



REGULAMENTO CURSO CMV

**Modalidades Presencial
e Semipresencial**

Última atualização - 01 set 25

Objetivo deste regulamento

**Apresentar as regras
do Curso de Comissário de Voo
da Pro Flight para que o aluno
obtenha o melhor desempenho possível
durante a sua formação.**



ÍNDICE

1. Apresentação Pro Flight	Pág. 4
2. Regras comuns a todos os cursos	Pág. 6
3. Regulamento do Curso CMV	Pág. 10
4. Dicas importantes	Pág. 19
5. Guia do aluno EAD	Pág. 25

1.

**APRESENTAÇÃO
PRO FLIGHT**



PRO FLIGHT Escola de Aviação Civil		
Localização	Av. Brasil, 1664 - Guanabara Campinas/ SP - 13070-178	
Telefone	(19) 3243-7777	
Horário de funcionamento	Segunda a sexta, das 8:30 às 21:45. Sábados, das 8:30 às 17:30.	
Site	www.proflight.com.br	
CNPJ	04.309.642/0001-28	
Certificado de Autorização ANAC	Portaria No. 4.347. Diário Oficial da União, de 24 de fevereiro de 2021	
Alunos formados	Aproximadamente 10.000 (jan 2024)	
 WHATSAPP DO NOSSO STAFF	Coordenação CMV AA: (19) 97134 - 4981	
	Sala de Matrículas: (19) 999 - 070707	
	Financeiro: (19) 99801 - 4419	
Diretor-Geral, Gestor Responsável	Cmte. Marcelo Penteado	marcelo@proflight.com.br
Diretora de RH e Financeira	Dra. Denise Penteado	rh@proflight.com.br
Gestora de Qualidade	Profa. Melissa Penteado	ensino@proflight.com.br

2.

**REGRAS COMUNS
A TODOS OS CURSOS**

1 – SETORES DE APOIO AO ALUNO

Para cumprir com suas responsabilidades, o aluno contará com os seguintes setores e profissionais:

- **Sala de matrículas:** resolve questões sobre matrículas, contratos e documentação.
- **Coordenação administrativa:** resolve questões sobre datas das atividades práticas, provas e emissão de certificados.
- **Setor financeiro:** acompanha o pagamento das mensalidades dos alunos liberando seu acesso para as atividades mensalmente.
- **Tutor:** instrutor responsável pela disciplina, com a formação exigida pela ANAC, que ministra os conteúdos definidos na ementa, esclarece as dúvidas do aluno, estimula a sua participação e tira dúvidas a respeito das provas EaD. A fim de garantir a eficiência do processo ensino-aprendizagem a Escola adotará um limite máximo de 40 alunos por tutor.
- **Gestor de qualidade:** é o profissional responsável por coordenar as atividades de apoio tecnológico requeridas pelo AVA e por acompanhar a capacidade de atendimento dos tutores.
- **Coordenador do curso:** juntamente com o gestor de qualidade, é o profissional responsável por acompanhar a capacidade de atendimento dos tutores.

2 – PAGAMENTOS

- Os pagamentos poderão ser feitos em dinheiro, por pix, por boleto bancário, por cartão de débito ou por cartão de crédito.
- Os alunos que optarem por boletos deverão entrar em contato com a escola antes do vencimento caso não os tenham recebido até a data do vencimento. O aluno que não efetuar o pagamento na data prevista terá acréscimo de multa por atraso de pagamento em sua parcela podendo ainda ser protestado.
- O valor correspondente ao material didático fornecido pela Escola só será devido pelo aluno caso não conclua o pagamento de todas as parcelas do curso contratado.
- Nos cursos presenciais, a partir do 10º dia de atraso, o aluno que estiver inadimplente será impedido de assistir às aulas.
- Nos cursos semipresenciais (EaD), o aluno que estiver inadimplente terá seu acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem suspenso.
- Em caso de inadimplimento o aluno não poderá fazer as provas oficiais.**
- Todos os recibos de pagamento deverão ser guardados durante a vigência do contrato uma vez que eles poderão ser solicitados pela Escola para comprovar seus pagamentos. A perda de um recibo submete o aluno ao risco de um novo pagamento.

DADOS BANCÁRIOS:

Banco ITAÚ
Agência 1620
Conta corrente 13.300-7
Pro Flight Escola de Aviação Civil

Pix: **CNPJ** **04.309.642/0001-28**

Em caso de depósitos, lembramos que os mesmos só serão validados após o envio do comprovante.

3 – DESISTÊNCIA

- a) Caso o aluno precise desistir do Curso, deverá seguir as cláusulas apresentadas no Contrato de Prestação de Serviços.

4 – CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE CURSO E HISTÓRICO ESCOLAR

- a) Com a interrupção da Banca da ANAC, o Histórico Escolar se transformou no principal documento de conclusão de Curso, segundo o qual as empresas aéreas irão analisar se a/o candidata/o possui a formação clássica teórica e prática para serem chamados para os processos seletivos.
- b) O Certificado de Conclusão de Curso e o Histórico Escolar serão gerados em PDF e encaminhados em até 30 dias após o pagamento da última parcela do contrato de prestação de serviços.

5 – ESTACIONAMENTO

- a) As duas vagas de veículos localizadas em frente à porta de entrada da Escola são reservadas e de uso exclusivo da Diretoria e/ou instrutores. As demais podem ser utilizadas por alunos, otimizando sempre o espaço disponível para o uso coletivo.
- b) O uso do estacionamento da PRO FLIGHT é autorizado exclusivamente no horário do curso contratado pelo aluno e desde que haja vaga disponível. Qualquer situação diferente dessa deverá ser submetida e aprovada pelo nosso Staff.
- c) Alertamos que a EMDEC costuma multar os veículos estacionados na segunda fila do nosso estacionamento, ou seja, se estiverem além dos muros laterais da Escola.

