Canal Brasil Braços Abertos



Dúvidas de Alunos

-Prazo de inscrição: 30 de setembro de 2017.

-Prazo para concluir o curso: 30 de dezembro de 2017.

-Qual é a carga horária e pontuação máxima? 80 horas, 696 pontos.

-O link do Google redireciona para um canal desativado/Não consigo acessar o curso: O endereço correto é <http://brasilbracosabertos.turismo.gov.br/>

-As unidades sumiram da minha página inicial: As unidades 100% concluídas vão para o fim da tela das unidades disponíveis para cursar, mas ainda ficam disponíveis para o/a aluno/a rever.

-Quero emitir certificado: O certificado está disponível após concluir todas as unidades 100%, inserindo o CPF no endereço <http://brasilbracosabertos.turismo.gov.br/certificado>

-Como fica meu certificado se eu me cadastrar pelas redes sociais?: o nome que aparece no certificado é o nome cadastrado na rede social (o mesmo que aparece na aba perfil). O aluno precisa preencher o cadastro da mesma forma. O CPF é um dado obrigatório para todos e a plataforma não aceita duplicidade do mesmo CPF.

-Para que servem os pontos?: Os pontos servem para acompanhar o progresso do participante em relação aos demais. Quando atingir a pontuação máxima (696 pontos), estará concluído o curso e você poderá emitir o Certificado pelo endereço <http://brasilbracosabertos.turismo.gov.br/certificado>

-Não consigo acessar página “x”/Aparece mensagem de erro”: Favor especificar a mensagem de erro e, se possível, enviar foto da tela (Print Screen) com a mensagem para averiguarmos melhor, para o e-mail [bracosabertosnacional@gmail.com](mailto:bracosabertosnacional@gmail.com).

-Me cadastrei pelas redes sociais e esqueci a senha: o participante que se cadastra via redes sociais não tem um e-mail de login e senha do Canal, ele entra sempre clicando no botão da rede e a plataforma valida o acesso dele com a rede social. Assim, a "função recuperar" senha não funciona nesses casos.

Dúvidas sobre a Plataforma

1. Fiz o cadastro via rede social. Estou tentando recuperar minha senha e diz que não é possível, o que faço?

Se ao fazer o cadastro você utilizou uma das redes sociais disponíveis, não foi preciso cadastrar senha, e por isso não é possível recuperá-la. Para acessar o canal, basta clicar no ícone da rede social que você escolheu inicialmente para entrar.

Se você tiver feito o cadastro com e-mail e senha e agora não estiver conseguindo acessar com eles, por favor, informe-nos o e-mail cadastrado para que possamos resolver o problema com a equipe de suporte da plataforma.

Lembrando que não é possível que a mesma pessoa tenha dois cadastros na plataforma.

1. Estou com problemas para passar para a próxima atividade de uma unidade, o que devo fazer?

Envie-nos um e-mail ([bracosabertosnacional@gmail.com](mailto:bracosabertosnacional@gmail.com)) com o nome da unidade, e o “print screen” da tela de erro para verificação. Enquanto verificamos, tente essa dica: limpe o cache de seu computador antes de tentar. Se você utiliza o Chrome, clique no ícone de lista ao lado da estrela (canto superior direito), em seguida em configurações > histórico > limpar dados de navegação. No pop, selecione a opção "desde a última hora" e confirme clicando no botão "Limpar dados de navegação". Pronto! Você já pode acessar a plataforma sem risco de visualizar o erro antigo. O procedimento é bem parecido para outros navegadores.

1. Tento acessar o Canal e diz que “Não é possível acessar esse site”, o que fazer?

Acesse [brasilbracosabertos.turismo.gov.br](file:///C:\Users\paulo.nascimento\Desktop\Backup%20Braços%20Abertos\Dúvidas\brasilbracosabertos.turismo.gov.br). Lembre-se de que o endereço é sem www.

1. Cadastrei meu e-mail erradamente, como ajustá-lo?

Envie-nos o e-mail cadastrado e o e-mail correto para que possamos corrigi-lo na plataforma. Você receberá uma mensagem avisando que a correção já foi feita. Utilize o e-mail correto com a mesma senha cadastrada.

1. Cadastrei meu CPF erradamente, como ajustá-lo?

Envie-nos o CPF correto, com seu nome e e-mail utilizado no cadastramento para que possamos corrigi-lo na plataforma.

