



ESTADO DO MARANHÃO
Secretaria de Estado do Turismo

Programa Mais Qualificação e Turismo EAD
Edital 01/2021 Sup. De Qualificação Profissional

A Superintendência de Qualificação Profissional por meio do Programa Mais Qualificação e Turismo torna público o Edital 01/2021, para os cursos – Ciclo III EAD, são eles: Estratégias de Atendimento no Turismo, Vendas Inteligentes para Bares e Restaurantes, Vendas Inteligentes para Artesãos e Boas Práticas para Manipulação de Alimentos.

1. Da Inscrição

1.1. Taxa de Inscrição: Gratuito

1.2. Procedimentos para a Inscrição:

a) As inscrições deverão ser realizadas exclusivamente **via Internet a partir das 00h 00 min do dia 17 de maio de 2021 até às 23h 59 min do dia 21 maio de 2021.**

b) O (a) candidato(a) deverá acessar a página institucional da Secretaria de Estado do Turismo (SETUR-MA) para inscrição ou acesso direto pelo link: <https://www.even3.com.br/maisqualitur/>; em seguida clicar na opção do seu curso e preencher todos os campos obrigatórios apresentados no formulário de inscrição.

c) A Coordenação da SETUR não se responsabilizará por falhas no envio de informações, bem como outros fatores de ordem técnica, que impossibilitem a transferência de dados para a realização de inscrições via Internet.

d) Todas as informações da inscrição são de responsabilidade do (a) candidato (a) ou representante que efetuou a inscrição.

e) Ao realizar a inscrição, o (a) candidato (a) estará, automaticamente, concordando com o edital e com as normas que regem esse processo.

f) Na constatação de alguma informação incorreta nos dados fornecidos para a inscrição, o (a) candidato (a) deverá entrar em contato imediatamente com a coordenação de Qualificação Profissional EAD por meio do correio eletrônico (**maisqualificacaoturismo@gmail.com**), até às 23h 59 min do dia 21 de maio de 2021, não sendo, em hipótese alguma, aceitas reclamações ou alterações na inscrição após esta data.

g) Cada candidato (a) só poderá se inscrever em apenas 01 (um) curso por ciclo do Programa Mais Qualificação e Turismo EAD.



ESTADO DO MARANHÃO
Secretaria de Estado do Turismo

2. Critérios de Seleção

Os **critérios de seleção** aplicados consistem em:

- Ordem de Inscrição;
- Adequação ao Perfil de Público Alvo (Quadro 3);

3. Do Comprovante de Inscrição

3.1. Comprovação via email.

3.2. O candidato (a), ao se inscrever em um dos cursos, receberá um e-mail de confirmação de pré-inscrição, porém não garante a vaga no curso.

3.3. Após a etapa de inscrição e seleção, o candidato (a) aprovado receberá um e-mail oficial de aprovação.

4. Resultado

O **Resultado** será publicado no site Institucional da Secretaria de Estado do Turismo do Maranhão **até às 20 horas do dia 24 maio de 2021**, no endereço eletrônico <https://www.turismo.ma.gov.br/> Nesta divulgação constarão os (as) candidatos (as), listados aprovados em ordem de classificação.

5. Do Cronograma, Quadro de Vagas e do Preenchimento de Vagas

5.1. Quadro 1- Cronograma

Evento	Data/Período
Inscrição	17/05 a 21/05/2021
Divulgação do Resultado	24/05/2021
Início da convocação para acesso à plataforma.	26/05 à 28/05/2021
Início das Aulas	31/05/2021
Término das Aulas	14/06/2021

5.2. Quadro 2- Quadro de Vagas

Cursos	Total de vagas
Boas Práticas para a Manipulação de Alimentos	100
Estratégias de Atendimento ao Turismo	100
Vendas Inteligentes para Artesãos	100
Vendas Inteligentes para Bares e Restaurantes	100