6 – SEGURANÇA

- a) Como parte das medidas de segurança praticadas pela PRO FLIGHT e para que possamos garantir a nossa tranquilidade, orientamos todos os nossos alunos a seguirem as seguintes recomendações:
 - Utilização do uniforme;
 - Utilização visível do crachá;
 - Evitar permanecer no ambiente externo da Escola fora dos horários de intervalo.

7 – EVAC - PLEM

- a) Em caso de emergência, o **M1** e/ou o **M2** serão responsáveis por acionar o “**EVAC-PLEM – Plano de Emergência de Evacuação da Escola**”, ordenando e conferindo o esvaziamento de todas as salas de aula e dependências da Escola, iniciando o procedimento de combate ao fogo e acionamento simultâneo do Corpo de Bombeiros pelo telefone 193.
- b) Em caso de exercício simulado ou em caso real, caberá a todos os funcionários, instrutores e alunos atender imediatamente à solicitação do **M1** e/ou **M2** retirando-se da Sala de Aula ou dependência ocupada de forma ágil e calma.



- c) Respeitando a legislação, a Escola possui um par de extintores de água e de PQS em cada pavimento, que deverão ser utilizados em caso de emergência por toda e qualquer pessoa que já tenha adquirido os conhecimentos teóricos de Combate ao Fogo.
- d) Instrutores e funcionários administrativos deverão verificar com atenção maior o desligamento de todos os aparelhos de ar condicionado e também da máquina de fumaça da sala MD-11 no final das aulas e no momento em que as salas forem trancadas ao final do expediente.

3.

REGULAMENTO DO CURSO CMV

1 – DADOS DO CURSO

Curso de Comissário de Voo/ Aeromoça

Duração: de 4 meses a 6 meses

CARGA HORÁRIA	PRO FLIGHT
Instrução Teórica	146 horas-aula
Instrução Prática	35 horas-aula
TOTAL	181 horas-aula

2 – PERFIL DO ALUNO CMV FORMADO

Ao concluir o Curso CMV com aproveitamento, o aluno deverá possuir as seguintes **competências**:

1. Ter entendido a importância da sua atuação no que diz respeito à segurança de voo;
2. Ter adquirido sólidos conhecimentos e habilidades em primeiros socorros, podendo aplicá-las na prática sem hesitação;
3. Ter desenvolvido a capacidade de se comunicar de forma clara, objetiva, não violenta, gentil e eficaz, tendo melhorado a sua performance em oratória;
4. Ter aprendido todos os conceitos inerentes aos Fatores Humanos na Aviação Civil (CRM), sabendo aplicar em situações a bordo da aeronave e na vida cotidiana, conceitos tais como: a importância de uma comunicação clara e sem ruídos; os fatores que levam a erros humanos e como gerenciá-los (gerenciamento de crise); a eficiência de um briefing e debriefing adequados; a correta tomada de decisão e ter aprendido a desenvolver uma boa consciência situacional.
5. Ter desenvolvido características positivas de disciplina, hierarquia e liderança;
6. Ter desenvolvido a habilidade de relacionamento interpessoal, através da troca de experiências com a equipe de ensino e demais alunos;
7. Ter desenvolvido seu auto conhecimento através da superação de limites nas práticas, se sentindo capaz de atuar em situações de emergência e estressantes;
8. Ter conhecimentos sólidos sobre a regulamentação da profissão e sobre conhecimentos gerais de aeronaves;
9. E com todos estes conhecimentos, ter adquirido desenvoltura o suficiente para ser capaz de atender bem a um passageiro, percebendo adequadamente as suas necessidades.

3 – CURRÍCULO DO CURSO CMV

- a) O currículo do Curso de Comissário de Voo da PRO FLIGHT é formado por disciplinas que faziam parte do Currículo de curso da ANAC e por disciplinas extracurriculares estratégicas que agregam um diferencial competitivo aos nossos alunos, além de um número maior de horas-aula de instrução prática.

CURRÍCULO DO CURSO CMV DA PRO FLIGHT		
Instrução Teórica		
Volume	Disciplina	Carga horária h-a
2	O Comissário de Voo	4
	Sistema de Aviação Civil	8
	Regulamentação da Aviação Civil	6
	Regulamentação da Profissão de Aeronauta	11
	Segurança de Voo	8
4	Conhecimentos Gerais de Aeronaves	10
	Navegação Aérea	4
	Meteorologia	6
3	Aspectos Fisiológicos da Atividade CMV	8
	Primeiros Socorros na Aviação Civil	16
	Passageiros com necessidade de Assistência Especial	3
1	Emergências a Bordo	22
	Sobrevivência	20
	Fatores Humanos na Aviação Civil	8
5	Atendimento de Excelência	10
	Apresentação Pessoal	2
Sub-Total		146
Instrução Prática		
	Combate ao Fogo	2
	1os. Socorros após Acidente Aéreo	3
	Sobrevivência na Selva	24
	Sobrevivência no Mar	3
	Práticas de comunicação e de CRM	3
Sub-Total		35
TOTAL		181

4 – PROGRAMAÇÃO

- As turmas de final de semana poderão ter aulas aos domingos a fim de que seja cumprida a carga horária determinada pelo Programa de Instrução.
- É de exclusiva competência da Coordenação o planejamento, a escolha dos instrutores, a definição das salas de aula, a orientação didática e a marcação de datas de provas e práticas.
- A programação de aulas e/ou de práticas pode sofrer alterações motivadas pela escala dos instrutores e também por motivos climáticos.
- Parte das disciplinas e parte do Material Didático do Curso CMV Presencial são oferecidos através do nosso Ambiente Virtual de Aprendizagem e através do formato PDF.

