



**Ministério do Turismo**  
**Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo**  
**Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo**

# **MANUAL DE DILIGÊNCIAS PRESENCIAIS DO PRONATEC TURISMO**

## SUMÁRIO:

1. OBJETIVO .....	2
2. ASPECTOS GERAIS DO OFERTANTE .....	2
2.1. Documentação a ser fornecida pela unidade ofertante .....	2
3. PREPARAÇÃO PARA VISITA.....	2
3.2. Agendamento da Visita .....	3
3.3. Comunicado à unidade ofertante a ser diligenciada.....	3
3.4. Acesso às informações .....	3
3.5. Sala para a equipe do PRONATEC TURISMO.....	3
3.6. Solicitação de Diárias e Passagens para os membros designados.....	3
4. DA VISITA.....	4
4.1. Da obtenção de informações .....	4
4.1.1 Da entrevista dos alunos selecionados .....	5
4.1.2 Da entrevista do professor e demais profissionais .....	5
4.1.3. Da unidade diligenciada.....	5
4.2. Do Relatório da Diligência Presencial .....	5
5. RELATÓRIO DE VIAGEM AO MTUR .....	5
6. DA DOCUMENTAÇÃO.....	6
7 ANÁLISE DO RELATÓRIO DE VISITA.....	6
ANEXO 1 Modelo de Ofício enviado às Unidades de Ensino .....	7
ANEXO 2 Formulário de Diligências da Unidade Ofertante .....	9
ANEXO 3 Formulário de Diligências - Profissionais das Unidades Ofertantes.....	14
ANEXO 4 Formulário de Diligências - Aluno .....	16
ANEXO 5 Formulário de Diligências - Gerentes ou Representantes de Estabelecimentos do Setor Turismo.....	19
ANEXO 6 Lista de Presença para Registro do Corpo Docente Entrevistado .....	21
ANEXO 7 Lista de Presença para Registro dos Alunos Entrevistados.....	22
ANEXO 8 Lista de Presença para Registro dos Gestores da Unidade de Ensino.....	23
ANEXO 9 Relatório de Viagem Nacional .....	24
ANEXO 10 Fluxo de Avaliação da Bolsa Formação.....	25

## **1. OBJETIVO**

Este Manual tem como objetivo orientar a equipe do PRONATEC TURISMO e informar as unidades de ensino envolvidas no Programa quanto aos procedimentos de diligências presenciais junto às unidades ofertantes e aos beneficiários da Bolsa-Formação.

## **2. ASPECTOS GERAIS DO OFERTANTE**

Esta seção tem como objetivo verificar se a unidade ofertante dispõe de documentação para a execução do PRONATEC TURISMO.

### **2.1. Informações e Documentações a serem fornecidas pela unidade ofertante**

A unidade ofertante deverá disponibilizar ao MTur as seguintes informações e documentações:

1. Quantidade de alunos que foram aprovados no PRONATEC TURISMO na unidade diligenciada;
2. Quantidade de matrículas do PRONATEC TURISMO na unidade diligenciada de mulher e homem nos cursos COPA e COPA na EMPRESA, deficientes e demais;
3. Termo de compromisso de um aluno por turma a ser diligenciada;
4. Frequência da turma a ser diligenciada;
5. Documentação que comprove a realização de estudo de demanda a fim de detectar a necessidade de cursos específicos para o município que será diligenciada pela equipe do PRONATEC TURISMO;
6. Documentação que comprove investimentos decorrentes do PRONATEC TURISMO, realizados pela unidade ofertante que será diligenciada;
7. Documentação que comprove se os cursos FIC oferecidos no âmbito do PRONATEC TURISMO na unidade diligenciada apresentam um projeto pedagógico que contemple suas especificidades (pelo menos uma amostra por curso em andamento);
8. Documentação que comprove se os cursos FIC ofertados no âmbito do PRONATEC TURISMO na unidade diligenciada estão de acordo com o Guia Pronatec de Cursos FIC, em relação à carga horária mínima exigida e à escolaridade (pelo menos uma amostra por curso em andamento);
9. Documentação da unidade diligenciada que informe o quantitativo de certificados entregues a todos os beneficiários aprovados no âmbito do PRONATEC TURISMO.
10. Documentação que comprove que a unidade diligenciada fornece, gratuitamente, material didático impresso aos beneficiários da Bolsa-Formação (pelo menos uma amostra do material dos cursos em andamento na unidade diligenciada).

## **3. PREPARAÇÃO PARA VISITA**

### **3.1. Composição de equipes do PRONATEC TURISMO**

Os membros para composição de equipes do PRONATEC TURISMO que realizarão as diligências serão designados pelo Departamento de Qualificação e Certificação e Produção Associada ao Turismo do Ministério do Turismo.

### 3.2. Agendamento da Visita

A equipe do PRONATEC TURISMO designada deverá entrar em contato prévio com a unidade a ser diligenciada (por e-mail ou telefone) para obter os seguintes dados e preencher os respectivos campos do formulário próprio:

- **Nome do Gestor:** Nome completo do gestor responsável pela unidade de ensino
- **Telefone da UE:** número do telefone da UE
- **E-mail da UE:** endereço eletrônico da UE
- **Endereço:** endereço físico da UE (rua, número e bairro)
- **Cidade:** município onde se localiza a UE
- **UF:** estado onde se localiza a UE

Após o contato realizado, a equipe do DCPAT/MTur atualizará os seguintes campos, do formulário correspondente à cada unidade ofertante a ser diligenciada:

- **Início Previsto** - data do início da avaliação (a data da viagem é no dia anterior ao início previsto)
- **Final Previsto** - data do último dia da avaliação (a data da viagem de volta é ao final do dia da última avaliação no mesmo município)
- Nome e cargo dos membros da equipe do PRONATEC TURISMO.

A equipe designada solicitará à SETEC/MEC a lista das unidades remotas que constam no SISTEC vinculadas à unidade de ensino que será diligenciada.

### 3.3. Comunicado à unidade ofertante a ser diligenciada

Com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias, o DCPAT deverá informar à unidade ofertante a ocorrência da visita, seguindo o Modelo de Ofício Enviado às Unidades de Ensino (**Anexo 1**).