5.3. Quadro 3- Relação de Cursos de Qualificação

Cursos	Crítérios de ingresso	Duração
Boas Práticas para a Manipulação de Alimentos	Público-alvo: estudantes de nível médio e técnico e universitários, profissionais do setor de alimentação.	60 Horas
Estratégias de Atendimento ao Turismo	Público-alvo: Profissionais ligados a cadeia produtiva do turismo, estudantes de nível médio, técnico e universitários.	60 Horas
Vendas Inteligentes para Artesãos	Público-alvo: Artesãos e estudantes de nível médio, técnico e universitários.	60 Horas
Vendas Inteligentes para Bares e Restaurantes	Público-alvo: Profissionais do Setor de Alimentos e Bebidas, estudantes de nível médio, técnico e universitário.	60 Horas

6. Dos Cursos

a. Crítérios para acessar a Plataforma

Certifique-se que você terá os pré-requisitos mínimos para acesso à plataforma:

1. Acesso à internet;
2. Acesso a um equipamento eletrônico - computador, notebook, tablet, smartphone (android ou IOS);
3. Versão compatível do Programa Adobe Reader (Leitor PDF);
4. Para equipamentos smartphones é importante verificar as configurações e adequação destes para o layout da Plataforma Moodle.

b. Apresentação dos Cursos

Os Cursos “Mais Qualificação e Turismo EAD” são ofertados pelo Governo do Maranhão através da Secretaria de Estado do Turismo, cujo objetivo é proporcionar aos profissionais de atividades ligadas ao turismo oportunidade de capacitação por meio da educação à distância.

**BOAS PRÁTICAS PARA MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS –
MODALIDADE: EAD**

- **UNIDADE I:** Breve Histórico da Alimentação; Alimentação e Turismo; Características do serviço de Alimentação; Características Alimentares Prioritárias; Conceito de Boas Práticas;
- **UNIDADE II:** Conceito de Microrganismos e seus relacionamentos com os seus conceitos de Ambiente; Como ocorre a Contaminação de Alimentos; Conceito de contaminação e quais os tipos de Contaminação; Cuidados especiais com alimentação;
- **UNIDADE III:** Boas Práticas que fazem a diferença; Cuidados com a água, Controle de pragas e lixos; Higienização dos Alimentos; Equipamentos de Proteção Individual;
- **UNIDADE IV:** Documentos para a Manipulação de Alimentos como: Manual de Boas Práticas (MBP), Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e Ficha Técnica /ou Formulários de Registros (FOR); Novos Hábitos Alimentares e Higienização básica em tempos de COVID-19.

**VENDAS INTELIGENTES PARA BARES E RESTAURANTES –
MODALIDADE: EAD**

- **UNIDADE I-** Conhecendo um pouco sobre o setor de restauração; Como elaborar uma estratégia e ações de marketing: Como você vai vender o restaurante para seu público-alvo;
- **UNIDADE II-** Ferramentas de vendas em canais de aplicativos de vendas coletivas, redes sociais e Google meu negócio;
- **UNIDADE III-** Dicas de como montar um delivery de sucesso; As melhores estratégias de marketing para delivery; Delivery: Coronavírus e aumento de pedidos online;
- **UNIDADE IV-** Como tornar um cardápio atraente, fazendo dele um diferencial no seu restaurante.

**VENDAS INTELIGENTES PARA ARTESÃOS
MODALIDADE: EAD**

- **UNIDADE I –** Histórico e evolução da concepção do produto artesanato; Características de legitimidade do produto artesanal; Classificação do Artesanato; Matéria Prima utilizada para fabricação de artesanato;
- **UNIDADE II –** Quem é o cliente que compra artesanato; Levantamento do perfil do cliente; Pesquisa de opinião com clientes; Tipos de cliente.
- **UNIDADE III –** O espírito empreendedor do vendedor; Preço de venda; Formatos de vendas; Estratégias de vendas;
- **UNIDADE IV –** A Promoção do Artesanato; Canais de Distribuição de produtos; Canais de Vendas Digitais; Vendendo pelo Whatsapp, Instagram, Facebook, Youtube; Vendendo pelo Google Meu Negócio; Canais de Vendas Presenciais.