5 – BIBLIOGRAFIA UTILIZADA NO CURSO CMV

- a) Serão usados no Curso CMV os volumes de 1 a 5 da coleção **“Para ser Comissário de Voo”**, de propriedade intelectual de PRO FLIGHT Escola de Aviação. É proibida qualquer forma de reprodução deste material. Crime previsto no Artigo 184 do Código Penal e na Lei nº 9610 de 19 fev 98, Título VII: Sanções às violações dos Direitos Autorais.
- b) **A PRO FLIGHT DESACONSELHA O ESTUDO ATRAVÉS DE SIMULADOS E SITES “DE AVIAÇÃO”**. A teoria e os exercícios existentes em nosso material didático são suficientes para que os nossos alunos sejam aprovados no Curso e nas provas técnicas dos processos seletivos das empresas aéreas.
- c) **O aluno que estiver sem seu material didático poderá ser impedido de assistir as aulas presenciais.**
- d) O aluno matriculado nos Cursos Semipresenciais receberá o material didático antes do início de cada disciplina/Módulo.

6 – CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO NO CURSO

- a) Para ser **aprovado no Curso**, o aluno deverá cumprir os critérios de desempenho mínimo especificados na tabela abaixo:

CURSO PRESENCIAL	CURSO SEMIPRESENCIAL (EAD)
1. FREQUÊNCIA MÍNIMA DE 75% do total de horas letivas do Curso: – Caso esse percentual não seja atingido, o aluno deverá contratar aulas avulsas EAD na quantidade necessária para atingir o percentual mínimo de frequência. Serviço taxado; – Poderá obter isenção de taxa para aulas avulsas EAD o aluno que no ato do seu retorno às aulas apresentar documento que justifique sua(s) falta(s) por motivo de doença infecto-contagiosa, intervenção cirúrgica ou óbito familiar; – No curso presencial haverá tolerância de 15 minutos para atrasos eventuais. Todos os alunos atrasados entrarão em sala juntos e de uma única vez, 15 minutos após o início da aula. Passado esse tempo, somente será possível entrar em sala de aula após o intervalo. É oportuno ressaltar que qualquer interrupção prejudica o processo de ensino-aprendizagem; – Caso os atrasos sejam frequentes, o aluno ficará sujeito às medidas disciplinares do Código de Ética e de Conduta; – Caso deseje estudar nas salas de aula da Escola, o aluno poderá fazê-lo no espaço de tempo correspondente a <u>uma hora antes</u> do início das aulas da sua turma ou <u>uma hora após</u> o término das aulas da sua turma, respeitadas as regras de uniformes.	1. FREQUÊNCIA MÍNIMA DE 75% em cada uma das disciplinas; – Essa verificação acontece através do preenchimento do(s) Teste(s) relativo(s) a cada aula, ou seja, ao preencher o teste você confirma que participou da aula e recebe presença; – Para efeito de aprovação, as aulas de todas as Disciplinas deverão ser assistidas antes do final do Curso, bem como as Provas Online deverão ser realizadas nas datas agendadas pela Coordenação ao longo das semanas em que acontecem as disciplinas; – Embora o aluno tenha completa liberdade para planejar o uso do tempo de acordo com as suas necessidades, para que consiga cumprir todas as atividades semanais previstas com aproveitamento, a PRO FLIGHT recomenda uma dedicação semanal de doze horas.

2. NOTA MÍNIMA 7,0 EM CADA UMA DAS DISCIPLINAS.

- **Provas presenciais:** no decorrer do curso, uma prova para cada disciplina, com 20 questões de múltipla escolha, feitas presencialmente na Escola, de acordo com a tabela abaixo.
- **Provas substitutivas:** o aluno que perder alguma prova ou tirar nota menor que 7,0 deverá fazer uma nova prova. **Serviço taxado.** Essa pendência deverá ser concluída antes do final do curso.
- **Provas de terceira época:** o aluno que tirar nota menor que 7,0 na prova substitutiva deverá fazer uma última prova de terceira época para obter a nota necessária para a sua aprovação. **Serviço taxado.**
- **Caso o aluno reprove em alguma disciplina após a realização da terceira época,** poderá inscrever-se em outra turma cursando apenas a(s) disciplina(s) reprovada(s). **Serviço taxado.**
- **Recursos de provas:** o aluno poderá pedir recurso de alguma questão de prova que considere incorreta ou indevida no prazo de até um dia após a realização da prova exclusivamente através da **FRS - Folha de Recurso e Sugestão** a ser retirada, preenchida e entregue à Coordenação. Não serão aceitos recursos fora desse prazo.

3. CONCEITO “SATISFATÓRIO” NA INSTRUÇÃO PRÁTICA (que corresponde a nota mínima 7,0) em cada uma das práticas do Curso.

4. CONCEITO (PREFERENCIALMENTE) “SATISFATÓRIO” DE PARTICIPAÇÃO EM CURSO.

Essa avaliação comportamental (**SOFT SKILLS**) se refere às competências de **Habilidade Social** e de **Disciplina** que se espera do aluno ao longo do Curso e para o exercício da profissão.

