níveis (Formação Inicial e Continuada, Técnicos e Superiores) e modalidades (articulados com ensino médio regular e EJA, concomitantes e subsequentes) da educação profissional, possibilitando aos alunos o início e o contínuo aprimoramento de seu itinerário formativo.

Atualmente, o Câmpus Garopaba já é parceiro da Secretaria de Estado da Educação em um projeto piloto que unifica os Projetos Pedagógicos do IFSC e de uma escola estadual da região – Escola Maria Corrêa Saad. Dessa forma, nasceu o curso Técnico em Informática, que possibilita que alunos em idade regular realizem o Ensino Básico nesta escola estadual e o Ensino Profissional no Câmpus Garopaba.

Seguindo essa mesma linha de firmar parcerias com instituições da região e com o objetivo de proporcionar uma formação profissional juntamente com a elevação da escolaridade de jovens e adultos que não conseguiram concluir o ensino básico na idade regular, propõe-se a criação do curso PROEJA-FIC em Suporte e Manutenção de Microcomputadores em parceria com o CEJA de Imbituba.

Com essa iniciativa, será possível oferecer uma formação técnica articulada à Educação de Jovens e Adultos trabalhadores. Conforme dados do DATASUS (disponível em <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/defthtm.exe?ibge/cnv/popsc.def>), a população que compreende a faixa etária atendida pelo EJA na região (Garopaba, Imbituba, Paulo Lopes, Imaruí e Laguna) chega a 83.439 cidadãos. Desse total, há de se considerar os que já concluíram o Ensino Médio. No entanto, segundo dados do Anuário Brasileiro da Educação Básica (2013), dos cerca de 80% dos jovens entre 15 e 17 anos apenas 52% estão matriculados no Ensino Médio. Ou seja, isso leva a crer que provavelmente muitos desses jovens que não concluíram o Ensino Médio serão os adultos que hoje estão na faixa etária atendida pela EJA (no caso do Ensino Médio, adultos acima de 18 anos).

Outro ponto a ser considerado é o número pequeno de matrículas na EJA, principalmente quando a oferta se integra à Educação Profissional. Segundo dados do Anuário Brasileiro da Educação Básica de 2013 (p.75), a EJA integrada à Educação Profissional presencial, considerando toda a região Sul do Brasil (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul), chegou a

apenas 3.628 matrículas em 2011. Deve-se, urgentemente, aumentar o número de oferta de vagas, uma vez que muitos jovens em idade regular que hoje deveriam estar cursando o Ensino Médio estão fora das salas de aula e, muito provavelmente, irão buscar mais tarde essa educação.

Quanto a esse ponto, enfatiza-se que a oferta do curso PROEJA-FIC em Técnicas de Atendimento e Vendas vem ao encontro de uma das metas do PNE: “Oferecer, no mínimo, 25% das matrículas de Educação de Jovens e Adultos na forma integrada à Educação Profissional, nos Anos Finais do Ensino Fundamental e no Ensino Médio”.

Levando-se em conta esses dados, e tendo em vista a importância de um curso de qualificação profissional articulado à EJA para região, que atualmente não conta com esse tipo de formação, amplia-se o público atendido pelo Câmpus Garopaba na região e atende-se as demandas locais por profissionalização.

### 30 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

<b>Eixo: Informação e Comunicação (2015-1)</b>	
<i>Níveis de formação</i>	<i>Cursos</i>
Formação Inicial e Continuada	Excelência no Atendimento ao Cliente Empreendedorismo no Setor Turístico Gestão Sustentável de Empreendimentos Turísticos Espanhol Aplicado ao Turismo Inglês Aplicado ao Turismo Organização de Eventos
Técnico	** Administração (2016/1) Guia de Turismo
Tecnólogo	** Gestão Pública (2015/2) ** Hotelaria

\*\* Cursos previstos na Planilha de Oferta de Cursos e Vagas do Câmpus Garopaba (PDI) para o período de 2015-2019.

### 31 Periodicidade do curso:

O curso será ofertado anualmente.

### 32 Frequência da oferta:

Primeiro e/ou segundo semestre.

### 33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

<b>Curso</b>	<b>Turno</b>	<b>Duração (semestre)</b>	<b>Total de Vagas</b>

PROEJA-FIC Técnicas de Atendimento e Vendas	Matutino/Vespertino/Noturno	4	30
---	-----------------------------	---	----

- As disciplinas/unidades curriculares relativas ao EJA ocorrerão 4 vezes por semana na sede do CEJA IMBITUBA e/ou na sede do Câmpus Garopaba. As disciplinas/unidades curriculares referentes à Educação Profissional Técnica ocorrerão 1 vez por semana, nos Laboratórios de Informática do IFSC Câmpus Garopaba. Os horários de aulas nos períodos matutino, vespertino e noturno são apresentados no quadro abaixo:

Turno	Horário
Matutino	8h às 11h30
Vespertino	14h às 17h30
Noturno	18h30 às 22h

**34 Público-alvo na cidade/região:** Jovens e adultos que concluíram o ensino fundamental.

**35 Pré-requisito de acesso ao curso:** O candidato necessita ter o ensino fundamental completo até a data da matrícula e, no mínimo, 18 anos.

**36 Instalações e ambientes físicos que o câmpus possui para funcionamento do curso.**

Câmpus Garopaba		
Ambiente	Metragem	Equipamentos
4 Laboratórios de Informática	56,40 m <sup>2</sup>	25 Computadores Completos, Datashow, quadro branco.
1 Laboratório Suporte e Manutenção de Computadores	48 m <sup>2</sup>	20 Computadores Completos, Datashow, quadro branco.
Biblioteca	159,43 m <sup>2</sup>	293 títulos 728 exemplares catalogados e 300 para catalogar

CEJA IMBITUBA		
Ambiente	Metragem	Equipamentos
Sala de aula	35,55 m <sup>2</sup>	Quadro, Datashow.
Laboratório de Informática	26,90	19 computadores

**37 Corpo docente que irá atuar no curso:**

<b>Câmpus Garopaba</b>			
<b>Professor</b>	<b>Formação / Área de Atuação</b>	<b>Titulação</b>	<b>Unidades Curriculares</b>
André Luiz Silva de Moraes	Bacharel em Ciências da Computação	Mestre	Informática Aplicada
Cristine Ferreira Costa	Licenciada em Letras/Espanhol	Doutora	Espanhol Aplicado
Fabiana de Agapito Kangerski	Bacharel em Administração – Professora de Gestão	Mestre	Técnicas de Atendimento e Vendas Ética e Sustentabilidade Projeto Integrador
Sandra Beatriz Koelling	Licenciada em Letras/Português	Mestre	Linguagem e Comunicação
Elisa Serena Gandolfo Martins	Licenciada em Biologia	Doutoranda	Ética e Sustentabilidade

<b>CEJA Imbituba</b>		
<b>Professor</b>	<b>Disciplina</b>	<b>Situação funcional</b>
Edson Vander de Souza	Matemática/CCTT	Efetivo
Giseli Alves Junior	Língua Portuguesa e Lit./CCTT	Contratado
Adriana Regina Tomé	Inglês/CCTT	Contratado
Ricardo José Fernandes	Química/CCTT	Contratado
Ricardo José Fernandes	Física/CCTT	Contratado
Laudenir de Souza	História/CCTT	Efetivo
Ana Cristina Garcia Cardoso	Geografia/CCTT	Efetivo
Lourdes Pires Netto de Lima	Artes/CCTT	Efetivo
Rangel Ricardo Garcia Maciel	Ed. Física/CCTT	Contratado
Alexandra de Oliveira Jerônimo	Biologia/CCTT	Contratado
Arrison Richelly Berkembrock	Filosofia/CCTT	Contratado
Silvia Sani de Souza Estaviski	Sociologia/CCTT	Contratado

OBS: Os professores relacionados acima atuam na sede do CEJA em Imbituba. Possivelmente,

serão contratados outros para atuarem a partir da parceria IFSC/CEJA Imbituba.