**ESTRATÉGIAS DE ATENDIMENTO NO TURISMO
MODALIDADE: EAD**

- **UNIDADE I:** Compreender sobre o conceito de Atendimento, Qualidade, Turismo e Turista; compreender sobre Momentos da Verdade; Identificar as melhores formas de Atender o Turista; identificar os principais erros em Atender o Turista; Analisar as características do profissional de Atendimento;
- **UNIDADE II:** Avaliar a verdadeira necessidade do Turista; Aplicar o Mapa da Empatia; Analisar os pensamentos, sentimentos, dores e necessidades dos turistas na atualidade;
- **UNIDADE III:** Compreender sobre Valor Agregado; Compreender como lidar com objeções; Compreender sobre Inteligência Emocional; Compreender como Tratar das Reclamações;
- **UNIDADE IV:** Entender sobre as principais mudanças observadas no turista; Ampliar canais de vendas e publicidade do negócio por meio das redes sociais; Aplicar técnica do Marketing de Conteúdo como estratégia de Publicidade e Vendas.

c. Metodologia de Ensino

Os cursos EAD possuem uma proposta de metodologia flexível, que permite ao aluno estudar onde estiver a qualquer hora e por meio das mais variadas tecnologias. Através do cadastro, você poderá acessar a plataforma conforme sua conveniência.

d. Processo Avaliativo

No que tange ao processo avaliativo, cada participante terá o seu progresso avaliado durante todo o curso. Ao final de cada unidade, haverá uma atividade, sendo necessário completar cada etapa, além de uma avaliação ao final com **quatro** tentativas de acertos. Por fim, na conclusão de todas as unidades, você estará autorizado a emitir seu certificado.

Caso o aluno (a) não consiga obter a nota igual ou superior a 07 na avaliação objetiva a partir das quatro tentativas, poderá solicitar a atividade extra diretamente com seu tutor (a).

e. Certificação

O processo de certificação se dará pelo registro do progresso do cursista, por meio de acesso a todos os materiais disponibilizados, bem como à resolução das atividades e a avaliação final.

Sendo assim, o cursista poderá ao final, emitir o certificado de conclusão de curso pela Secretaria de Estado do Turismo no formato digital. **O certificado será disponibilizado em *link* específico na página inicial do curso ao qual o aluno está matriculado.** O participante poderá imprimir o documento, conforme sua conveniência. A Secretaria não envia o certificado ao participante por nenhum meio digital (e-mail, celular, etc.) ou físico (correio). **O ato de emitir o certificado é responsabilidade do participante.**

No certificado constam apenas dados como: Nome do participante, carga horária, conteúdo programático do curso e assinatura do Secretário de Estado do Turismo.

Não há atribuição de qualquer tipo de nota ou conceito no certificado.

É necessário atualizar o nome corretamente antes de gerar o certificado. Uma vez gerado você não poderá alterar o nome impresso.

O aluno necessariamente precisa seguir o período de realização do curso (ciclo) entendendo que após a data de finalização do curso não terá mais acesso aos recursos disponíveis inclusive para emissão do certificado. Caso necessite da reemissão do certificado deve formalizar o pedido por e-mail para: maisqualificacaoturismo@gmail.com.

f. **Suporte técnico e pedagógico**

O aluno terá suporte pedagógico que será realizado por meio do chat na plataforma Moodle e também através do *whatsapp*, para esclarecer dúvidas e facilitar o entendimento acerca do conteúdo do curso. O atendimento pedagógico do tutor funcionará em dias específicos (terça e quinta) das 14:00 às 18:00h.

O suporte técnico tem o objetivo de solucionar eventuais problemas de ordem técnica e ocorrerá em dias específicos pelo profissional de TI (segunda, quarta e sexta) das 14:00 às 18:00h.

Das Disposições Finais

Reserva-se a Secretaria de Estado do Turismo o direito de não preencher o total de vagas oferecidas, não adotando necessariamente o cadastro de reservas.

Esclarecimentos de dúvidas poderão ser realizados através dos seguintes contatos. Fone: (98) 985849669, e-mail: maisqualificacaoturismo@gmail.com.

São Luís, 17 de maio de 2021.

Fernando Campelo Pãozinho

Fernando Campelo Pãozinho
Superintendente de Qualificação Profissional
ID: 874986-0
Secretaria de Estado do Turismo do Maranhão