Habilidade social:

- Comunicar-se de forma clara, objetiva, não violenta, gentil e eficaz;
- Respeitar a formalidade do ambiente acadêmico mantendo conversas em volume moderado;
- Conduzir-se de forma tranquila no relacionamento interpessoal;
- Acatar as orientações dos coordenadores e dos instrutores durante o curso.

Disciplina:

- Capacidade de respeitar as regras da Escola ao longo do Curso;
- Apresentar-se sempre dentro dos padrões solicitados;
- Não possuir advertências ou suspensões;
- Não sair da sala durante as aulas;

2. NOTA MÍNIMA 7,0 EM CADA UMA DAS DISCIPLINAS.

- As disciplinas serão avaliadas através de provas à distância e da prova final.
- **Provas à distância:** no decorrer do curso, uma prova para cada disciplina, com 20 questões de múltipla escolha, feitas após o término de cada disciplina.
- **Prova final online:** prova de 80 questões abrangendo todas as disciplinas juntas, que será respondida pelo aluno no final do Curso.
- **Caso o aluno reprove em alguma disciplina,** poderá inscrever-se em outra turma cursando apenas a(s) disciplina(s) reprovada(s). **Serviço taxado.**
- **Recursos de provas:** o aluno poderá pedir recurso de alguma questão de prova que considere incorreta ou indevida no prazo de até dois dias após a realização da prova exclusivamente através do Whatsapp da Coordenação. Não serão aceitos recursos fora desse prazo.

3. CONCEITO “SATISFATÓRIO” NA INSTRUÇÃO PRÁTICA (que corresponde a nota mínima 7,0) em cada uma das práticas do Curso.

4. CONCEITO (PREFERENCIALMENTE) “SATISFATÓRIO” DE PARTICIPAÇÃO EM CURSO.

Essa avaliação comportamental (**SOFT SKILLS**) se refere às competências de **Habilidade Social** e de **Disciplina** que se espera do aluno ao longo do Curso e para o exercício da profissão.

Habilidade social:

- Assistir as aulas com trajés adequados, câmera aberta e microfone aberto apenas nos momentos de interação com os instrutores;
- Comunicar-se de forma clara, objetiva, não violenta, gentil e eficaz;
- Respeitar a formalidade do ambiente acadêmico mantendo conversas em volume moderado;
- Conduzir-se de forma tranquila no relacionamento interpessoal;
- Acatar as orientações dos coordenadores e dos instrutores durante o curso.

Disciplina:

- Capacidade de respeitar as regras da Escola ao longo do Curso;

- Não usar o celular durante as aulas;
 - Manter atitude de respeito para com os colegas, instrutores e funcionários da Escola;
 - Apresentar-se nos horários estipulados para as atividades programadas.
- a) **Satisfatório:** alunos que demonstram claramente elevada consciência situacional, atenção a normas e regras e que não possuem nenhuma ou no máximo uma ocorrência tipificada acima.
- b) **Regular:** alunos que demonstram desatenção e/ou falta de interesse em cumprir parte das normas e regras do Curso; ou descumpriram intencionalmente alguma regra mas demonstraram depois de orientados entendimento e interesse em melhorar.
- c) **Insatisfatório:** alunos reprovados. Através de várias ocorrências demonstram que não apresentam nenhuma ou quase nenhuma disciplina e habilidade social dando ensejo inclusive ao eventual encerramento do Contrato de Prestação de Serviços pela Escola.

- Apresentar-se sempre dentro dos padrões solicitados;
 - Não possuir advertências ou suspensões;
 - Não sair da sala durante as aulas;
 - Não usar o celular durante as aulas;
 - Manter atitude de respeito para com os colegas, instrutores e funcionários da Escola;
 - Apresentar-se nos horários estipulados para as atividades programadas.
- a) **Satisfatório:** alunos que demonstram claramente elevada consciência situacional, atenção a normas e regras e que não possuem nenhuma ou no máximo uma ocorrência tipificada acima.
- b) **Regular:** alunos que demonstram desatenção e/ou falta de interesse em cumprir parte das normas e regras do Curso; ou descumpriram intencionalmente alguma regra mas demonstraram depois de orientados entendimento e interesse em melhorar.
- c) **Insatisfatório:** alunos reprovados. Através de várias ocorrências demonstram que não apresentam nenhuma ou quase nenhuma disciplina e habilidade social dando ensejo inclusive ao eventual encerramento do Contrato de Prestação de Serviços pela Escola.

Esse conceito será avaliado **durante as REUNIÕES ONLINE e durante a INSTRUÇÃO PRÁTICA** em conjunto com os demais itens avaliados nos exercícios.

5. CONCEITO (PREFERENCIALMENTE) "SATISFATÓRIO" DE APRESENTAÇÃO PESSOAL.

Esse conceito corresponde ao uso correto e completo dos uniformes. A Apresentação Pessoal será avaliada diariamente pelos Instrutores, e/ou Coordenadores, e/ou pelos Funcionários da Sala de Matrículas.

- a) **Satisfatório:** alunos que demonstram interesse e esforço em seguir os padrões do Guia Digital de Apresentação Pessoal, atenção concentrada a detalhes, e que demonstram interesse em aprender, corrigir e eliminar eventual/ eventuais deficiência(s).
- b) **Regular:** alunos que acumulam mais de cinco pontos negativos nas avaliações de uniforme; demonstram desinteresse em melhorar; ou decidiram mediante termo assinado, se apresentar fora dos padrões definidos no Guia Digital de Apresentação Pessoal.
- c) **Insatisfatório:** alunos reprovados. Alunos que violam regra(s) fundamental(is) prejudicando a imagem de discrição e de credibilidade requeridas para o exercício da profissão.