A equipe designada deverá realizar uma agenda com todas as fases a serem realizadas na visita e encaminhar à unidade ofertante a ser diligenciada.

Em excepcional, caso não tenha sido possível enviar à agenda antes da visita, esta definição de agenda deverá ser a primeira ação a ser feita junto com os gestores da unidade ofertante.

### 3.4. Acesso às informações

A equipe do PRONATEC TURISMO passa a ter acesso às informações das unidades a serem diligenciadas na data agendada. Para isso, cada membro terá formulário próprio para realizar a visita.

### 3.5. Sala para a equipe do PRONATEC TURISMO

A unidade ofertante deverá disponibilizar uma sala reservada com computador com acesso à internet, impressora e linha telefônica com acesso externo para a equipe do PRONATEC TURISMO utilizar durante a visita.

### 3.6. Solicitação de Diárias e Passagens para os membros designados

Uma vez agendada a avaliação, o DCPAT/SNPDT providenciará as passagens e diárias para o período. Haverá uma pessoa da equipe DCPAT responsável por gerar uma requisição de



passagens e esta será a pessoa que deverá ser contactada para questões relacionadas a passagens, diárias e relatórios de viagem para fins de comprovação no SCDP.

Na medida em que as passagens forem sendo emitidas, os membros serão notificados por e-mail. Normalmente, os e-mails são enviados pelo próprio SCDP para o endereço eletrônico do avaliador que está cadastrado no SIAPE. O SCDP envia alguns tipos de e-mails, de [scdp@planejamento.gov.br](mailto:scdp@planejamento.gov.br), com os conteúdos listados a seguir:

<b>Assunto do E-mail</b>	<b>Objetivo</b>
SCDP - Emissão de bilhete de passagem	E-mail contendo os dados da passagem emitida para o avaliador
SCDP - Execução Financeira Efetuada	E-mail contendo informações sobre o valor que será pago como diárias. É importante notar que este e-mail é enviado apenas para informar que a solicitação de diárias foi feita no sistema. O depósito em conta somente ocorrerá no período da viagem mesmo que o e-mail tenha sido recebido com bastante antecedência.
SCDP - Prestação de contas	E-mail informando que o prazo para envio do relatório de viagem foi encerrado. Quando o servidor está com esta pendência no SCDP, nenhuma outra passagem ou diária poderá ser emitida para o mesmo.

#### **4. DA VISITA**

Durante o período de visita, a equipe designada cumprirá a agenda enviada para a unidade ofertante, salvo quando ocorrer de fatos supervenientes que impossibilitem sua observação ou, em caráter excepcional, a agenda não tenha sido enviada previamente.

No contato inicial com os gestores ou com os docentes, é importante que os avaliadores contextualizem a finalidade da visita, explicando que se trata de um monitoramento que está sendo feito em todo o Brasil para verificar se o Programa está sendo implementado conforme o previsto.

Os membros da equipe do PRONATEC TURISMO deverão registrar em fotos as visitas e não deverão emitir juízo de valor em suas observações e sim relatar os fatos encontrados que estes acharem relevantes para serem posteriormente analisados.

##### **4.1. Da obtenção de informações**

Os membros das equipes deverão obter informações coletadas de fontes diferentes, conforme indicado, nos Formulários de Diligências, anexos, específicos para:

- a) a unidade diligenciada - Formulário de Diligências – UNIDADE DE ENSINO (Anexo 2);
- b) os alunos selecionados - Formulário de Diligências – ALUNO (Anexo 3);
- c) o professor da turma - Formulário de Diligências – PROFISSIONAIS DA UNIDADE OFERTANTE (Anexo 4); e
- d) dos estabelecimentos do setor de turismo PRONATEC COPA na EMPRESA - Formulário de Diligências – GERENTES OU REPRESENTANTES DE ESTABELECIMENTOS (Anexo 5).

Os membros da equipe devem elaborar uma lista de presença com **nome, cargo, carga horária** e **assinatura** do corpo docente com os quais a equipe se reuniu (Anexo 6).

Também deve ser elaborada uma lista de presença com **nome, curso, turma** e **assinatura** dos alunos com os quais a equipe conversou (Anexo 7).

E finalmente, os membros devem elaborar uma lista de presença com **nome, cargo, nome da unidade de ensino** e **assinatura** dos profissionais da Unidade de Ensino os quais a equipe se reuniu. (Anexo 8).

Em todos os casos, estas listas precisam ser anexadas ao formulário correspondente à avaliação.

#### **4.1.1 Da entrevista dos alunos selecionados**

Da lista de frequência da turma disponibilizada pela unidade diligenciada, os membros da equipe do PRONATEC TURISMO farão uma seleção aleatória no dia da visita à turma de maneira a selecionar aproximadamente 20% dos alunos presentes no dia da visita.

Os alunos selecionados devem ser entrevistados, conforme Formulário de Diligências – ALUNO, Anexo 5

#### **4.1.2 Da entrevista do professor e demais profissionais**

O professor deve ser entrevistado, conforme Formulário de Diligências - PROFISSIONAIS das Unidades Ofertantes, anexo 4.

Os profissionais envolvidos na gestão do bolsa-formação na UE (pedagogos, psicólogos, assistentes sociais etc) poderão ser entrevistados, tendo como referência o formulário de Diligências - PROFISSIONAIS das Unidades Ofertantes.

#### **4.1.3. Da unidade diligenciada**

Devem ser realizadas visitas às instalações (salas de aula e laboratórios), que são usadas pelos cursos ofertados no âmbito do PRONATEC TURISMO.

### **4.2. Do Relatório da Diligência Presencial**

Os membros da equipe do PRONATEC TURISMO designada deverão elaborar e assinar conjuntamente Relatório da Diligência Presencial, no qual constarão as informações obtidas durante a visita, tendo como anexo os Formulários de Diligências.

Posteriormente a validação da responsável pelo PRONATEC TURISMO e aprovação da Diretora do DCPAT os relatórios deverão ser salvos na pasta DILIGÊNCIAS PRESENCIAIS – PRONATEC TURISMO, localizada na rede compartilhada do Departamento.

## **5. RELATÓRIO DE VIAGEM AO MTUR**

Os relatórios de viagem deverão ser elaborados por cada membro, preenchidos conforme Anexo 9, com fotos em anexo, deverão ser submetidos à Responsável pelo PRONATEC TURISMO antes da aprovação da Diretora do Departamento de Qualificação, Certificação e da Produção Associada ao Turismo – DCPAT.