### 38 Corpo técnico-administrativo que irá atuar no funcionamento do curso:

Câmpus Garopaba		
Nome	Função	Titulação
Telma Pires Pacheco Amorim	Diretora	Mestre
Cristine Ferreira Costa	Chefe Departamento Ensino, Pesquisa e Extensão	Doutora
Elisabete Schlitz Rasch	Coordenadora de Registro Acadêmico	Graduada
Fernando Paetzel	Coordenador Pedagógico	Mestre

### 39 Bibliografia disponível para funcionamento do curso:

- A ESCRITA da história: novas perspectivas. Tradução de Magda Lopes. São Paulo: Ed. UNESP, 2011. 363 p. ISBN 9788539300952.
- A LÍNGUA espanhola no contexto turismo, hospitalidade e lazer. Coordenação de Leandra Cristina de Oliveira, Ana Kaciara Wildner, Waléria Kulkamp Haeming. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2011. 129 p., il. ISBN 9788564426.
- A MISÉRIA do mundo. Coordenação de Pierre Bourdieu. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. 747 p. ISBN 9788532618184.
- A PALAVRA é- amor. Ricardo Ramos. 2. ed. São Paulo: Scipione, 1990. 88 p. (A palavra é-). ISBN 852621456X.
- ALBOM, Mitch. **As cinco pessoas que você encontra no céu**. 7. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004. 189 p. ISBN 8515421425.
- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. 94 p. (ABC do Turismo). Inclui bibliografia. ISBN 9788576570318 (broch.).
- ALIGLERI, Lilian; ALIGLERI, Luiz Antonio; KRUGLIANSKAS, Isak. **Gestão socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio**. São Paulo: Atlas, 2009. 242 p., 24 cm. ISBN 9788522455058.
- ALLENDE, Isabel. **Paula**. Tradução de Irene Moutinho. Rio de Janeiro: BestBolso, 2007. 431 p. ISBN 9788577990443.
- ALMEIDA, Martinho Isnard Ribeiro de. **Manual de planejamento estratégico: desenvolvimento de um plano estratégico com a utilização de planilhas Excel**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 158 p., 17 x 24 cm. Inclui bibliografia. ISBN 9788522457861.
- ALSANEIA, Rajaa. **Vida dupla: um romance sobre o oriente médio hoje**. Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007. 255 p. ISBN 9788520920435.
- ALVES, Léo da Silva. **A arte da oratória: técnicas de oratória moderna e comunicação eficiente**. Brasília: Brasília Jurídica, 2004. 303 p. Bibliografia: p. [302-303]. ISBN 8574692425.
- ALZUGARAY, Pilar; BARRIOS, María José; BARTOLOMÉ, Paz. **Preparación al diploma de español, nivel superior C2**. Madrid: Edelsa, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788477116868.
- ALZUGARAY, Pilar; BARRIOS, María José; BARTOLOMÉ, Paz. **Preparación al diploma de español, nivel superior C2**. Madrid: Edelsa, 2010. 172 p., il. color., + 1 CD-ROM. ISBN 9788477116868.
- ALZUGARAY, Pilar; BARRIOS, María José; HERNÁNDEZ, Carmen. **Preparación al diploma de español, nivel intermedio B2**. Madrid: Edelsa, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788477116844.
- ALZUGARAY, Pilar; BARRIOS, María José; HERNÁNDEZ, Carmen. **Preparación al diploma de español, nivel intermedio B2**. Madrid: Edelsa, 2010. 152 p., il. color., + 1 CD-ROM. ISBN 9788477116844.
- ALZUGARAY, Pilar; BARRIOS, María José; HERNÁNDEZ, Carmen. **Preparación al diploma de español, nivel intermedio B2: claves: transcripciones y soluciones comentadas**. 2. ed. Madrid: Edelsa, 2007. 28 p. ISBN 9788477113249.
- AMADO, Janaína (Org.). **Usos e abusos da história oral**. 8. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006. 277 p. ISBN 8522502005.
- AMARAL, Maria Adelaide. **Aos meus amigos**. 2. ed. São Paulo: Globo, 2008. 334 p. ISBN 9788525044167.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2004. 215 p. ISBN 850804111X (broch.).
- ARAÚJO, Everton Coimbra de; HOFFMANN, Alessandra B. G. **Delphi: implementação de algoritmos e técnicas para ambientes visuais**. Florianópolis: Visual Books, 2006. 314 p., il. ISBN 8575021699.
- ARIÈS, Philippe; PEREIRA, Miguel Serras. **O tempo da história**. Lisboa: Relógio D'água, 1992. 258 p. ISBN 9727081606.
- ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. **Curso de administração financeira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 836 p., il. ISBN 9788522462315.
- ASSIS, Machado de. **Dom Casmurro**. [s.l.]: Editora Sol, [20--?]. 192 p.
- ASSIS, Machado de. **Memórias póstumas de Brás Cubas**. [s.l.]: Editora Sol, [20--?]. 243 p.
- ASSIS, Machado de. **Memórias póstumas de Brás Cubas**. 20. ed. São Paulo: Ática, 1995. 176 p. ISBN 8508040822.
- ASSOCIAÇÃO ECOMUSEU DO RIBEIRÃO DA ILHA. **Ecotur/SC: guia do ecoturismo no estado**. [s.l.]: [s.n.], [201-]. 109 p., il. color.
- ATELJEVIC, Jovo; PAGE, Stephen J.; ALMEIDA, Marcelo Vilela de. **Turismo e empreendedorismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 232 p., il. (Coleção Eduardo Sanovicz de turismo). Bibliografia: p. 195-232. ISBN 9788535245493.
- ATENDIMENTO nota 10: tudo o que você precisa saber para prestar um excelente serviço e fazer com que os clientes voltem sempre. 3 ed. rev. Rio de Janeiro: Sextante, 2008. 190 p., il. ISBN 9788575423615.
- AZEVEDO, Aluísio. **O cortiço**. 3. ed. [s.l.]: Editora Sol, [20--?]. 286 p.
- BACHELARD, Gaston. **A filosofia do não: filosofia do novo espírito científico**. 6. ed. Lisboa: Editorial Presença, 2009. 125 p. (Universidade hoje). ISBN 9789722314305.
- BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico: contribuição para uma psicanálise do conhecimento**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996. 313 p. Inclui bibliografia e índice. ISBN 9788585910112.
- BAKHTIN, M. M. **Para uma filosofia do ato responsável**. Tradução de Valdemir Miotello. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010. 159 p. Bibliografia: p.157-158. ISBN 9788579930096.

BALLESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda; SOTO BALBÁS, Marcial. **Minidicionário**: espanhol-português, português-espanhol. São Paulo: FTD, 2007. 703 p. ISBN 9788532262585.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 8. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2012. 315 p., il. (Didática). Inclui bibliografia. ISBN 9788532806048.

BARRETO, Lima. **Triste fim de Policarpo Quaresma**. [s.l.]: Editora Sol, [20--?]. 197 p.

BARRETO, Lima; BARBOSA, Francisco de Assis (Comp.). **Lima Barreto**: melhores contos. 8. ed. São Paulo: Global, 2002. 174 p., 20,5 cm. (Melhores contos). ISBN 8526000810.

BARRETTO, Margarita. **Cultura e turismo**: discussões contemporâneas. Campinas, SP: Papirus, 2007. 175 p. (Turismo). Bibliografia: p. 159-175. ISBN 9788530808549.