O aluno que faltar à aula sem justificativa receberá automaticamente ponto negativo de uniforme.

5. CONCEITO (PREFERENCIALMENTE) "SATISFATÓRIO" DE APRESENTAÇÃO PESSOAL.

Esse conceito corresponde ao uso correto e completo dos uniformes. A Apresentação Pessoal será avaliada **durante as INSTRUÇÕES PRÁTICAS** em conjunto com os demais itens avaliados nos exercícios.

- a) **Satisfatório:** alunos que demonstram interesse e esforço em seguir os padrões do Guia Digital de Apresentação Pessoal, atenção concentrada a detalhes, e que demonstram interesse em aprender, corrigir e eliminar eventual/ eventuais deficiência(s).
- b) **Regular:** alunos que acumulam mais de cinco pontos negativos nas avaliações de uniforme; demonstram desinteresse em melhorar; ou decidiram mediante termo assinado, se apresentar fora dos padrões definidos no Guia Digital de Apresentação Pessoal.
- c) **Insatisfatório:** alunos reprovados. Alunos que violam regra(s) fundamental(is) prejudicando a imagem de discrição e de credibilidade requeridas para o exercício da profissão.

b) As disciplinas serão avaliadas de acordo com a sequência abaixo:

	1ª. SEQUÊNCIA	2ª. SEQUÊNCIA	3ª. SEQUÊNCIA
GRUPO 1	Sobrevivência na Selva	Sobrevivência no Mar	Emergências a Bordo e Fatores Humanos
GRUPO 2	O Comissário de Voo e Sistema de Aviação Civil	CBA	Reg. da Profissão de Aeronauta e Segurança de Voo
GRUPO 3	Anatomia e Fisiologia e Noções de Saúde	Primeiros Socorros	Medicina Aeroespacial e Passageiros com Necessidade de Assistência Especial
GRUPO 4	Navegação Aérea	Conhecimentos Gerais de Aeronaves	Meteorologia

- c) A disciplina de “**Fatores Humanos na Aviação Civil**” será avaliada através de uma prova online.
- d) O aluno que chegar atrasado ficará sujeito a não fazer prova.
- e) A média final do aluno será calculada através da média aritmética do percentual de frequência, das provas das disciplinas teóricas, das notas da parte prática, da nota de participação em curso e da nota de apresentação pessoal.
- f) O melhor aluno de cada turma **participante da Formatura** será homenageado com a entrega do brevet dourado.

7 – INSTRUÇÃO PRÁTICA DO CURSO CMV

- a) Constituem a instrução prática do Curso de Comissário de Voo, os treinamentos de Sobrevivência no Mar; Primeiros Socorros após Acidente Aéreo e Sobrevivência na Selva; Combate ao Fogo.
- b) O acesso do aluno à instrução prática está condicionado a:
- Apresentação de declaração ou atestado médico ou CMA válido;
 - Inexistência de pendências financeiras;
 - Chegada no horário previsto.
- c) Em caso de sinistro, caberá a PRO FLIGHT prestar os primeiros socorros através de pessoal qualificado, transportar o aluno até o hospital e paralelamente solicitar a presença da pessoa indicada para acompanhar o aluno.
- d) O aluno que necessitar de atendimento e ou assistência médica durante a(s) prática(s) estará sujeito a não obter nota suficiente para aprovação na(s) prática(s).
- e) **Caso o aluno cause algum dano ao equipamento fornecido pela Escola, o mesmo deverá ser imediatamente ressarcido.**
- f) Dentre outros itens avaliados nas práticas, o aluno será avaliado quanto à “**Adaptabilidade**”, que observa:
- Capacidade de se adaptar a situações, pessoas e locais novos, sem prejuízo do seu desempenho;
 - Capacidade de mostrar tranquilidade ao enfrentar situações adversas;
 - Comportar-se adequadamente em relação às regras e normas praticadas no curso.

9 – UNIFORMES

- a) Os alunos deverão apresentar-se de uniforme em todas as atividades acadêmicas da Escola a partir da data de entrega do(s) uniforme(s).
- b) As alunas e os alunos deverão apresentar-se sempre dentro dos padrões descritos no “**Guia Digital de Apresentação Pessoal**” desde o início do uso do uniforme.
- c) Não será admitida nenhuma alteração na altura do vestido e no modelo do uniforme feminino ou masculino.
- d) O uso de piercings visíveis é proibido durante todas as atividades do curso.**
- e) O aluno que apresentar-se para as aulas fora dos padrões previstos estará sujeito a não assistir aula.**
- f) O aluno deverá portar seu crachá de identificação pessoal durante todas as atividades escolares ficando sujeito a não assistir aula se não estiver de posse do mesmo.
- g) A foto para o crachá será feita de uniforme e com fundo branco na Escola na data definida pela Coordenação e, para alunos EAD, enviada com camiseta branca e fundo branco. **Serviço taxado** após essa data.
- h) O aluno que optar por arrumar-se na escola deverá fazê-lo antes das aulas, respeitando o horário de início das mesmas.
- i) Nos dias de provas e em datas definidas pela Coordenação, o aluno poderá comparecer usando a camiseta PRO FLIGHT e calça jeans azul estando dispensado de usar o uniforme social.
- j) Nenhum aluno deve chegar na Escola, permanecer na Escola ou sair da Escola usando o uniforme de maneira incompleta.**