Posteriormente a validação do responsável pelo PRONATEC TURISMO e da aprovação da Diretora do DCPAT os relatórios de viagens deverão ser salvos na pasta DILIGÊNCIAS PRESENCIAIS – PRONATEC TURISMO, localizada na rede compartilhada do Departamento.

## **6. DA DOCUMENTAÇÃO**

Toda documentação referente à diligência, desde aqueles referentes à preparação da visita até o Relatório da Diligência Presencial deverão compor processo administrativo para cada diligência.

## **7 INSTRUMENTO DE ANÁLISE DO PRONATEC TURISMO**

Os relatórios das diligências presenciais serão um dos instrumentos de avaliação do PRONATEC TURISMO.



## ANEXO 1

### Modelo de Ofício enviado às Unidades de Ensino.



**MINISTÉRIO DO TURISMO**  
**Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo**  
Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Ofício nº xxx/2013/DCAPT/SPNDTur/MTur

Brasília, xx de xxxxxxx de 2013.

Ao Senhor  
xxxxxxxxxxxxx  
Diretor Regional – XXXX/DF  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
71200-030 – Brasília/ DF

**Assunto: Diligências Presenciais dos cursos do PRONATEC TURISMO.**

Prezado Diretor,

1. O PRONATEC TURISMO é uma parceria entre o Ministério da Educação e o Ministério do Turismo que visa à qualificação dos profissionais que desejam entrar no mercado de trabalho do turismo e o aperfeiçoamento profissional dos profissionais que já trabalham na cadeia produtiva, atendendo a demanda crescente do setor de melhoria dos serviços turísticos prestados e a inserção dos alunos concluintes dos cursos na atividade turística.
2. Sendo o PRONATEC um programa do Governo Federal, é fiscalizado pelos órgãos de controle no que concerne à aplicação dos recursos públicos em consonância com as metas e objetivos propostos pelo programa no âmbito de cada parceiro demandante.
3. Diante do exposto, em cumprimento ao disposto no Relatório de Fiscalização do Tribunal de Contas da União n.º 041.854/2012-8 que dispõe sobre acompanhamento do PRONATEC TURISMO, instituído pela Portaria n.º 112/2013, o Ministério do Turismo por meio do Departamento de Qualificação, Certificação e de Produção Associada ao Turismo – DCPAT designou uma equipe para realizar diligências presenciais nos cursos oferecidos pelo Programa para a modalidade PRONATEC COPA, uma das vertentes do programa PRONATEC TURISMO, no Distrito Federal.





## ANEXO 2

### Formulário de Diligências da Unidade de Ensino

#### I - Aspectos Gerais da Instituição

Esta seção tem como objetivo verificar se a unidade ofertante dispõe de documentação necessária à execução do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação e se disponibilizou local para a equipe do PRONATEC TURISMO, conforme Manual de Procedimentos para Diligências Presenciais.

**1. A unidade ofertante disponibilizou aos avaliadores toda a documentação solicitada previamente pelo MTur?**

Verificar a documentação fornecida pela unidade ofertante.

- a) Sim
- b) Não

**2. A unidade ofertante disponibilizou uma sala reservada para os avaliadores, conforme solicitado previamente pelo MTur?**

Verificar se o espaço reservado aos avaliadores possui computador com acesso à Internet, impressora e linha telefônica com acesso externo.

- a) Sim
- b) Não

#### II - Gestão Didático-Pedagógica

**3. Os cursos ofertados para o PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação atendem a algum estudo de demanda, demonstrando compromisso com o desenvolvimento regional?**

Reformular a missão institucional da Instituição com os cursos oferecidos e com os dados socioeconômicos da Região. Se necessário, verificar a existência de documentos que comprovem se foi realizado algum estudo de demanda a fim de detectar a necessidade de cursos específicos para a região.

- a) Sim
- b) Não

**4. A unidade ofertante teve que ampliar e/ou adequar a sua estrutura física para atender às demandas do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação?**

Solicitar documentos que especificam os investimentos realizados pela unidade ofertante a partir da implantação do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação.

- a) Sim
- b) Não

**5. Os cursos FIC oferecidos no âmbito do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação apresenta um projeto pedagógico que contemple suas especificidades?**

Verificar os projetos pedagógicos dos cursos FIC oferecidos pela unidade ofertante da turma diligenciada.

- a) Sim
- b) Não

**6. O curso FIC ofertado no âmbito do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação, da turma diligenciada, está de acordo com o Guia Pronatec de Cursos FIC, em relação à carga horária mínima exigida?**

Verificar a carga horária do curso FIC nos planos pedagógicos e comparar com o Guia Pronatec de Cursos FIC.

- a) Sim
- b) Não

**7. Os cursos FIC ofertados no âmbito do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação estão de acordo com o Guia Pronatec de Cursos FIC, em relação à escolaridade mínima exigida?**



Analisar as pastas dos alunos e verificar se a escolaridade mínima apenas da turma diligenciada exigida para os cursos, da turma diligenciada, FIC está sendo obedecida e se é compatível com o previsto no Guia Pronatec de Cursos FIC.

- a) Sim
- b) Não

**8. Em relação aos recursos didáticos, a unidade ofertante oferece laboratório de informática com acesso à Internet disponível gratuitamente para os alunos do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação?**

Verificar a existência do recurso durante a visita e consultar os alunos sobre as normas de utilização.

- a) Sim
- b) Não

**9. Em relação aos recursos didáticos, a unidade ofertante oferece biblioteca disponível para os alunos do PRONATEC TURISMO/Bolsa-Formação?**

Verificar a existência do recurso durante a visita e consultar os alunos sobre a sua utilização.

Verificar se o empréstimo também está acessível para os alunos do Pronatec.

- a) Sim
- b) Não

**10. A unidade ofertante garante a certificação aos beneficiários que têm frequência e aproveitamento nos cursos da Bolsa-Formação?**

Consultar o coordenador e verificar a existência de certificados emitidos diligenciados.