BEHR, Miguel von. **Costa dos corais**. São José dos Campos: Somos Editora, 2010. 263 p., il. color. (Ecossistemas brasileiros). Bibliografia: p. [260]-262.

BENAMOR, José Luiz Paggianella. **Enjoy your meal!**: inglês básico para profissionais de restaurantes. São Paulo: Disal, 2009. 116 p., il. ISBN 9788578440084 (broch.).

BENAMOR, José Luiz Paggianella. **Enjoy your meal!**: inglês básico para profissionais de restaurantes. São Paulo: Disal, 2009. 1 CD-ROM. ISBN 9788578440084.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2007. 556 p., il. ISBN 9788573596007 (broch.).

BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria geral dos sistemas**: fundamentos, desenvolvimento e aplicações. Tradução de Francisco M. Guimarães. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. 360 p. Bibliografia: p. 325-352. ISBN 9788532636904.

BESEN, José Artulino. **São Joaquim de Garopaba**: recordações da freguesia. 2. ed. Passo Fundo: Gráfica e Editora Pe. Berthier, 1996. 197 p., il.

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria**. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2002. 232 p. (Turismo). ISBN 8585887702 (broch.).

BORGES, Samuel. **Pequeno manual de comunicação oral e marketing pessoal**. 2. ed. São Paulo: Hagnos, 2006. 156 p. ISBN 8524302186.

BOURDIEU, Pierre; PASSERON, Jean-Claude. **A reprodução**: elementos para uma teoria do sistema de ensino. Tradução de Reynaldo do Bairão. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. 275 p. (Textos Fundantes de Educação). ISBN 9788532636515.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **PROEJA, programa nacional de integração da educação profissional com a educação básica na modalidade de educação de jovens e adultos**: formação inicial e continuada : ensino fundamental. Brasília: MEC, 2007. 79 p.

BRASSI, Sérgio. **Comunicação verbal**: oratória, arte da persuasão. São Paulo: Madras, 2008. 120 p. Bibliografia: p. 119-120. ISBN 9788537004340.

BRITTO, Janaina; FONTES, Nena. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2002. 379 p., il. (Turismo). ISBN 8585887753 (broch.).

BROWN, Dan. **Anjos e demônios**. Rio de Janeiro: Sextante, 2004. 474 p., il., 23 cm. ISBN 9788575421468.

BROWN, Dan. **Fortaleza digital**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005. 330 p. ISBN 8575421611.

BUCKLEY, Ralf; UVINHA, Ricardo Ricci. **Turismo de aventura**: gestão e atuação profissional. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 221 p., il. (Coleção Eduardo Sanovicz de turismo). Bibliografia: p. 189-221. ISBN 9788535245486.

BUENO, Fabrício. **Estatística para processos produtivos**. Florianópolis: Visual Books, 2010. 124 p., il. Bibliografia: p. 123. ISBN 9788575022641.

BUENO, Fabrício. **Otimização gerencial com Excel**. Florianópolis: Visual Books, 2007. 136 p., il. ISBN 9788575022061.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. 241 p., il. Bibliografia: p. 199-226. ISBN 9788571107113.

CALDAS, Ruth. **A viagem do frio**. Porto Alegre: Sulina, 1981. 141 p.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, SP: Papirus, 2005. 218 p. (Hospitalidade). Bibliografia: p. [215]-218. ISBN 8530807847 (broch.).

CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008. 118 p., il. Inclui bibliografia. ISBN 9788522449408.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento interpessoal**: como preservar o sujeito coletivo. Rio de Janeiro: LTC, 2009. 145 p. (Gestão estratégica). Bibliografia: p. 143-145. ISBN 9788521616733.

CASTEL, Robert. **A discriminação negativa**: cidadãos ou autóctones?. Tradução de Francisco Morás. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2011. 136 p. Inclui bibliografia. ISBN 9788532637017.

CASTEL, Robert; POLETI, Iraci D. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. 611 p. ISBN 9788532619549.

CATUREGLI, Maria Genny. **Dicionário inglês-português**: turismo, hotelaria & comércio exterior. 4. ed. São Paulo: Aleph, 2004. 253 p. Inclui bibliografia. ISBN 8585887338 (broch.).

CENTENO, Rogelio Rocha. **Metodologia da pesquisa aplicada ao turismo**: casos práticos. São Paulo: Roca, 2003. 122 p. Inclui bibliografia. ISBN 8572414487.

CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano**: artes de fazer. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. 16. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. 315 p. ISBN 9788532611482.

CERTEAU, Michel de; GIARD, Luce; MAYOL, Pierre. **A invenção do cotidiano**: morar, cozinhar. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. 372 p. ISBN 9788532616692.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 610 p. Inclui bibliografia. ISBN 9788535237719.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração para não administradores**: a gestão de negócios ao alcance de todos. 2. ed. Barueri: Manole, 2011. 320 p., il., 23 cm. Inclui bibliografias. ISBN 9788520430705.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 579 p., il. Inclui bibliografia. ISBN 9788535237542.

COBRA, Marcos. **Marketing de turismo**. São Paulo: Cobra, 2005. 255 p., il. ISBN 858553642X.

COBRA, Marcos. **Serviços**: como construir valor para o cliente. São Paulo: Cobra, 2004. 141 p., il. ISBN 858553639X.

COBRA, Nuno. **A semente da vitória**. 71. ed. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2004. 223 p. ISBN 8573591730.

COOPER, Chris; HALL, Colin Michael; TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 153 p., il. (Coleção Eduardo Sanovicz de turismo). Bibliografia: p. 143-153. ISBN 9788535245479.

CORNELL, Joseph. **Vivências com a natureza, 1**: guia de atividades para pais e educadores. 3. ed. São Paulo: Aquariana, 2008. 203 p., il. ISBN 9788572170970.

CORNELL, Joseph. **Vivências com a natureza, 2**: novas atividades para pais e educadores. São Paulo: Aquariana, 2008. 219 p., il. ISBN 9788572171137.

COSTA, Evaldo. **Como garantir 3 vendas extras por dia**: lições poderosas para transformar o seu esforço em sucesso. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 194 p. Bibliografia: p. 193-194. ISBN 9788535246896.

COSTA, Maria Lúvia da Silva; ROSA, Vera Lúcia do Nascimento. **5S no canteiro**. São Paulo: O nome da Rosa, 2002. v. 1. 95 p. ISBN 8586872075.

COSTA, Viegas Fernandes da. **Pequeno álbum**. Ilustrações de Daiana Schwartz. Blumenau, SC: Hemisfério Sul, 2009. 82 p., il. ISBN 9788586857393.

COSTA, Viegas Fernandes da. **Sob a luz do farol**: crônicas. Blumenau, SC: Hemisfério Sul, 2005. 130 p. ISBN 8586857254.

CRIVELARO, Rafael; TAKAMORI, Jorge Yukio. **Dinâmica das relações interpessoais**. 2 ed. rev. Campinas, SP: Alínea, 2010. 119 p. (Administração & Sociedade). Bibliografia: p.91-92. ISBN 9788575164242.

CRUZ, Décio Torres. **Inglês para turismo e hotelaria**. São Paulo: Disal, 2005. 160 p. ISBN 8589533239.

CUNHA, Celso; CINTRA, Luís F. Lindley. **Nova gramática do português contemporâneo**. 5. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2008. 762 p. ISBN 9788586368486.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a cara. 5. ed. Brasília: Senac - DF, 2011. 175 p. Bibliografia: p. 175. ISBN 9788562564062.