10 – DEPARTAMENTO DE RH

- a) O aluno receberá como cortesia o serviço do Departamento de RH **pelo prazo de um ano** após a conclusão do Curso de Comissário de Voo no qual se matriculou.
- b) Essa cortesia constitui-se de:
 - Acesso às duas primeiras unidades do **Curso de Processo Seletivo**;
 - Aula de Práticas de Comunicação e de CRM;
 - Orientação para elaboração de curriculum;
 - Esclarecimento de dúvidas através do e-mail rh@proflight.com.br.
- c) A foto do curriculum deverá ser feita de uniforme, com fundo branco, com brevet, sem crachá e sem casquete e nos padrões de cabelo e maquiagem apresentados no “**Guia Digital de Apresentação Pessoal**”. **Serviço EASY PICTURE CV disponível.**
- d) Recomendamos aos alunos manterem o PDF do seu Curriculum atualizado e acompanharem as oportunidades de processos seletivos através das nossas redes sociais e dos grupos de Whatsapp da Escola.
- e) A cortesia do serviço de RH será prestada exclusivamente para os alunos que estiverem em dia com os seus pagamentos.
- f) Como parte dos cursos complementares, a PRO FLIGHT oferece o **Curso de Processo Seletivo**, com sete Unidades, onze horas de duração contendo entrevistas, dinâmicas de grupo, apresentação pessoal e toda a vivência necessária para que o aluno aumente suas chances de ser contratado pelas companhias aéreas. **Serviço taxado.**

11 – FORMATURA

- a) A Cerimônia de Formatura é o momento formal e solene onde acontece a entrega exclusiva dos brevets aos alunos que concluem o curso com aproveitamento. **Serviço taxado.**
- b) Nessa Cerimônia praticamos as mesmas regras de apresentação pessoal e de uso do uniforme do Curso CMV.
- c) Para participar da Cerimônia é preciso estar em dia com suas parcelas.
- d) Caso o aluno seja reprovado no curso, a Escola devolverá os valores pagos pelos convites, desde que solicitado até o dia da 3ª Época.

Produtos e serviços taxados* nesse Regulamento
Convite de Formatura
Declaração de aluno matriculado
Emissão de documento urgente – cinco dias úteis
Foto do crachá entregue fora do prazo
Segunda via de crachá
Hora-aula para complementação da carga horária mínima exigida
Prática Sobrevivência na Selva
Prática Marinharia
Prática Sobrevivência Selva ou Marinharia – reposição
Prova Substitutiva (Segunda Época) CMV – por disciplina
Prova de Terceira Época CMV – por disciplina
Taxa de mudança de turma
*valores sujeitos a alteração sem aviso prévio.

4.

DICAS

IMPORTANTES

1 – CURSOS EXTRACURRICULARES

1.1. Visando fortalecer o Currículo dos nossos alunos a Pro Flight oferece um conjunto de Cursos Extracurriculares únicos que oferecem certificações importantes e qualificações que se tornam fortes diferenciais nos processos seletivos:

- Curso de Processo Seletivo;
- Curso de Agente de Aeroporto;
- Curso de Atendimento de Excelência;
- Curso contra Atos Ilícitos na Aviação.

2 – FOTOGRAFIAS e CLIP DA TURMA

- A PRO FLIGHT mantém um serviço de fotografias das práticas e da Formatura. As fotos poderão ser adquiridas com preço reduzido através do programa **EASY PICTURE**, sempre disponível por duas semanas após a data desses eventos, ou pelos preços normais quando você desejar. Mas atenção, o programa **EASY PICTURE** tem um prazo limite de 30 dias depois da formatura para escolher e adquirir suas fotos.
- Em respeito ao **Código de Ética e de Postura**, os arquivos digitais das imagens escolhidas para o aluno não devem ser compartilhados com terceiros.
- A Pro Flight também organiza o **EASY PICTURE CV** para que você consiga tirar suas fotos de forma profissional e no padrão para as companhias aéreas. Nesse serviço as fotos são tratadas e organizadas em quatro para cada cópia. Fique atento, são poucas datas disponíveis.

3 – ORIENTAÇÕES PARA O SEU ESTUDO

A organização e gestão do tempo são fundamentais para o seu sucesso. Apresentamos aqui algumas ações e atitudes que irão te ajudar nesse processo:

Espaço:

- Determine um espaço específico para seus estudos.
- Certifique-se de que o local não tenha muitos estímulos para evitar a sua distração.

Compromisso:

- Reserve horários diários para estudo, e estabeleça um compromisso. Está comprovado que estudos fracionados diários funcionam melhor que 10 horas de estudo seguidas. Sugerimos uma hora por dia.

Rotina:

- Confira o gabarito com as respostas certas somente depois de responder os testes, essa é a melhor forma de fixar o aprendizado.
- Ao final de cada aula revise o que aprendeu.
- Fique em dia com as tarefas e atividades. Isso proporcionará mais motivação ao longo do curso.
- Acesse diariamente o ambiente virtual do curso. Estabelecer essa rotina ajuda a não acumular conteúdos e tarefas. (Modalidade EaD).

Interatividade e ferramentas:

- Use dicionários e glossários, pois enriquecem os vocabulários e facilitam o entendimento de textos.
- Tenha um e-mail acessível para contatos da escola.
- Participe das reuniões online. Para isso levante questões interessantes, que ajudem a provocar reflexão do grupo. (Modalidade EaD).