- a) Sim
- b) Não

**11. A unidade ofertante informa, no SISTEC, a situação final dos beneficiários da Bolsa-Formação ao término dos cursos?**

Realizar uma análise amostral para verificar se há alunos diligenciados formalmente matriculados que não estão registrados no SISTEC.

- a) Sim
- b) Não

**12. Os registros estudantis das turmas e de todos os beneficiários da Bolsa-Formação estão arquivados nas sedes dos departamentos responsáveis pela execução dos cursos?**

Solicitar dos alunos das turmas diligenciadas, documentação arquivada na unidade, incluindo listas de presença, Termos de Compromisso e Comprovações de Matrícula assinados.

- a) Sim
- b) Não

**III. Questões específicas para a REDE FEDERAL**

As questões dessa subseção são específicas para a Rede Federal de Ensino. Se a unidade de ensino que você está visitando não é da Rede Federal, selecione a opção "Não se aplica" em cada uma delas.

**13. A unidade ofertante vem realizando semestralmente a avaliação dos bolsistas envolvidos na implantação dos cursos da Bolsa-Formação?**

Consultar o coordenador e solicitar documentos comprobatórios de aplicação do instrumento de avaliação nos últimos 2 semestres.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

**IV - Gestão da Infraestrutura**

Esta seção avalia as condições de infraestrutura oferecidas aos alunos da Bolsa-Formação.

**14. As unidades remotas estão devidamente cadastradas no SISTEC?**



Solicitar ao coordenador a lista de unidades remotas e confrontar com a lista das unidades remotas no SISTEC.

- a) Sim
- b) Não

**15. A unidade ofertante dispõe de uma sala de professores para estes possam desempenhar suas atividades acadêmicas, como preparação de aulas e atendimento aos alunos?**

Verificar a existência da sala e consultar os professores sobre sua disponibilidade de utilização.

- a) Sim
- b) Não

**16. A sala de professores possui limpeza e higiene adequadas ao desenvolvimento do seu trabalho?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os professores sobre a regularidade da limpeza.

- a) Sim
- b) Não

**17. A sala de professores possui acesso à Internet?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os professores sobre sua disponibilidade.

- a) Sim
- b) Não

**18. As salas de aula onde são oferecidos os cursos da turma diligenciada da Bolsa-Formação possuem espaço físico adequado à quantidade de alunos da turma?**

- a) Sim
- b) Não

**19. As salas de aula onde são oferecidos os cursos da turma diligenciada da Bolsa-Formação possuem mobiliário (por exemplo: carteiras, birôs, quadro branco, etc.) adequado à realização das aulas?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os alunos sobre sua disponibilidade.

- a) Sim
- b) Não

**20. As salas de aula onde são oferecidos os cursos da turma diligenciada da Bolsa-Formação possuem limpeza e higiene adequadas à realização das aulas?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os alunos sobre sua regularidade da limpeza.

- a) Sim
- b) Não

**21. As salas de aula onde são oferecidos os cursos da turma diligenciada da Bolsa-Formação possuem conservação física (por exemplo: piso, pintura, teto, etc.) adequada à realização das aulas?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os alunos sobre sua regularidade da conservação.

- a) Sim
- b) Não

**22. As salas de aula onde são oferecidos os cursos da turma diligenciada da Bolsa-Formação possuem a mesma estrutura física das demais salas de aula da unidade ofertante?**

Verificar durante a visita às instalações da unidade ofertante e consultar os alunos sobre a comodidade das salas de aula onde são oferecidos os cursos da Bolsa-Formação em relação às demais salas de aula.

- a) Sim
- b) Não

**23. A unidade ofertante auxiliou os demandantes adjuntos na divulgação da Bolsa-Formação, informando potenciais beneficiários sobre os objetivos e as características dos cursos ofertados?**

Verificar junto ao coordenador Pronatec, solicitar amostra de material utilizados e consultar os alunos da unidade ofertante.

- a) Auxiliou na divulgação da Bolsa-Formação e o material utilizado contém a logomarca do Pronatec;
- b) Auxiliou na divulgação, mas não utilizou a logomarca do Pronatec no material produzido;
- c) Não auxiliou os parceiros demandantes na divulgação.

**24. A unidade ofertante apresenta infraestrutura com condições de acesso para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida?**

Durante visita às instalações da unidade ofertante, verificar as condições de acesso para as PCD, incluindo: acessibilidade espacial, sinalização tátil para cegos, indicação sonora para elevadores, intérprete de libras para surdos, material disponível em Braille para cegos, etc.

- a) Sim
- b) Não

**25. A unidade ofertante pratica a cobrança de taxas, mensalidades ou quaisquer outras contribuições aos beneficiários da Bolsa-Formação?**

Conversar a respeito do assunto na reunião com os alunos.

- a) Sim
- b) Não

**26. Os materiais didáticos necessários para a participação nos cursos da Bolsa-Formação (por exemplo: caderno, canetas, kits, etc.), quando exigidos, são fornecidos gratuitamente aos beneficiários pela unidade ofertante?**

Verificar com os alunos quais os materiais exigidos e solicitar ao coordenador amostras do material fornecido aos alunos.

- a) Sim
- b) Não

**27. A unidade ofertante fornece, gratuitamente, material didático impresso aos beneficiários da Bolsa-Formação?**

Verificar com os alunos e solicitar amostra do material ao coordenador.

- a) Sim
- b) Não

**28. Os uniformes utilizados pelos alunos, quando exigidos pela unidade ofertante, são gratuitos e possuem a logomarca do Pronatec?**

Verificar com os alunos e solicitar amostra de material ao coordenador.

- a) A unidade ofertante fornece gratuitamente o uniforme exigido com a logomarca Pronatec;
- b) A unidade ofertante fornece gratuitamente o uniforme exigido sem a logomarca Pronatec;
- c) A unidade ofertante exige uniforme, mas não o fornece;
- d) A unidade ofertante não exige nenhum uniforme.

**29. Em relação à alimentação, a unidade ofertante assegura esse direito aos beneficiários da Bolsa-Formação?**

Conversar a respeito do assunto com o coordenador Pronatec e durante a reunião com os alunos.