DARWIN, Charles. **A origem das espécies e a seleção natural**. Tradução de Soraya Freitas. São Paulo: Madras, 2011. 462 p. ISBN 9788537006573.

DE BIAGGI, Enaura T. KriECK; STAVALE, Emeri De Biaggi. **Enjoy your stay!**: inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004. 174 p., il. + 1 CD-ROM. Bibliografia: p. 173. ISBN 9788589533119.

DE BIAGGI, Enaura T. KriECK; STAVALE, Emeri De Biaggi. **Enjoy your stay!**: inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004. 174 p., il. 1 CD-ROM. ISBN 9788589533119.

DEITEL, Harvey M.; DEITEL, Paul J. **C++**: como programar. Tradução de Edson Furmankiewicz. 5. ed. atual. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 1 CD-ROM, il. ISBN 9788576050568.

DEITEL, Harvey M.; DEITEL, Paul J. **C++**: como programar. Tradução de Edson Furmankiewicz. 5. ed. atual. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 1163 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788576050568.

DEITEL, Harvey M.; DEITEL, Paul J. **Java**: como programar. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 1114 p., il. ISBN 9788576055631.

DEITEL, Paul J.; DEITEL, Harvey M. **Java**: como programar. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788576055631.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais**: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2011. 231 p. Bibliografia: p. 223-231. ISBN 9788532625960.

DESCARTES, René; GILSON, Étienne. **Discurso do método**. Tradução de Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. 4. ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009. 123 p. (Clássicos WMF). ISBN 9788578271459.

DESENVOLVIMENTO sustentável do turismo: uma compilação de boas práticas. São Paulo: Roca, 2005. 175 p. ISBN 8572415734.

DIAS, Genebaldo Freire. **Dinâmicas e instrumentação para educação ambiental**. São Paulo: Gaia, 2010. 215 p., il. Bibliografia: p. 214-215. ISBN 9788575552360.

DIAS, Genebaldo Freire. **Educação ambiental**: princípios e práticas. 9. ed. São Paulo: Gaia, 2004. 551 p. Bibliografia: p. 535-546. ISBN 9788585351090.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 528 p., il. Inclui bibliografia. ISBN 9788522459193.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. 2. ed., rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2011. 220 p. Bibliografia: p. 213-220. ISBN 9788522462865.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003. 208 p. Bibliografia: p. 199-208. ISBN 9788522434060.

DIAS, Reinaldo; CASSAR, Maurício. **Fundamentos do marketing turístico**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 290 p. ISBN 8576050218.

DIAS, Reinaldo; VIEIRA FILHO, Nelson A. Quadros (Org.). **Hotelaria e turismo**: elementos de gestão e competitividade. Campinas, SP: Alínea, 2006. 117 p., il. ISBN 8575161636.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreenda (quase) sem dinheiro**: crie sua empresa com pouco ou sem dinheiro e tenha sucesso na atividade empreendedora. São Paulo: Saraiva, 2009. 238 p. (101 maneiras). ISBN 9788502086555.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando idéias em negócios. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 232 p., il. Bibliografia: p. 219-222. ISBN 9788535232707 (broch.).

DORTA, Lurdes; POMILIO, Rúbia A. Santos. **As leis e o turismo**: uma visão panorâmica. Coordenação de Mauro Araújo Gut. São Paulo: Textonovo, 2003. 104 p., il. ISBN 8585734639.

DUBICKA, Iwonna; O'KEEFFE, Margaret. **English for international tourism**: pre-intermediate : students' book. England: Longman, 2003. 143 p., il. color. (English for international tourism). ISBN 9780582479883 (broch.).

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. Tradução de Eduardo Brandão. 4. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010. 483 p., 18,5 cm. (Biblioteca do pensamento moderno). ISBN 9788578272531.

EDWARDS, Kim. **O guardião de memórias**. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Sextante, 2007. 361 p. ISBN 9788599296141.

ELIAS, Norbert. **Introdução à sociologia**. Tradução de Maria Luísa Ribeiro Ferreira. Lisboa: Edições 70, 2011. 202 p. ISBN 9789724414867.

ELIAS, Norbert; SCHRÖTER, Michael (Org.). **A sociedade dos indivíduos**. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Zahar, 1994. 201 p. ISBN 9788571102781.

ESPEZIN, Rossana Maria Borges. **Folclore catarinense**: um mosaico cultural popular. Coordenação de Karin Verzbickas, Róger Bitencourt. Florianópolis: Fábrica de comunicação, 2010. 139 p., il. color. (Museu de Arte de Santa Catarina). ISBN 9788599833049.

FARIAS, Deisi Scunderlick Eloy de; LUZ, Elaine Coelho da; NEU, Márcia Fernandes Rosa. **Uma aventura pela história e geografia de Garopaba**: livro para ensino fundamental : história e geografia. Palhoça: Ed. Unisul, 2011. 65 p., il. color. Bibliografia: p. 63-64. ISBN 9788580190069.

FELIPPE, Gil. **Árvores frutíferas brasileiras**. São Paulo: Sarandi, 2009. 64 p., il. color. (Árvores frutíferas). Bibliografia: p. 64. ISBN 9788599018668.

FOUCAULT, Michel. **As palavras e as coisas**: uma arqueologia das ciências humanas. Tradução de Salma Tannus Muchail. 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. 541 p. (Tópicos). ISBN 9788533623903.

FUNARI, Pedro Paulo Abreu; PINSKY, Jaime (Org.). **Turismo e patrimônio cultural**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2011. 130 p., il. (Turismo Contexto). ISBN 9788572441711.

GARCÍA-VIÑO SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel A2**. Madrid: Edelsa, 2010. 164 p., il. color., + 2 CD-ROM. ISBN 9788477116349.

GARCÍA-VIÑO SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel A2**. Madrid: Edelsa, 2010. 2 v., 2 CD-ROM. ISBN 9788477116349.

GARCÍA-VIÑO SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel A2**: claves : transcripciones y soluciones comentadas. Madrid: Edelsa, 2010. 32 p. ISBN 9788477116356.

GARCÍA-VIÑO SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel inicial B1**. Madrid: Edelsa, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788477116820.

GARCÍA-VIÑÓ SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel inicial B1**. Madrid: Edelsa, 2010. 179 p., il. color. + 1 CD-ROM. ISBN 9788477116820.

GARCÍA-VIÑÓ SÁNCHEZ, Mónica. **Preparación al diploma de español, nivel inicial B1**: claves : transcripciones y soluciones comentadas. Madrid: Edelsa, 2007. 32 p. ISBN 9788477113355.

GEHRINGER, Max. **Emprego de A a Z**. São Paulo: Globo, 2008. 324 p. ISBN 9788525045249.

GEREMIAS, Cacildo Antônio. **Por amor a Paulo Lopes**. Paulo Lopes: [s.n.], 2003. 184 p. 26/06/201414:04:17

GESTÃO ambiental e sustentabilidade no turismo. Barueri: Manole, 2010. 1027 p. (Ambiental; v. 9). ISBN 9788520424971.

GESTÃO estratégica de serviços: teoria e prática. José Francisco Nogueira. São Paulo: Atlas, 2008. 228 p. Bibliografia: p. [219]-228. ISBN 9788522450497.

GIBICOSKI, Jocelito Vargas; GEVAERD, Esterzinha A. P. (Org.). **Desejo de falar de amor**. Florianópolis: Publicação do IF-SC, 2010. 90 p., il. ISBN 9788564426.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 307 p., il. Bibliografia: p. 301-307. ISBN 9788522429523.

GITOMER'S, Jeffrey. **A bíblia de vendas**: o livro definitivo de vendas. Tradução de R. Brian Taylor. São Paulo: M. Books, 2011. 295 p., il. ISBN 9788576801009.