**Organização:**

- Verifique o calendário para não perder eventos, atividades e prazos.
- Tenha os materiais necessários por perto. Isso demonstra organização e evita paradas desnecessárias.
- Faça anotações, resumos escritos e tabelas. Isso otimiza a memória visual.
- Consulte o e-book e a tutoria sempre que achar necessário. (Modalidade EaD).

Organização do tempo:

- Reserve um tempo para seu lazer ou sua atividade física. Isso melhora o bem estar físico e consequentemente o rendimento escolar.
- Durante o estudo, faça pausas curtas para assimilar melhor os conteúdos.
- Dedique um tempo especial aos conteúdos que você tem mais dificuldade.
- Adote uma postura pró-ativa para resolver de forma rápida seus problemas e para não prejudicar seu desempenho no curso.
- Para garantir a motivação, cumpra os prazos determinados para entrega de atividades. (Modalidade EaD).

4 – ALIMENTAÇÃO

4.1. A Escola não recebe entregas de *lfood* de alunos em nenhum horário.

4.2. A Escola disponibiliza uma sala específica para aqueles que desejarem se alimentar nas nossas dependências, cabendo aos interessados os devidos cuidados com a limpeza.

Onde comer perto da Escola:

- Subway (a uma quadra da Escola subindo a Avenida Brasil, no posto Shell).
- Gordão lanches (a uma quadra da Escola, descendo a Avenida Brasil). **Não** recomendamos devido à demora do serviço!
Para ganhar tempo você pode agendar seu pedido pelo telefone 3242-5770.
- Quiosques (a 2 quadras da Escola, subindo a Avenida Brasil). Possuem alternativas rápidas e econômicas.
- Mc Donald's (a 10 quadras da Escola, descendo a Avenida Brasil). É necessário ir de carro.
- Burger King (a 10 quadras da Escola, descendo a Avenida Brasil). É necessário ir de carro.
- Habib's (a 13 quadras da Escola, descendo a Avenida Brasil). É necessário ir de carro.

5.

**GUIA DO
ALUNO EAD**

1 – DEFINIÇÕES

Educação a Distância (EaD): modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com alunos e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos.

Curso semipresencial: curso no qual, por exigência da ANAC, parte das atividades acadêmicas é realizada presencialmente.

Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA): permite acessar os conteúdos das vídeoaulas, as tarefas, os testes e atividades interativas tais como as videoconferências. O AVA é uma sala de aula virtual. O AVA deve proporcionar uma aprendizagem dinâmica envolvendo alunos e tutores, deve ser de fácil navegação, oferecendo ao usuário liberdade e confiança no seu manuseio e deve proporcionar ainda facilidade em entender a lógica do ambiente e do acesso às suas ferramentas. O AVA acontece através de uma plataforma de ensino.

Plataforma de ensino: a plataforma escolhida pela Pro Flight para as atividades a distância é o LMS, uma plataforma bem avaliada em todo o mundo, com destaque às características intuitivas, que facilita a navegação de quem já visita ambientes virtuais e também para quem está iniciando no mundo virtual.

Interface amigável: ambiente de interação homem/máquina em qualquer sistema de informática, no qual o projeto seja eficiente, com comandos intuitivos e sem poluição visual. A construção de uma interface amigável é um fator importante no planejamento de qualquer sistema de comunicação não presencial, sendo um ponto decisivo para o seu sucesso.

Ferramentas: meios através dos quais ocorre a interação, a cooperação (videoconferências, canais de comunicação, entre outros) e o acompanhamento do aluno quanto à forma como interage com o ambiente virtual, quanto à frequência na qual se dá o acesso e quanto ao desenvolvimento dos trabalhos do aluno. Podem ser **síncronas** (quando as atividades instrucionais ocorrem simultaneamente para todos os alunos em data e horário previamente agendados) ou **assíncronas** (quando o aluno tem liberdade para desenvolver as atividades instrucionais conforme sua conveniência até determinada data limite).

Recursos: meios de comunicação através dos quais são trocadas informações, conhecimentos, ideias, dúvidas, sugestões, críticas etc., entre alunos, pessoal administrativo e tutor(es). Trata-se da principal forma de obtenção do conteúdo programático, podendo ser utilizados internet, material impresso e *online*, websites, vídeos, videoconferências, telefone e e-mail dentre outros.

Aula EaD: apresentação do conteúdo teórico em arquivos de pdf, com textos teóricos explicativos e ilustrações coloridas, com sequência de testes e questões a serem preenchidas durante a aula.

Videoaula: apresentação do conteúdo teórico através de aula gravada pelo tutor, com sequência de testes e questões a serem preenchidas durante a aula.

Testes: sequência de questões que serão respondidas pelo aluno através do AVA correspondente a cada aula. É considerada a melhor ferramenta de fixação de aprendizagem para o aluno, com imediata visualização do seu aproveitamento. É também a forma pela qual é registrada a frequência do aluno em cada disciplina.

Reunião online: é uma ferramenta de comunicação síncrona, utilizada após uma determinada sequência de Aulas EaD ou Videoaulas, para debater os objetivos da disciplina, sintetizar seus conceitos e tirar dúvidas. O tutor trabalha como mediador. O aluno participa das videoconferências para que o tutor possa lhe conhecer e para trocar experiências com seus colegas. Propicia a melhora da prática de argumentação e discussão.

Interação: é a troca de informações entre alunos e entre aluno(s) e tutor(es) durante os processos de ensino e aprendizagem. Em educação a distância existem várias formas de interação: conferências, reuniões online, mensagens de áudio entre outros.