- a) Sim, a unidade ofertante fornece um lanche gratuito aos alunos;
- b) Sim, a unidade ofertante fornece um valor em dinheiro que é suficiente para a alimentação;
- c) Sim, a unidade ofertante fornece um valor em dinheiro, mas este valor nem sempre é suficiente para a alimentação;
- d) A unidade ofertante não oferece qualquer ajuda.

**30. Em relação à alimentação, a unidade ofertante atrasa a entrega da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação?**

Conversar a respeito do assunto com o coordenador Pronatec e durante a reunião com os alunos.

- a) Não, pois é a própria unidade ofertante quem fornece o lanche aos alunos da Bolsa-Formação;
- b) Não, a unidade ofertante não costuma atrasar o repasse da alimentação aos alunos da Bolsa-



Formação;

c) Sim, algumas vezes a unidade atrasa o repasse da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação;

d) Sim, na maioria das vezes a unidade atrasa o repasse da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação.

**31. Em relação ao transporte, a unidade ofertante assegura esse direito aos beneficiários da Bolsa-Formação?**

Conversar a respeito do assunto com o coordenador e durante a reunião com os alunos.

a) Sim, a unidade ofertante fornece um transporte institucional gratuito aos alunos;

b) Sim, a unidade ofertante fornece um vale-transporte aos alunos;

c) Sim, a unidade ofertante fornece um valor em dinheiro que é suficiente para custear o transporte da maioria dos alunos;

d) Sim, a unidade ofertante fornece um valor em dinheiro, mas este valor nem sempre é suficiente para custear o transporte da maioria dos alunos;

e) A unidade ofertante não oferece qualquer ajuda para transporte.

**32. Em relação ao transporte, a unidade ofertante atrasa a entrega da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação?**

Conversar a respeito do assunto com o coordenador Pronatec e durante a reunião com os alunos.

a) Não, pois é a própria unidade ofertante quem fornece o transporte aos alunos da Bolsa-Formação;

b) Não, a unidade ofertante não costuma atrasar o repasse da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação;

c) Sim, algumas vezes a unidade atrasa o repasse da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação;

d) Sim, na maioria das vezes a unidade atrasa o repasse da assistência estudantil aos alunos da Bolsa-Formação.

**33. A unidade ofertante fez alguma exigência aos beneficiários da Bolsa-Formação (por exemplo: abertura de conta corrente) para repasse dos recursos da assistência estudantil?**

Conversar com o coordenador Pronatec a respeito do assunto e durante a reunião com os alunos.

a) Sim

b) Não

**34. A unidade ofertante zela pela segurança dos beneficiários da Bolsa-Formação por meio da contratação de seguro contra acidentes que possam ocorrer durante as aulas?**

Conversar com o coordenador Pronatec a respeito do assunto e solicitar documentação comprobatória.

a) Sim

b) Não

**35. Há alguma informação adicional a ser acrescentada?**

Citar outras informações adicionais identificadas durante à unidade ofertante.



### ANEXO 3

#### Formulário de Diligências - PROFISSIONAIS DAS UNIDADES OFERTANTES

1. Como o profissional ficou sabendo da Bolsa-Formação?
2. Os profissionais, presentes, fizeram processo seletivo para ingresso, nas atividades da Bolsa-Formação?
3. Existe evasão nas turmas que o profissional está trabalhando?
4. Existem alunos matriculados que nunca compareceram às aulas?
5. O profissional concorda com o perfil de escolaridade exigido para os alunos do curso?
6. Os alunos possuem o conhecimento necessário para acompanhar o curso?
7. As salas de aulas são adequadas?
8. Houve algum problema ou atraso na remuneração dos profissionais?

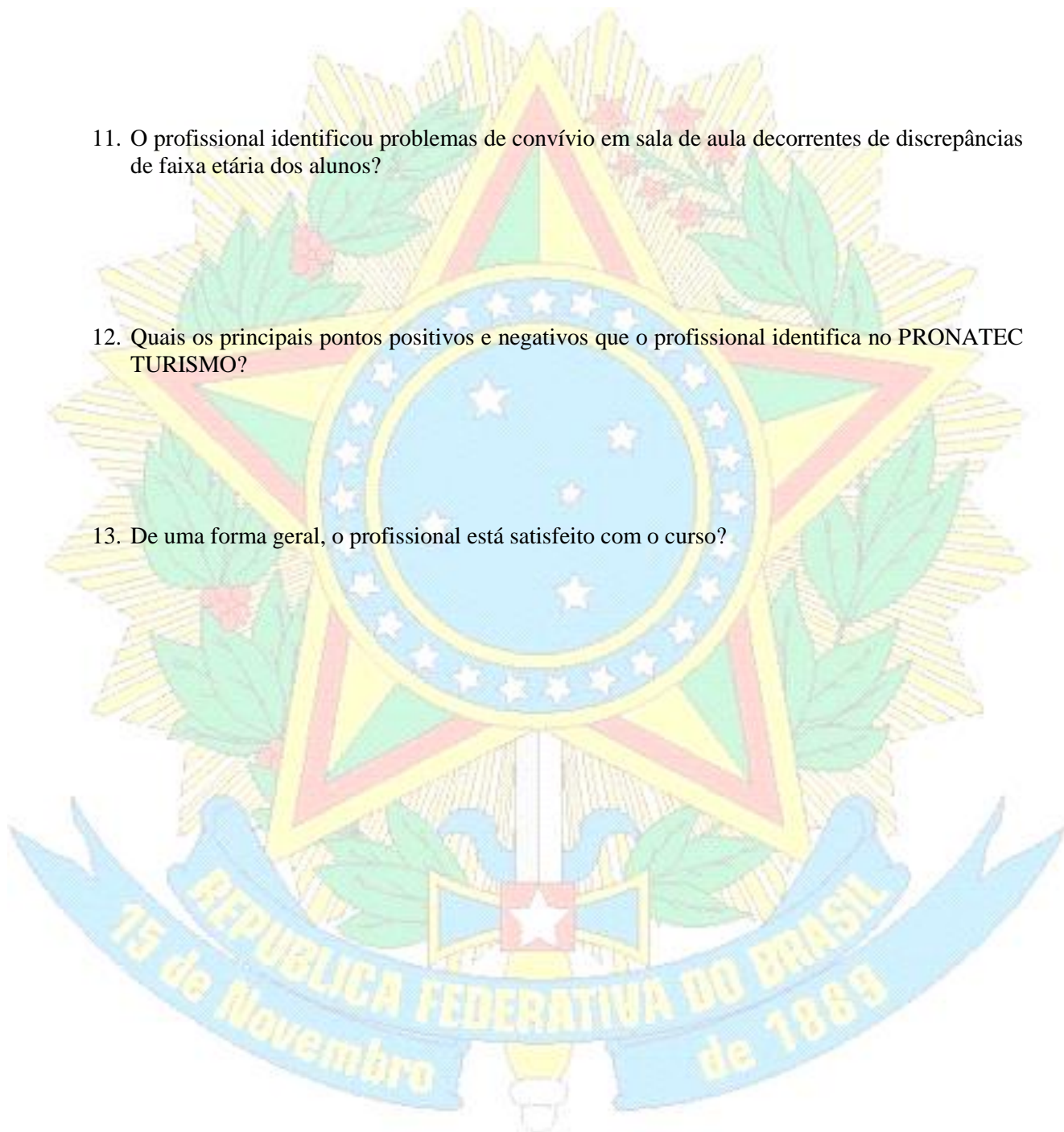
9. A equipe de assistência pedagógica tem ajudado no apoio e resolução de problemas?