GLADSTON, Mamede. **Agências, viagens e excursões**: regras jurídicas, problemas e soluções. Barueri: Manole, 2003. 178 p. Inclui bibliografia. ISBN 8520417051.

GOBE, Antonio Carlos. **Administração de vendas**. Coordenação de Júlio César Tavares Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. 388 p., il. ISBN 9788502060609.

GOFFMAN, Erving. **Comportamento em lugares públicos**: notas sobre a organização social dos ajuntamentos. Tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2010. 263 p. (Sociologia). ISBN 9788532639615.

GOFFMAN, Erving. **Os quadros da experiência social**: uma perspectiva de análise. Tradução de Gentil A. Tilton. Petrópolis: Vozes, 2012. 716 p. ISBN 9788532643094.

GOFFMAN, Erving; RAPOSO, Maria Célia Santos. **A representação do eu na vida cotidiana**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2011. 231 p. ISBN 9788532608758.

GOLDBARG, Marco Cesar; LUNA, Henrique Pacca L. **Otimização combinatória e programação linear**: modelos e algoritmos. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 649 p., il. Bibliografia: p. 615-641. ISBN 8535205411.

GOLEMAN, Daniel; CÔRTEZ, M. H. C. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 412 p. ISBN 8573022256.

GONZÁLEZ HERMOSO, Alfredo. **Conjugar**: verbos de España y de América. Madrid: Edelsa Grupo Didascalía, 2011. 1 CD-ROM. ISBN 9788477117186.

GONZÁLEZ HERMOSO, Alfredo. **Conjugar**: verbos de España y de América. Madrid: Edelsa Grupo Didascalía, 2011. 318 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788477117186.

GRAMIGNA, Maria Rita Miranda. **Jogos de empresa**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 180 p., il. Bibliografia: p. 179-180. ISBN 9788576051299.

GRANTS AU, Rolf; PALO JUNIOR, Haroldo (Ed.). **Guia completo para identificação das aves do Brasil**. São Carlos, SP: Vento Verde, 2010. v. 1. 597 p., il. Bibliografia: p. 595-597. ISBN 9788564060005.

GRANTS AU, Rolf; PALO JUNIOR, Haroldo (Ed.). **Guia completo para identificação das aves do Brasil**. São Carlos, SP: Vento Verde, 2010. v. 2. 1249 p., il. Bibliografia: p. 1247-1249. ISBN 9788564060012.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. **Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. 348 p. Bibliografia: p. 329-338. ISBN 9788502076594.

HARTOG, François. **Os antigos, o passado e o presente**. Coordenação de José Otávio Guimarães. Brasília: Ed. UnB, 2003. 204 p. (Pérgamo). ISBN 8523007377.

HAYLLAR, Bruce. **Turismo em cidades**: espaços urbanos, lugares turísticos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 158 p., il. Bibliografia: p. 141-158. ISBN 9788535245509.

HIDALGO, Andrea Fabiana; ASOCIACIÓN DE CENTROS DE IDIOMAS DE ARGENTINA. **Preparación al diploma de español, nivel A1**. Madrid: Edelsa, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788477116806.

HIDALGO, Andrea Fabiana; ASOCIACIÓN DE CENTROS DE IDIOMAS DE ARGENTINA. **Preparación al diploma de español, nivel A1**. Madrid: Edelsa, 2010. 128 p., il. color., + 1 CD-ROM. ISBN 9788477116806.

HINTZE, Helio. **Guia de turismo**: formação e perfil profissional. São Paulo: Roca, 2007. 146 p. ISBN 9788572416801 (broch.).

HISTÓRIA diversa: africanos e afrodescendentes na Ilha de Santa Catarina. Coordenação de Beatriz Gallotti Mamigonian, Joseane Zimmermann Vidal. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2013. 281 p. ISBN 9788532806284.

HOBOLD, Paulo. **A história de Araranguá**. Araranguá: Prefeitura Municipal de Araranguá, 2005. 311 p., il. Bibliografia: p. 309-311.

HOBSBAWM, Eric J. **Mundos do trabalho**: novos estudos sobre história operária. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. 460 p. (Oficinas da história; v. 2). ISBN 9788521903574.

HOSSEINI, Khaled. **O caçador de pipas**: romance. Tradução de Maria Helena Rouanet. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2005. 365 p. ISBN 9788520917671.

HOSSEINI, Khaled; ROUANET, Maria Helena. **A cidade do sol**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007. 364 p. ISBN 9788520920503.

INGOLD, Tim. **The perception of the environment**: essays on livelihood, dwelling and skill. London: Routledge, 2000. 465 p., il. Bibliografia: p. 436-453. ISBN 9780415617475.

JARGAS, Aurelio Marinho. **Shell Script profissional**. São Paulo: Novatec, 2012. 480 p., il. ISBN 9788575221525.

KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY WILSON ABRAHÃO. **Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo**. São Paulo: Saraiva, 2006. 414 p., il. Inclui bibliografia. ISBN 8502060643.

KOTLER, Phillip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 750 p., il. color. ; 28 cm. ISBN 9788576050018.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. 3 ed. rev. e ampl. São Paulo: Aleph, 2009. 238 p., il. (Turismo). ISBN 9788576570851.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2009. 260 p. (Debates; v. 115). ISBN 9788527301114.

LAHIRE, Bernard. **A cultura dos indivíduos**. Tradução de Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2006. 656 p. Bibliografia: p. [649]-656. ISBN 8536305932.

LAHIRE, Bernard. **Retratos sociológicos**: disposições e variações individuais. Tradução de Didier Martin, Patrícia Chittoni Ramos Reuillard. Porto Alegre: Artmed, 2004. 344 p. Bibliografia: p. [341]-344. ISBN 8536302127.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison J. (Org.). **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004. 424 p. Inclui bibliografia. ISBN 8520415067.

LASHLEY, Conrad; SPOLON, Ana Paula. **Administração de pequenos negócios de hospitalidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 203 p. (Coleção Eduardo Sanovicz de turismo). Bibliografia: p. [205]. ISBN 9788535245530.

LEONEL, (Espírito); CASTRO, Mônica de. **Giselle**: a amante do inquisitor. 3. ed. São Paulo: Vida & Consciência, 2007. 370 p. ISBN 8577220079.



LINDSAY, Jeff. **Dexter no escuro**. Tradução de Cassius Medauar. São Paulo: Planeta, 2013. 287 p. ISBN 9788576655053.

LOGAN, Harriet. **Mulheres de Cabul**. Tradução de Celeste Marcondes. São Paulo: Geração Editorial, 2006. 108 p., il. ISBN 8560302018.

LOPES, Isabel Cristina; PINTO, Mário Paulo. **O guia prático do OpenOffice.org 2**. Lisboa: Centro Atlântico, 2006. 318 p., il. color. ISBN 9789896150334.

LOPES, Rose Mary (Org.). **Educação empreendedora: conceitos, modelos e práticas**. Rio de Janeiro: Elsevier; São Paulo: SEBRAE, 2010. 230 p. ISBN 9788535239201.

LORENZI, Harri. **Árvores brasileiras: manual de identificação e cultivo de plantas arbóreas nativas do Brasil**. 3. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum, 2009. v. 2, il. Inclui bibliografia. ISBN 8586714320.

LORENZI, Harri. **Árvores brasileiras: manual de identificação e cultivo de plantas arbóreas nativas do Brasil**. 5. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum, 2002. 384 p., il. col. ISBN 8586714313.

LORENZI, Harri. **Árvores brasileiras: manual de identificação e cultivo de plantas arbóreas nativas do Brasil**. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, 2009. 384 p., il. col., 30 cm. Inclui bibliografia e índice. ISBN 8586714337.