Formas de atendimento ao aluno: são os canais de comunicação através dos quais o aluno interage com a Escola.

Calendário: ferramenta importante para acompanhar os compromissos acadêmicos do curso, como por exemplo, a abertura e o encerramento das disciplinas, as provas EaD, a entrega das atividades didáticas entre outros.

Provas EaD: sequência de questões que deve ser respondida pelo aluno através do AVA após a conclusão de cada disciplina. Ficam disponíveis por 24 horas. Tem peso 1,0 na composição da média de cada disciplina.

Prova final online: prova de 80 questões abrangendo todas as disciplinas, que será respondida pelo aluno no final do Curso.



Atividades didáticas: trabalhos eventualmente solicitados em algumas disciplinas com objetivos específicos a serem alcançados pelos alunos. Além do conteúdo, a pontualidade em relação a data de entrega também é avaliada.

Tutoria: ações pedagógicas necessárias nas diversas etapas da formação na modalidade de educação a distância. São consideradas modalidades de tutoria: conferências, atendimento por e-mail, etc.

Profissional de tecnologia da informação: especialista na plataforma LMS, responsável por oferecer suporte tecnológico que garanta o seu bom desenvolvimento.

2 – PRÉ-REQUISITOS E DICAS

Para garantir o melhor desempenho durante os seus estudos, é essencial seguir algumas recomendações técnicas importantes:

1. REQUISITOS MÍNIMOS RECOMENDADOS PARA ACESSO À PLATAFORMA:

1.1. Computador (Desktop ou Notebook):

- Processador Intel i5 ou equivalente;
- 8GB de RAM (mínimo), recomendado 16GB;
- Navegador atualizado (Google Chrome, Firefox ou Microsoft Edge);
- Resolução mínima de tela: 1366 x 768;
- Sistema operacional atualizado (Windows 10 ou superior / macOS 11 ou superior).

1.2. Celular ou Tablet:

- Android 10 ou superior / iOS 13 ou superior;
- Memória RAM mínima: 4GB;
- Navegador atualizado ou uso do aplicativo oficial (se disponível);
- Evite multitarefas e mantenha o sistema otimizado.

1.3. Conexão de Internet:

- Mínimo de **10 Mbps** (recomendado **25 Mbps ou mais**);
- Conexão estável (preferencialmente cabeada em desktops);
- Evite conexões compartilhadas com muitos dispositivos simultâneos.

2. ATENÇÃO À ESTABILIDADE DA CONEXÃO

Intermitências, oscilações ou quedas breves de internet podem prejudicar o carregamento de vídeos, travar funcionalidades ou desconectar sua sessão na plataforma. Recomendamos:

- Utilizar conexões cabeadas quando possível;
- Posicionar o roteador em local adequado se estiver no Wi-Fi;
- Evitar downloads e streamings em paralelo enquanto estiver estudando.

3. EVITE HORÁRIOS DE PICO

- Nos horários de maior tráfego (entre **18h e 21h**), pode ocorrer lentidão no carregamento de conteúdo devido à alta demanda simultânea de acessos;
- Embora contemos com **servidores dedicados de alta performance** e estejamos continuamente **investindo em tecnologia e escalabilidade**, picos de acesso ainda podem impactar temporariamente a experiência de navegação.

Nossa equipe técnica monitora constantemente o desempenho da plataforma para garantir estabilidade e melhorias são aplicadas periodicamente.

4. EM CASO DE TRAVAMENTO DA PÁGINA

Caso a plataforma apresente lentidão ou travamento:

- Feche completamente o navegador;
- Reabra-o e acesse novamente a plataforma;
- Pressione as teclas **Ctrl + Shift + R** (Windows) ou **Cmd + Shift + R** (Mac) para forçar a atualização e limpar a memória cache do navegador.

5. OUTRAS BOAS PRÁTICAS PARA SEU MELHOR APROVEITAMENTO

- Mantenha seu sistema operacional e navegador sempre atualizados;
- Feche abas desnecessárias durante os estudos;
- Não utilize bloqueadores de anúncios ou extensões que possam interferir no carregamento da plataforma;
- Utilize fones de ouvido de qualidade para melhor absorção do conteúdo audiovisual;
- Faça pausas regulares para manter a concentração e evitar fadiga.

Caso enfrente qualquer dificuldade técnica, nosso time está à disposição para ajudá-lo.

Fale com a Coordenação:  **(19) 97134 - 4981**

Atendimento: segunda a sexta, das 13h às 18h

3 – FORMAS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

- a) As formas de atendimento ao aluno são os canais através dos quais os alunos poderão obter o auxílio dos tutores nas disciplinas semipresenciais, a saber:
- **Reuniões online:** essa é a melhor forma para se comunicar com os tutores e com os demais alunos bem como para tirar todas as suas dúvidas. Antes de fazer participar das videoconferências identifique, estruture e objetive com clareza as suas dúvidas.
 - **Whatsapp:** você poderá resolver todas as questões sobre seu Curso através do Whatsapp, lembrando que cada um dos três números (**Coordenação, Sala de Matrículas, e Financeiro**) resolve apenas os assuntos relativos ao seu dia a dia.



4 – SEMANA PRESENCIAL

- a) Programada no final do curso, nessa “semana” ocorrem todas as práticas do Curso. O planejamento das atividades é feito levando em conta o maior aproveitamento do tempo possível com vistas a ocupar apenas os dias necessários para que o aluno atinja os limites mínimos necessários para a sua aprovação.