10. O material didático-pedagógico oferecido aos alunos é adequado?

11. O profissional identificou problemas de convívio em sala de aula decorrentes de discrepâncias de faixa etária dos alunos?

12. Quais os principais pontos positivos e negativos que o profissional identifica no PRONATEC TURISMO?

13. De uma forma geral, o profissional está satisfeito com o curso?



## ANEXO 4

### Formulário de Diligências – ALUNO

1. Como os alunos tomaram conhecimento do PRONATEC TURISMO?

2. Onde realizou a pré-matrícula?

3. Está empregado? Se sim, qual atividade e setor? Se não, trabalha em atividade do setor de turismo? Tem interesse em trabalhar? Caso sim, essa foi a razão da escolha do curso que está fazendo?

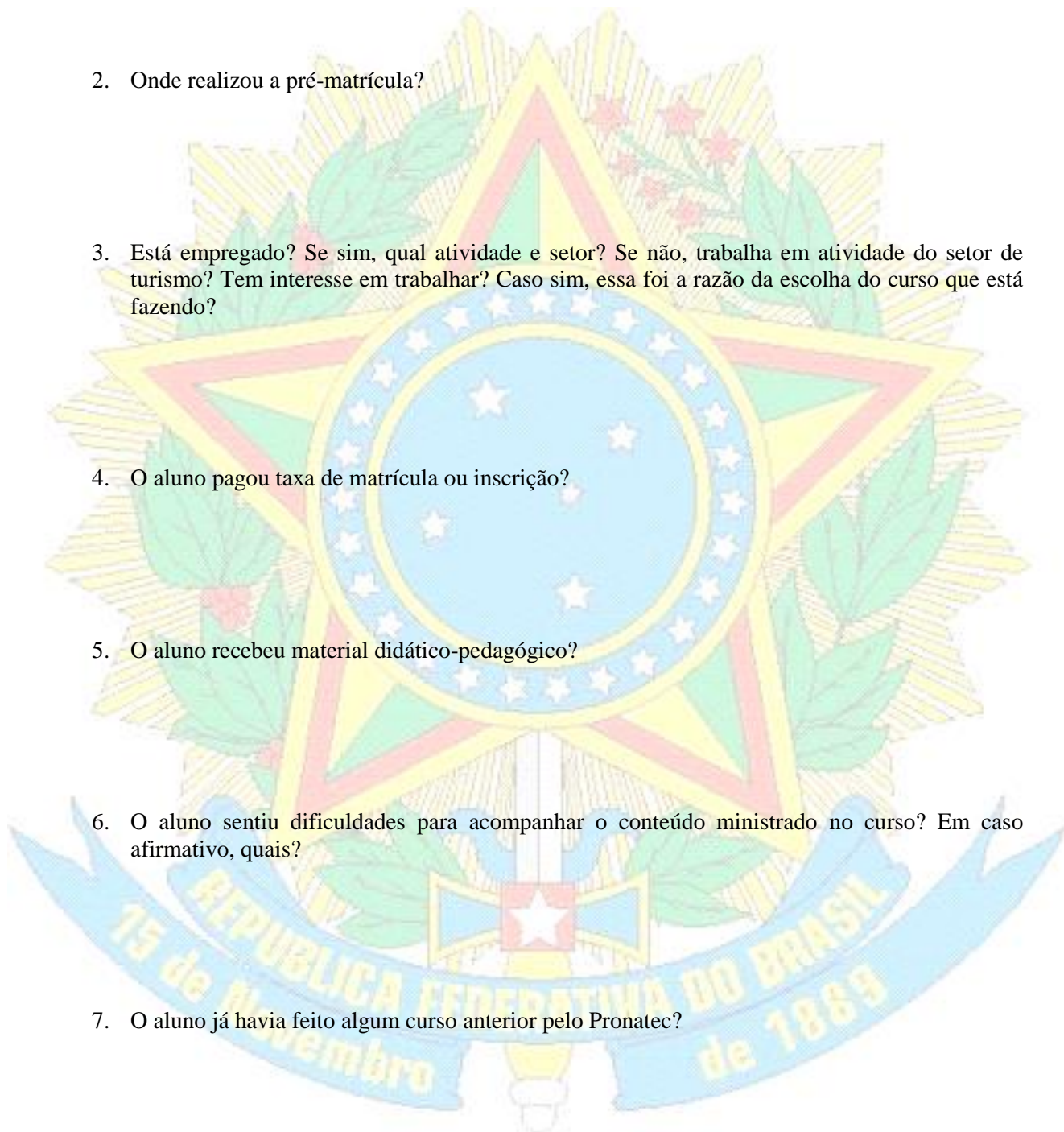
4. O aluno pagou taxa de matrícula ou inscrição?

5. O aluno recebeu material didático-pedagógico?

6. O aluno sentiu dificuldades para acompanhar o conteúdo ministrado no curso? Em caso afirmativo, quais?

7. O aluno já havia feito algum curso anterior pelo Pronatec?

8. O aluno está recebendo assistência estudantil para realização do curso? Em caso afirmativo, de que forma e com que frequência?