LORENZI, Harri. **Flora brasileira: Areceaceae (palmeiras)**. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, 2010. 368 p., il. color. Inclui bibliografia. ISBN 8586714368.

LORENZI, Harri. **Plantas daninhas do Brasil: terrestres, aquáticas, parasitas e tóxicas**. 4. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, 2008. 640 p., il. col. Inclui bibliografia e índice. ISBN 9788586714276.

LORENZI, Harri; MATOS, F. J. de Abreu (Francisco José de Abreu). **Plantas medicinais no Brasil: nativas e exóticas**. 2. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, 2008. 544 p., il. color. Inclui bibliografia. ISBN 8586714283 (enc.).

LORENZI, Harri; SOUZA, Hermes Moreira de. **Plantas ornamentais no Brasil: arbustivas, herbáceas e trepadeiras**. 4. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, 2008. 1088 p., il. color. ISBN 9788586714306.

LUFT, Lya. **A asa esquerda do anjo**. 12. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004. 109 p. ISBN 8501066109.

LUFT, Lya. **O quarto fechado**. Rio de Janeiro: Record, 2004. 110 p. ISBN 8501065994.

LUPERINI, Roberto. **Dinâmicas e jogos na empresa: método, instrumento e práticas de treinamento**. Tradução de João Batista Kreuch. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2011. 175 p., il. Bibliografia: p. 171-175. ISBN 9788532636065.

MACHADO, Paulo Afonso Leme. **Direito ambiental brasileiro**. 19. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2011. 1224 p. Bibliografia: p. 1173-1197. ISBN 9788539200580.

MAGALDI, Sandro. **Vendas 3.0: uma nova visão para crescer na era das idéias**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 254 p. Bibliografia: p. 253-254. ISBN 9788535227314.

MANZANO, André Luiz N. G.; MANZANO, Maria Isabel N. G. **Estudo dirigido de informática básica**. 7. ed. São Paulo: Érica, 2011. 250 p., il., 17X24. (PD). Bibliografia: p. 245-246. ISBN 9788536501284.

MARQUES, Otávio A. V.; ETEROVIC, André; SAZIMA, Ivan; VUOLO, Otavio Augusto. **Serpentes da Mata Atlântica: guia ilustrado para a Serra do Mar**. Ribeirão Preto: Holos, 2001. 184 p., il. color. Inclui bibliografia. ISBN 9788586699233 (broch.).

MARSHALL JUNIOR, Isnard. **Gestão da qualidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010. 203 p., il., 21 cm. (Gestão empresarial). Bibliografia: p. 193-200. ISBN 9788522508518.

MATHEUS, Carlos Eduardo; MORAES, America Jacinth de; CAFFAGNI, Carla Wanessa do Amarall. **Educação ambiental para o turismo sustentável: vivências integradas e outras estratégias metodológicas**. São Carlos: RiMa, 2005. 162 p., il. Bibliografia: p. [157]-162. ISBN 8576560631.

MATOS, Francisco José de Abreu. **Plantas tóxicas: estudo de fitotoxicologia química de plantas brasileiras**. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, c2011. 247 p., il. color. ISBN 8586714375.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 4 ed. compacta. São Paulo: Atlas, 2007. 311 p. Bibliografia: p. [305]-311. ISBN 9788522444335.

MEDEIROS, Martha. **Divã**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. 169 p. ISBN 9788573029710.

MELO, Osvaldo Ferreira de (Org.). **A realidade catarinense no século XX**. Florianópolis: Instituto Histórico e Geográfico de Santa Catarina, 2000. 518 p. il.

MERLEAU-PONTY, Maurice; SÉGLARD, Dominique. **A natureza: curso do Collège de France**. Tradução de Álvaro Cabral. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006. 448 p. (Tópicos). ISBN 8533622848.

MEYER, Stephenie. **Crepúsculo**. Tradução de Ryta Vinagre. 3. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2009. 355 p. ISBN 9788598078304.

MEYER, Stephenie. **Lua nova**. Tradução de Ryta Vinagre. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2009. 401 p. ISBN 9788598078359.

MICHEL, François; YOUSSEF, Maria da Penha Bertoldi. **A geologia em pequenos passos**. São Paulo: Nacional, 2006. 71 p., il. color. (Pequenos passos). ISBN 8504010074.

MILLINGTON, Ian. **Artificial intelligence for games**. San Francisco: Elsevier, c2006. 1 CD-ROM. (Interactive 3D Technology). ISBN 9780124977822.

MILLINGTON, Ian. **Artificial intelligence for games**. San Francisco: Elsevier, c2006. 856 p., il. + 1 CD-ROM. (Interactive 3D Technology). ISBN 9780124977822.

MONTAIGNE, Michel de. **Os ensaios: uma seleção**. Tradução de Rosa Freire d' Aguiar. São Paulo: Companhia das Letras, 2010. 610 p. ISBN 9788563560063.

MORAES, Gleicon da Silveira. **Programação avançada em Linux**. São Paulo: Novatec, c2005. 208 p. ISBN 8575220764.

MORENO, Concha; TUTS, Martina. **Cinco estrelas: espanhol para el turismo**. 2. ed. Madrid: SGEL, 2011. 1 CD-ROM. ISBN 9788497784849.

MORENO, Concha; TUTS, Martina. **Cinco estrelas: espanhol para el turismo**. 2. ed. Madrid: SGEL, 2011. 223 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788497784849.

MORENO, Concha; TUTS, Martina. **Hotel.es: nuevo español en el hotel**. Madrid: SGEL, 2011. 1 CD-ROM. ISBN 9788497786805.

MORENO, Concha; TUTS, Martina. **Hotel.es: nuevo español en el hotel**. Madrid: SGEL, 2011. 159 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788497786805.

MORIMOTO, Carlos Eduardo. **Linux, guia prático**. Porto Alegre: Sul Editores, 2009. 719 p., il. Bibliografia: p. 717-719. ISBN 9788599593158.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 21 ed., rev. ampl. Rio de Janeiro: José Olympio Editora, 2012. 393 p., il. Bibliografia: p.389-391. ISBN 9788503009737.

MOTA FILHO, João Eriberto. **Descobrimo o Linux: entenda o sistema operacional GNU/Linux**. 3. ed. São Paulo: Novatec, 2012. 924 p., il. Bibliografia: p. 909-912. ISBN 9788575222782.

NARDI, Sérgio. **Atendimento de sucesso: entenda o cliente e venda mais**. Ilustrações de Fábio Oliveira. Osasco, SP: Novo Século, 2010. 151 p., il. ISBN 9788576793885.

O'HARA, Francis. **Be my guest: english for the hotel industry**. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. 112 p., il. color. + 1 CD-ROM. ISBN 9780521776899.

O'HARA, Francis. **Be my guest: english for the hotel industry**. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. 64 p. ISBN 9780521776882 (broch.).

OLIVEIRA, Edson Marques. **Empreendedorismo social: da teoria à pratica, do sonho à realidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008. 211 p. Bibliografia: p.195-211. ISBN 9788573037456.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira**: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. 175 p., il. color. ISBN 9788574582658 (broch.).

OLIVO, Ana Maria; BOSCHILIA, Luiz. **Contabilidade geral e gerencial**: conceitos introdutórios para os cursos superiores de tecnologia. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2012. 103 p., il. Inclui bibliografia. ISBN 9788591160709.

ONZE margens. Dennis Radünz. Florianópolis: Sesc - SC, 2008. 48 p. (Caderno de Autoria; v. 16). ISBN 9788589949248.