1. No cadastro não há o nome de minha cidade nem o bairro de meu estabelecimento. Como proceder?

No seu perfil você na plataforma pode alterar: Bairro, Tipo e Estabelecimento. Uma sugestão para você editar os campos como deseja é: em Perfil, selecione no campo Bairro a opção Outros

1. Uma das minhas unidades está com 87% mesmo tendo concluído.  Isso se deu por ter errado duas questões no QUIZ. O que fazer para concluir com 100%?

Você poderá refazer o quiz quantas vezes forem necessárias para atingir aproveitamento mínimo de 60% e concluir a unidade. Também poderá rever as atividades anteriores e se preparar para o quiz.

1. Será que tem como pular a parte do inglês para quem já fala o inglês?

Infelizmente, não podemos atender sua solicitação. Para concluir o curso e ser certificado pelo IFRJ é necessária a conclusão de todas as unidades do canal. Como você já fala inglês, você fará rapidinho essas unidades e elas servirão para relembrar palavras e expressões muito utilizadas no atendimento ao turista.

Dúvidas dos Municípios

-Como os Municípios participam do programa de qualificação? Como faço cadastro de Secretaria Municipal?: As Secretarias Municipais de Turismo podem cadastrar perfil de Representante Municipal pelo endereço <http://brasilbracosabertos.turismo.gov.br/municipio>. O endereço apresenta um Termo de Compromisso, assinado eletronicamente, com orientações de como os Municípios podem cooperar para o sucesso da política de qualificação. Os dados do Representante são do Prefeito do município, e o Ponto Focal é o servidor de carreira indicado pelo representante legal do município, com capacidade para atuar como multiplicador, bem como para acompanhar os alunos durante o curso. Os mesmos ainda podem cadastrar perfil de aluno para conhecer o curso.

-Fiz o cadastro errado: entre em contato com o Ministério do Turismo ([cgqt@turismo.gov.br](mailto:cgqt@turismo.gov.br)) para solucionarmos o problema.

-No cadastro do Município para o Termo de Compromisso, quem é o Representante Legal? O prefeito do município.

-Qual a forma de inscrição do ponto focal?: O Ponto focal é a pessoa indicada pelo representante legal do município, com capacidade para atuar como multiplicador, bem como para acompanhar os alunos durante o curso. O cadastro do Ponto Focal é feito pelo Representante do Município. Sobre os dados para acompanhar os alunos, o MTur está atuando para viabilizar aos municípios o acesso aos relatórios. Ajuste em desenvolvimento no canal.

-Qual o papel que o gestor do curso (servidor efetivo indicado pelo município) terá?

Ele será o Ponto Focal, para o MTur e para o público em geral e também o multiplicador.

-Qual a função o Ponto Focal irá exercer?

O Servidor indicado além de ser o ponto focal do MTur e dos cursistas, é a pessoa responsável:

- pelo repassasse das orientações e dos esclarecimentos em geral;

- pela divulgação da ação junto ao público alvo e ao trade local,

- pela mobilização do público alvo,

- pelo monitoramento da execução do curso pelos cursistas do município, e

- por viabilizar a promoção do acesso gratuito a computadores com internet por rede *wifi* onde os participantes possam desenvolver suas atividades.

**Exemplo:**

**-** viabilizar ao aluno que não dispõe de computador, *tablet* e/ou celular o acesso a espaços públicos, tais como laboratórios tecnológicos de escolas, bibliotecas ect, sempre que possível.

- fazer parcerias com a rede privada, tais como *lan hauses* e outros.

-A respeito da função do "Ponto Focal" em conjunto ao sistema da plataforma e as formas de acesso ao mesmo: o login do Ponto Focal é o mesmo do Representante. O Ponto Focal é o servidor de carreira escolhido pelo Representante para gerir o cadastro em nome dele. A delegação dessa gestão facilita o desempenho das outras funções do Representante.

-Como visualizar o Termo de Compromisso? Resposta: no final da página é possível ler o texto integral, sem os dados pessoais preenchidos.

-Após o Cadastro do município, onde encontramos o Termo de Compromisso? Ao fazer o login, há um botão para imprimir o Termo de Compromisso preenchido.

-O que fazer com o Termo de Compromisso? É preciso assinar e enviar ao MTur? O Termo é assinado automaticamente após o cadastro. Não é preciso imprimir, mas isso pode ser feito para controle interno do município.