9. A assistência estudantil é fornecida antecipadamente ou através de reembolso *a posteriori*?

10. A Instituição desconta da assistência estudantil os dias que o aluno falta?

11. O aluno necessitou de assistência pedagógica? Em caso afirmativo, foi atendido?

12. O aluno está satisfeito com os professores do curso?

13. O aluno está satisfeito com o apoio fornecido pela equipe de gestão da bolsa-formação?

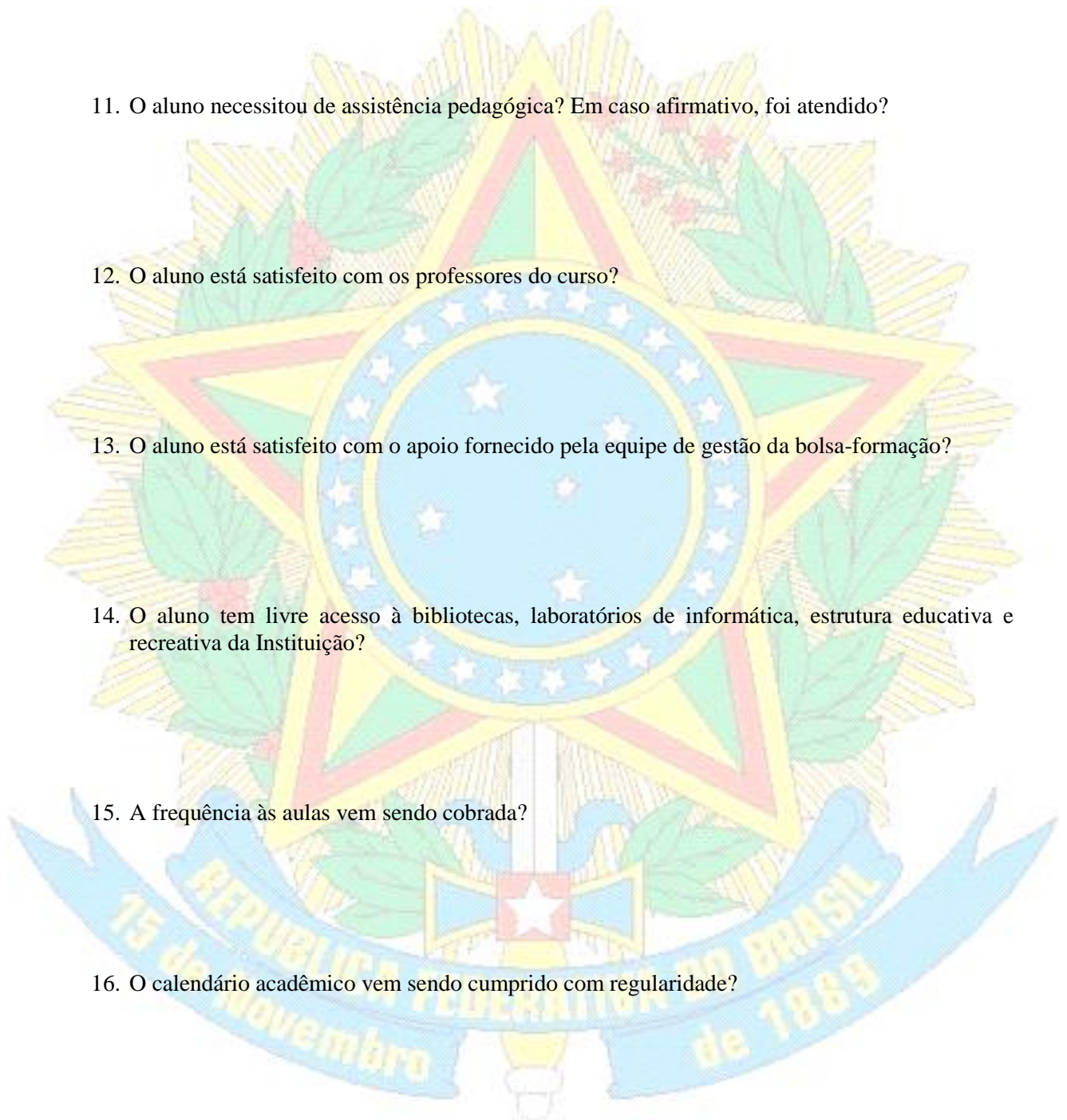
14. O aluno tem livre acesso à bibliotecas, laboratórios de informática, estrutura educativa e recreativa da Instituição?

15. A frequência às aulas vem sendo cobrada?

16. O calendário acadêmico vem sendo cumprido com regularidade?

17. Quais os principais pontos positivos e negativos que o aluno identifica no Pronatec?

18. De uma forma geral, o aluno está satisfeito com o curso?



19. Especifico para PRONATEC COPA na EMPRESA. O fato de estar fazendo o curso, em sua opinião, faz com que seja melhor alocado no mercado de trabalho?

20. Tem desejo de continuar estudando? Quais cursos seriam relevantes?





## ANEXO 5

### Formulário de Diligências – GERENTES OU REPRESENTANTES DE ESTABELECIMENTOS DO SETOR TURISMO

1. Como o estabelecimento ficou sabendo da PRONATEC COPA na EMPRESA?
2. Como foi o processo de composição de turma até o início das aulas?
3. As aulas estão sendo ministradas de acordo com as atividades da empresa e dos trabalhadores?
4. O estabelecimento pagou taxa de matrícula ou inscrição?
5. A Instituição ofertante disponibilizou profissionais habilitados para ministrar os cursos do PRONATEC COPA na EMPRESA?
6. Existe evasão nas turmas em que o estabelecimento disponibilizou seus alunos para os cursos da Bolsa-Formação?
7. O estabelecimento concorda com o perfil de escolaridade exigido para os alunos do curso?
8. As salas de aulas e conteúdos são adequadas às necessidades de qualificação dos profissionais que estão fazendo o curso?
9. Já observou melhoria na qualidade dos serviços que estão sendo prestados?