OSTERMANN, Ruy Carlos. **Felipão**: a alma do penta. 2. ed. Porto Alegre: Zero Hora Ed.Jornalística, 2002. 187 p., il. ISBN 858610342x.

PAIVA, Marcelo Whately (Org.). **O pensamento vivo de Che Guevara**. Coordenação de Martin Claret. Rio de Janeiro: Tecnoprint, c1987. 110 p., il. (Pensamento vivo). Bibliografia: p. 110. ISBN 8530902645.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 220 p. Bibliografia: p. 218-220. ISBN 9788522456468.

PASOLD, Cesar. **O jornalismo de Moacir Pereira**. Florianópolis: Insular, 2012. 446 p., il. ISBN 9788574745923.

PEASE, Allan; PEASE, Barbara. **Por que os homens mentem e as mulheres choram?**. Tradução de Pedro Jorgensen Júnior. Rio de Janeiro: Sextante, 2003. 207 p. ISBN 8575420631.

PEREIRA, Maurício Fernandes. **Planejamento estratégico**: teorias, modelos e processos. São Paulo: Atlas, 2010. 141 p. Bibliografia: p. 137-141. ISBN 9788522458639.

PÉREZ, Rosa María; QUINTANA, Leonor. **Preparación al diploma de español, nivel C1**. Madrid: Edelsa, 2012. 144 p., il. color., + 2 CD-ROM. ISBN 9788477116882.

PÉREZ, Rosa María; QUINTANA, Leonor. **Preparación al diploma de español, nivel C1**. Madrid: Edelsa, 2012. 2 v., 2 CD-ROM. ISBN 9788477116882.

PÉREZ, Rosa María; QUINTANA, Leonor. **Preparación al diploma de español, nivel C1**: claves : transcripciones y soluciones justificadas. Madrid: Edelsa, 2012. 48 p. ISBN 9788477116899.

PERLO, Ber van. **A field guide to the birds of Brazil**. New York: Oxford University Press, 2009. 465 p., il. color. Bibliografia: p. [411]-414. ISBN 9780195301557.

PESQUISA de marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa. Coordenação de Salvatore Benito Virgillito; Fátima Guardani. São Paulo: Saraiva, 2010. 500 p., il. + 1 CD-ROM. Bibliografia: p. [487]-491. ISBN 9788502090200.

PIMENTA, Maria Alzira; DIAS, Reinaldo (Org.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 282 p. ISBN 8576050374 (broch.).

PLANTAS da restinga: potencial econômico. Marcelo Guerra Santos. Rio de Janeiro: TB, 2009. 139 p., il. color. Bibliografia: p. 137-139.

PORTUGUEZ, Anderson Pereira. **Consumo e espaço**: turismo, lazer e outros temas. São Paulo: Roca, 2001. 135 p. ISBN 8572413316.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso intermedio de español para los negocios : cuaderno de ejercicios. Madrid: SGEL, 2009. 1 CD-ROM. ISBN 9788497783187.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso intermedio de español para los negocios : cuaderno de ejercicios. Madrid: SGEL, 2009. 87 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788497783187.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso intermedio de español para los negocios : libro del alumno. 3. ed. Madrid: SGEL, 2011. 1 CD-ROM. ISBN 9788497783170.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso intermedio de español para los negocios : libro del alumno. 3. ed. Madrid: SGEL, 2011. 143 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788497783170.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso superior de español para los negocios : cuaderno de ejercicios. 2. ed. Madrid: SGEL, 2006. 1 CD-ROM. ISBN 9788497782845.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso superior de español para los negocios : cuaderno de ejercicios. 2. ed. Madrid: SGEL, 2006. 103 p., il. + 1 CD-ROM. ISBN 9788497782845.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso superior de español para los negocios : libro del alumno. 3. ed. Madrid: SGEL, 2010. 159 p., il. + 2 CD-ROM. ISBN 9788497782838.

PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. **Al día**: curso superior de español para los negocios : libro del alumno. 3. ed. Madrid: SGEL, 2010. 2 v., 2 CD-ROM. ISBN 9788497782838.

QUINTAJUSTA. Manoel Ricardo de Lima. Florianópolis: Sesc - SC, 2008. 32 p. (Caderno de Autoria; v. 5). ISBN 9788589949071.

REIS, Nelio Roberto dos (Org.). **Mamíferos do Brasil**: guia de identificação. Rio de Janeiro: Technical Books, 2010. 557 p., il. color. Bibliografia: p. 522-557. ISBN 9788561368173.

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro A : student's book. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 57 p., il. color. ISBN 9780521601535 (broch.).

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro A : student's book. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 1 CD-ROM. ISBN 9780521601535.

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro A : workbook. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 48 p., il. ISBN 9780521601566 (broch.).

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro B : student's book. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 113 p., il. color. ISBN 9780521601542 (broch.).

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro B : student's book. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 1 CD-ROM. ISBN 9780521601542.

RICHARDS, Jack C. **Interchange**: intro B : workbook. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 96 p., il. ISBN 9780521601573 (broch.).

ROGER, Chartier. **A história ou a leitura do tempo**. Tradução de Cristina Antunes. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2009. 77 p. Bibliografia: p. 69-77. ISBN 9788575263938.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável**: a proteção do meio ambiente. 16. ed. Campinas, SP: Papirus, 2010. 192 p. (Coleção Turismo). Bibliografia: p. 171-180. ISBN 8530804392.

SAADE, Joel. **C++**: guia de consulta rápida. São Paulo: Novatec Editora, c2004. 127 p. ISBN 8575220535.

SAADE, Joel. **Programando em C++**. São Paulo: Novatec Editora, c2003. 448 p. Bibliografia: p. 442. ISBN 857522042X.

SANTA CATARINA. ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA. **O Brasil em debate na Assembléia Legislativa**. Florianópolis: [s.n.], 2007. 241 p.

SANTANA, Agustín. **Antropologia do turismo**: analogias, encontros e relações. Tradução de Eleonora Frenkel Barretto. São Paulo: Aleph, 2009. 230 p., il. (Turismo). Bibliografia: p. 213-230. ISBN 9788576570790.

SANTEE, André. **Programação de jogos com C++ e DirectX**. São Paulo: Novatec Editora, c2005. 399 p., il. ISBN 8575220640.

SANTOS, Célia Maria dos; KUZAQUI, Edmir. **Consolidadores de turismo**: serviços e distribuição. São Paulo: Thomson, 2004. 100 p. Bibliografia: p. 99-100. ISBN 8522104530 (broch.).

SCHUMACHER, Cristina; COSTA, Francisco da. **Inglês para turismo e hotelaria**: a comunicação essencial para o dia-a-dia. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 194 p. ISBN 9788535221855.

SENAC. DEPARTAMENTO NACIONAL. **Pousada**: como montar e administrar. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007. 110 p., il. ISBN 8574581143.

SIQUEIRA, Luciano Antonio. **Ubuntu**. São Paulo: Linux New Media do Brasil, 2009. (Linux Pro). ISBN 9788561024208.

SIQUEIRA, Luciano Antonio. **Ubuntu**. São Paulo: Linux New Media do Brasil, 2009. 189 p., il. (Linux Pro). ISBN 9788561024208.

SKÁRMETA, Antonio. **O carteiro e o poeta**. Tradução de Beatriz Sidou. 11. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997. 127 p. ISBN 8501046019.

SOUSA, Antonio de. **Gerencia financeira para micro e pequenas empresas: um manual simplificado**. Rio de Janeiro: Elsevier:SEBRAE, 2007. v. 1. 143 p. ISBN 9788535223521.

SOUSA, Cruz e. **Broquéis , Faróis**. Jaraguá do Sul: Avenida, 2007. 219 p. (Grandes obras da língua portuguesa). ISBN 9788598610849.