-Nas cláusulas do Compromisso do Município, consta a responsabilidade de disponibilizar acesso dos alunos à plataforma. Como isso é feito? Por meio de estratégias que possibilitem os alunos acessarem o curso. Por exemplo, durante os Jogos Olímpicos a prefeitura do Rio de Janeiro usou como estratégia a disponibilização, na orla da praia, de pontos de acesso a computadores e uma rede *wifi* grátis para os alunos que não têm acesso a computador e internet.

-Os estados são obrigados a cadastrar e assinar Termo de Compromisso? Não. Somente os municípios.

-De que maneira os municípios podem comprovar ao MTur o cumprimento da cláusula acima (cláusula d)? As Responsabilidades do Município, constadas na Cláusula Primeira, têm o intuito de engajar a administração municipal para obter sucesso no programa de qualificação em sua região. Isso pode ser feito de várias formas, realizando diagnóstico de demanda por qualificação e perfil dos alunos (nome, idade, profissão, local de trabalho, contato etc), divulgando o programa, estimulando a matrícula dos alunos e a conclusão do curso, premiando concluintes, disponibilizando computadores e internet para acesso dos alunos que não possuem dispositivos, aproveitando os certificados para o aumento da empregabilidade e outras ações. As responsabilidades do município não possuem caráter punitivo caso não sejam cumpridos e não é necessário comprovar o cumprimento delas, já que a assinatura do Termo de Compromisso não acarreta repasse de recursos financeiros. A comprovação de que o município cumpriu com suas responsabilidades é o sucesso da política de qualificação.

-Como o Ponto Focal poderá fazer o acompanhamento dos alunos (cláusula e)? O Ministério do Turismo está contatando a PUC-RJ (desenvolvedora do Canal Braços Abertos) para atender essa demanda.

-Há um catálogo com cursos que serão oferecidos pela Secretaria de Qualificação e Promoção do Turismo, ou não?

O Brasil Braços Abertos é um curso único de 80h. Para obtenção do certificado de conclusão o aluno obrigatoriamente terá que concluir as 80h de curso.

Durante o curso serão abordadas temáticas como hospitalidade e atendimento ao turista; manipulação e segurança alimentar; prevenção da exploração sexual de crianças e adolescentes, sustentabilidade e acessibilidade e inglês instrumental.

O grande diferencial desse curso é que, além de contemplar videoaulas e jogos educativos, pode ser acessado por celular, *tablet* ou computador.

-Quais cursos são oferecidos no Brasil Braços Abertos: o curso é voltado para profissionais que atuam na linha de frente do turismo, que prestam atendimento ao turista de diversas formas. As unidades são divididas em módulos

-Atendimento (A): conteúdo didático orientado para técnicas e comportamentos voltados para um atendimento de excelência

-Comunicação (C): conteúdo didático orientado para língua portuguesa e inglesa, no sentido de qualificar o atendente na comunicação básica com seus clientes;

-Transversal (T): conteúdo didático que transcende a área de atendimento, mas que é de suma importância para preparação de um cidadão ético e preparado para vida em sociedade;

Os gestores dos Municípios também têm acesso às aulas do curso, por meio de cadastro no endereço <http://brasilbracosabertos.turismo.gov.br/>

-Achei que os módulos estão voltados às Olimpíadas ainda, isso será alterado? Em uma divulgação do curso, foram pontuados temas como: exploração sexual, tráfico de pessoas, turismo acessível.... e isso não aparece no canal atualmente, ainda constam somente do Rio de Janeiro: As unidades “Segurança Nunca É Demais” e “Diversidade” tratam sobre esses temas. O projeto piloto foi realizado no Rio de Janeiro com foco nos jogos Rio 2016 e, posteriormente, foi nacionalizado. As unidades específicas sobre os jogos e o Rio de Janeiro foram retiradas, sendo que referências pontuais em determinados contextos foram mantidas, as quais segundo a instituição de ensino responsável pela adequação dos conteúdos, além de não gerar prejuízos aos conteúdos, enriquece a abordagem.

Dúvidas sobre o Curso de Gestor

-Como será feito o acesso ao Curso de Gestor de Turismo? Este curso está em desenvolvimento e tem previsão de disponibilização para o segundo semestre de 2017.

-Quem poderá fazer o curso de Gestor de Turismo? Atores institucionais, em especial os gestores públicos, do Turismo dos Municípios, Estados e Unidades Federativas participantes dos programas e projetos do Ministério do Turismo (MTur).

-Carga horária do curso de Gestor de Turismo: previsão de 50 horas.