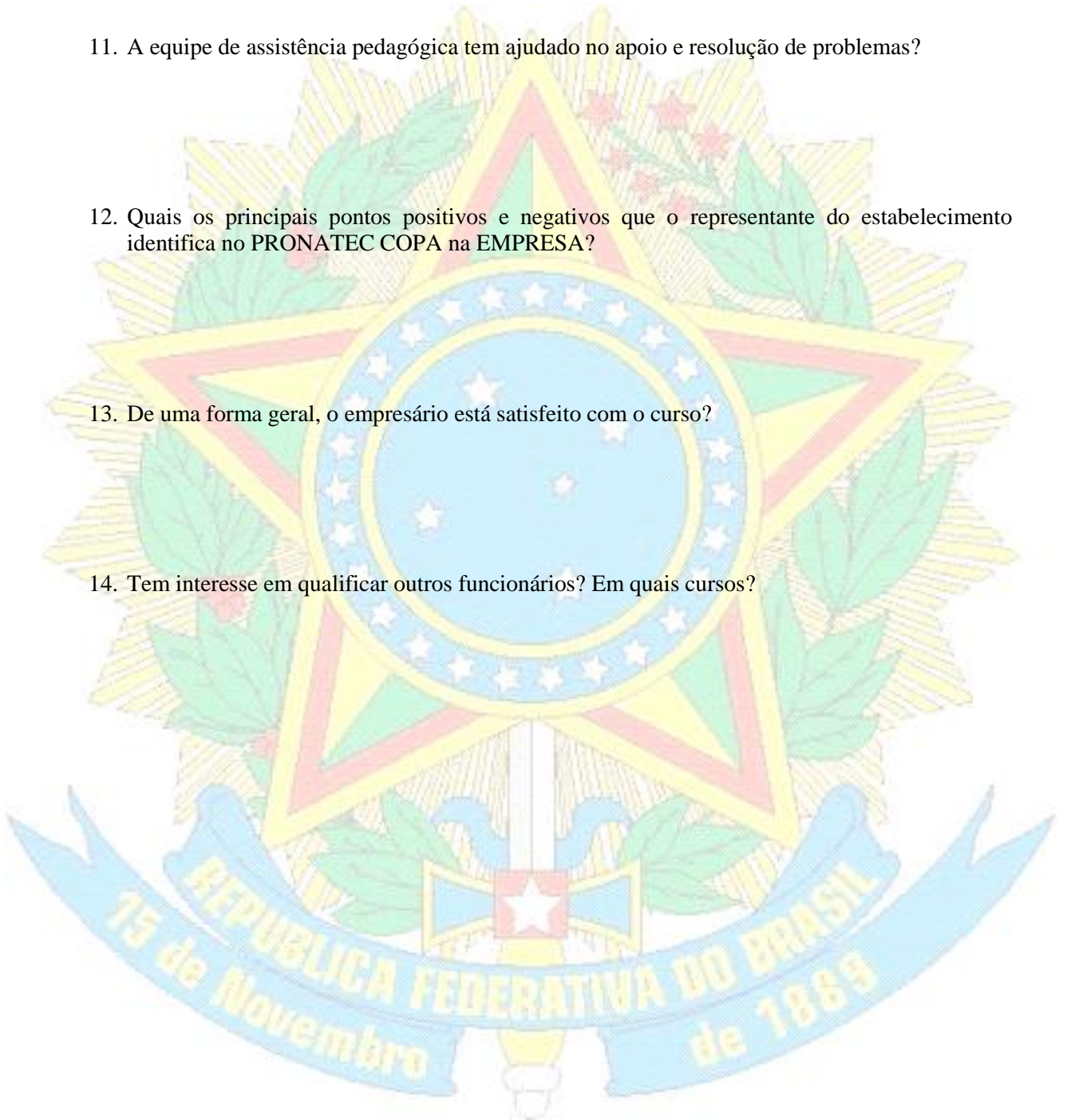
10. Houve algum problema ou atraso na remuneração dos alunos?

11. A equipe de assistência pedagógica tem ajudado no apoio e resolução de problemas?

12. Quais os principais pontos positivos e negativos que o representante do estabelecimento identifica no PRONATEC COPA na EMPRESA?

13. De uma forma geral, o empresário está satisfeito com o curso?

14. Tem interesse em qualificar outros funcionários? Em quais cursos?





**ANEXO 6**

**Lista de presença para registro do corpo docente entrevistado**



**MINISTÉRIO DO TURISMO**  
**DILIGÊNCIA PRESENCIAL – PRONATEC TURISMO**

**DATA:**     /     /

Nome da Instituição de Ensino:

Unidade de Ensino:

Endereço:

<u>NOME COMPLETO</u>	<u>MATÉRIA</u>	<u>CARGA HORÁRIA</u>	<u>ASSINATURA</u>

**ANEXO 7**

**Lista de presença para registro dos alunos entrevistados**



**MINISTÉRIO DO TURISMO**  
**DILIGÊNCIA PRESENCIAL – PRONATEC TURISMO**

**DATA:** / /

Nome da Instituição de Ensino:

Endereço:

Unidade de Ensino:

<u>NOME COMPLETO</u>	<u>CURSO</u>	<u>TURMA</u>	<u>ASSINATURA</u>



**ANEXO 8**

**Lista de presença para registro dos gestores da Unidade de Ensino**



**MINISTÉRIO DO TURISMO**  
**DILIGÊNCIA PRESENCIAL – PRONATEC TURISMO**

DATA: / /

Nome da Instituição de Ensino:

Unidade de Ensino:

Endereço:

<b><u>NOME COMPLETO</u></b>	<b><u>CARGO</u></b>	<b><u>E-MAIL</u></b>	<b><u>ASSINATURA</u></b>

## ANEXO 9

### Relatório de Viagem Nacional



**Ministério do Turismo**  
**SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens**

<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR</b>	
Nome:	
Cargo:	CPF:
Órgão de Exercício	

<b>IDENTIFICAÇÃO DO AFASTAMENTO</b>	
Percurso:	
Saída:	Chegada:
Diária(s) e/ou passagem (ns) recebida(s) para	dia(s).
E-mail:	

<b>DESCRIÇÃO SUCINTA DA VIAGEM</b>

<b>DATA</b>		
	<b>Assinatura do Proponente</b>	<b>Assinatura do Servidor</b>



ANEXO 10

FLUXO DE AVALIAÇÃO DA BOLSA FORMAÇÃO