SOUSA, Cruz e; JUNKES, Lauro (Org.). **Cruz e Sousa simbolista: Broquéis; Faróis; Últimos sonetos**. Jaraguá do Sul: Avenida, 2008. 339 p. ISBN 9788598610870.

SOUZA, Vinicius Castro; LORENZI, Harri. **Chave de identificação: para as principais famílias de angiospermas nativas e cultivadas do Brasil**. Ilustrações de Rogério Lupo. 2. ed. Nova Odessa, SP: Instituto Plantarum de Estudos da Flora, c2010. 31 p., il. ISBN 8586714269.

STOTT, Trish; BUCKINGHAM, Angela. **At your service: english for the travel and tourist industry**. New York: Oxford University, 2009. 95 p., il. color. ISBN 9780194513166 (broch.).

SUPLICY, Marta. **De Mariazinha a Maria**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1990. 295 p. ISBN 8532604528.

TALALLA, Renee. **English for restaurant workers**. 2. ed. U.S.A.: Compass publishing, 2000. 1 CD-ROM. ISBN 9781599661506.

TALALLA, Renee. **English for restaurant workers**. 2. ed. U.S.A.: Compass publishing, 2000. 95 p., il. color. ISBN 9781599661506 (broch.).

TAVARES, Adriana de Menezes. **City tour**. São Paulo: Aleph, 2002. 67 p. (ABC do Turismo). Bibliografia: p. [65]-67. ISBN 8585887664.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. 121 p., il. ISBN 8573032227.

TELES, Reinaldo Miranda de Sá (Org.). **Turismo e meio ambiente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 230 p., il. (Coleção Eduardo Sanovicz de turismo). Bibliografia: p. 217-230. ISBN 9788535247527.

TELES, Reinaldo Miranda de Sá. **Fundamentos geográficos do turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 163 p., il. Bibliografia: p. [157]-163. ISBN 9788535232509.

THOMAZI, Sílvia Maria. **Cluster de turismo: introdução ao estudo de arranjo produtivo local**. São Paulo: Aleph, 2006. 144 p., il. (Turismo). Bibliografia: p. 141-144. ISBN 8576570181.

TORRES, Claudio. **A bíblia do marketing digital: tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar**. São Paulo: Novatec Editora, 2009. 399 p., il. Bibliografia: p. 394. ISBN 9788575222027.

TORRES, Gabriel. **Montagem de micros: para autodidatas estudantes e técnicos**. Rio de Janeiro: Novaterra, 2010. 352 p., il., 23 cm. ISBN 9788561893019.

TORRES, Gabriel. **Redes de computadores**. Rio de Janeiro: Novaterra, c2010. 805 p., il., 28 cm. ISBN 9788561893057.

TREMBLAY, Jean-Paul; BUNT, Richard B. **Ciência dos computadores: uma abordagem algorítmica**. Tradução de Moacir de Sousa Prado. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. 383 p., il.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Org.). **Turismo: como aprender, como ensinar**. 4 ed. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2008. 343 p., il. v. 1. ISBN 9788573595482 (broch.).

TURISMO: reflexões e desafios de um fenômeno contemporâneo. Coordenação de Kerlei Eliele Sonaglio, Cristine Fabbris. São Paulo: Livros, 2010. 256 p. Bibliografia: p. 247-251. ISBN 9788578550738 (broch.).

UMRIGAR, Thirty. **A distância entre nós: romance**. Tradução de Paulo Andrade Lemos. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2005. 331 p. ISBN 9788520919538.

URRY, Jonh. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. Tradução de Carlos Eugênio Marcondes de Moura. 2. ed. São Paulo: Studio Nobel : SESC, 1999. 231 p. (Coleção megalópolis). ISBN 858544553X.

VALLE, Odilson Tadeu. **Administração de redes com Linux: fundamentos e práticas**. Florianópolis: IF-SC, 2010. 302 p., il., 21 cm. ISBN 9788564426.

VALLS, Álvaro L. M. **O que é ética**. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. 83 p. (Primeiros passos; v. 177). Inclui biografia. ISBN 9788511011777.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestión de destinos turísticos sostenibles**. Barcelona: Gestión 2000, 2004. 252 p. Bibliografia: p. [243]-252. ISBN 8480885009.

VALLS, Josep-Francesc; BUSTAMANTE, Javier; GUZMÁN, Francisco; VILA, Mar. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV Ed., 2006. 230., il. ISBN 8522505659.

VASCONCELOS, Agripa. **Chico rei: romance do ciclo da escravidão nas gerais**. Belo Horizonte: Itatiaia, 2002. 246 p. (Sagas do país das gerais; v. 6). ISBN 8231901502.

VASCONCELOS, Laércio. **Hardware na prática: construindo e configurando micros de 32 e 64 bits single core, dual core e quad core: para usuários, técnicos e estudantes**. 3. ed. Rio de Janeiro: LVC, 2009. 716 p., il. (Profissional). ISBN 9788586770159.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 213 p. ISBN 9788522463329.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 277 p., il. Bibliografia: p. 255-274. ISBN 9788522458950.

VEYNE, Paul. **Como se escreve a história**. Tradução de António José da Silva Moreira. Lisboa: Edições 70, 2008. 406 p. ISBN 9789724414805.

VIEIRA, Cassio Leite. **Einstein: o reformulador do universo**. São Paulo: Odysseus, 2003. 223p., il., 21cm. (Imortais da ciência). Bibliografia: p. [207]-223. ISBN 8588023326.

VIEIRA, Paulo Freire (Org.). **Desenvolvimento territorial sustentável no Brasil: subsídios para uma política de fomento**. Florianópolis: Secco, 2010. 487 p.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de hotel**. 3. ed. Canoas: Ed. ULBRA, 2004. 176 p., il. (Coleção Labor; v. 3). ISBN 8585692251 (broch.).

VIGOTSKI, Lev Semenovich. **A construção do pensamento e da linguagem**. Tradução de Paulo Bezerra. 2. ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009. 496 p. (Textos de psicologia). Bibliografia: p. 487-489. ISBN 9788578270773.

VIGOTSKI, Lev Semenovich; BEZERRA, Paulo. **Psicologia pedagógica**. 3. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010. 561 p. (Textos de psicologia). Bibliografia: p. 553-558. ISBN 9788578272937.

VILELA, Ernani. **Sob o fascínio do pôquer**. Florianópolis: Insular, 2006. 223 p. ISBN 8574743194.

VIRGILLITO, Salvatore Benito (Org.). **Pesquisa de Marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**. Fátima Guardani. São Paulo: Saraiva, 2010. 1 CD-ROM. ISBN 9788502090200.

WALKER, Robin; HARDING, Keith. **Oxford english for careers: tourism 1**. Oxford: Oxford University Press, 2006. 143 p., il. color. ISBN 9780194551007 (broch.).

WALKER, Robin; HARDING, Keith. **Oxford english for careers: tourism 1**. Oxford: Oxford University Press, 2006. 96 p. ISBN 9780194551014 (broch.).

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal**. 68. ed. Petrópolis: Vozes, 2011. 287 p., il. ISBN 9788532602084.

WHARTON, Sue; RACE, Phil. **500 tips for tesol**: (teaching english to speakers of other languages). London: Kogan Page, c1999. 149 p. ISBN 0749424095.

WHITEHEAD, Alfred North. **A ciência e o mundo moderno**. Tradução de Hermann Herbert Watzlawick. São Paulo: Paulus, 2006. 264 p. (Philosophica). ISBN 8534924511.

ZUSAK, Markus. **A menina que roubava livros**. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2007. 494 p., il. ISBN 978859807817