



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
REITORIA
CONSUP

Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, Calungá, Boa Vista - RR, CEP 69303220 , (95) 3624-1224
www.ifrr.edu.br

Resolução 669/2022 - CONSUP/IFRR, de 23 de junho de 2022.

Aprova o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) EaD de Recepcionista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/*Campus* Boa Vista Zona Oeste.

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, **Ad Referendum** deste Conselho, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a autonomia institucional conferida pelo Art. 1º da Lei nº 11.892, de dezembro de 2008, considerando a Lei n.º 12.513/2011, que rege as atividades e ações de extensão no âmbito do IFRR, bem como o constante no Processo n.º 23229.000326.2022-81.

RESOLVE:

Art. 1.º Aprovar o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) EaD de Recepcionista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/*Campus* Boa Vista Zona Oeste, conforme o anexo desta resolução.

Art. 2.º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, publique-se e cumpra-se.

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista- RR, 23 de junho de 2022.

NILRA JANE FILGUEIRA BEZERRA
Presidente do CONSUP/IFRR



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS BOA VISTA ZONA OESTE

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO FIC EAD
Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista

Boa Vista – RR
2022

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO

Lucelia Santos Sousa Gomes - Docente EBTT - CBV - Presidente da Comissão

Aline Lima Soares da Costa - Coordenadora de EaD - CBVZO

George Homer Barbosa de Medeiros - Coordenador de Extensão - CBVZO

Larisse Livramento dos Santos - Coordenadora do Programa Qualifica Mais

Lucas Socoloski Gudolle - Docente EBTT - CAB

Luciane Wottrich - Coordenadora de Projetos e Programas de Extensão - CBV

I. Dados da Instituição

CNPJ	10.839.508/0001-31
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, Calungá
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.303- 220
Telefone	(95) 3624-1224
Coordenador de Extensão	George Homer Barbosa de Medeiros
Coordenadora de Educação à Distância	Aline Lima Soares da Costa
Coordenadora do Projeto	Lucelia Santos Sousa Gomes
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

II. Dados do Campus

CNPJ	10.839.508/0005-65
Razão Social	<i>Campus</i> Boa Vista Zona Oeste
Endereço	Rua Prof. Nonato Chacon, Nº 1976
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.318-000
Telefone	(95) 3194-2700
Site de Instituição	boavistazonaoeste.ifrr.edu.br

III. Apresentação do Curso

Nome do Curso	Recepcionista
Resolução de aprovação	
Classificação do Curso FIC	Formação Inicial (X) Formação Continuada ()
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	160 horas
Número de Vagas por Turma	50 à 70 (conforme demanda)
Escolaridade mínima	Ensino Fundamental II (6º a 9º) - Incompleto
Data Início e Término	01/07/2022 – 18/09/2022 (80 dias)
Dias da semana	Segunda a segunda com 2h dia
Horário	Integral
Forma de Ingresso	Chamada pública
Turno	Integral
Modalidade da oferta	EaD
Frequência de oferta	Semestral
Local das aulas	Plataforma MOODLE

1. APRESENTAÇÃO

O presente documento trata-se do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista, na modalidade EaD – Educação à Distância, a ser ofertado por meio do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima - IFRR.

O IFRR, enquanto instituição de ensino pública da região norte do país e em conformidade com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional, tem por finalidade formar e qualificar cidadão em diversas áreas, níveis e modalidades de ensino, com vistas à atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional. Criado nos termos da Lei nº.11.892, de 29 de dezembro de 2008 e vinculado ao Ministério da Educação, a instituição atua sob a missão de “promover formação humana integral, por meio da educação, ciência e tecnologia, em consonância com os arranjos produtivos locais, socioeconômicos e culturais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.”

Nessa perspectiva, o IFRR propõe-se através do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, ofertar o curso de Recepcionista para ampliar as oportunidades de trabalho, contribuindo para o aumento do conhecimento por meio da qualificação profissional em recepção e atendimento ao público. O curso será ofertado em conformidade com as resoluções que orientam a oferta de cursos FIC em âmbito nacional e local, respectivamente: Resolução CD/FNDE nº 4 de março de 2012 e a Resolução n.º 471, do Conselho Superior do IFRR, de 17 de outubro de 2019. Em paralelo, atenderá a proposta do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, uma linha de fomento voltada a ofertar vagas gratuitas em cursos de qualificação profissional ou de formação inicial e continuada, sob o objetivo de qualificar trabalhadores e aprendizes com ofertas vinculadas às necessidades setoriais de mão de obra qualificada.

O curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, na modalidade EaD, portanto, visa proporcionar uma mudança de perspectiva de vida nos estudantes, para alcançar uma formação profissional humana e integral para atender aos anseios do mundo do trabalho.

2. JUSTIFICATIVA

Os cursos de Formação Inicial e Continuada, no âmbito do IFRR, são compreendidos como um processo de ensino e aprendizagem voltado à formação de jovens e trabalhadores para sua inserção ou reinserção no mundo do trabalho e para o exercício profissional e/ou elevação da escolaridade. Conciliado a esse formato, a oferta do curso FIC de Recepcionista em território roraimense, na modalidade EAD, se fortalece na proposta do Programa Qualifica Mais Emprega Mais. Programa este que nasceu da articulação entre a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC) e a Secretaria de Políticas Públicas de Emprego – SPPE do Ministério do Trabalho e Previdência (SPPE/MTP), indo de encontro a Estratégia Nacional de Qualificação para a Produtividade e o Emprego, instituída no Decreto nº 10.110/2019.

O curso de Recepcionista, nesse sentido, é uma forma de propiciar formação e qualificação profissional a jovens e adultos de maneira a credibilizá-los para a atuação na atividade de recepção e atendimento ao público, prestando informações e estabelecendo fluxos de atendimento, com base nos

processos, produtos e serviços de uma organização e atendendo com rapidez e eficiência às necessidades da clientela, como segue disposto no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos e os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional constante no Guia PRONATEC de Cursos de Formação Inicial e Continuada publicado pelo Ministério da Educação em 2016.

Além disso, o curso responde ao compromisso social e econômico do IFRR para com a sociedade ao dispor aos cidadãos formação no eixo tecnológico da Gestão e Negócios, e ao ser proposto de acordo com o contexto local da região, como explicita os dados a seguir.

O Ranking de Competitividade dos Estados¹ de 2021 desenvolvido pelo Centro de Liderança Pública (CLP) apresenta Roraima como ocupante da “1ª colocação no indicador de Crescimento Potencial da Força de Trabalho”. Explica que no período de 2017 a 2019, a economia do estado “mostrou desempenho acima da média nacional”, estimulado “pela forte migração de venezuelanos” ao território. “E ainda que tenha gerado sobrecarga no sistema público de saúde e de segurança, o maior contingente de pessoas em idade ativa gerou importante aumento do consumo local”, o que justifica a importância de ações públicas que impulsionem a empregabilidade e a geração de renda na região. (CPL, 2021)

Paralelo a esse status, a Junta Comercial de Roraima (JUCERR) revelou que, no primeiro trimestre de 2021, foram constituídas 1.801 novas empresas no estado. O percentual representou um aumento de 24% a mais em relação ao mesmo período do ano anterior. Ao todo, foram 31.968 empresas ativas no estado em momento pandêmico e registradas de forma online na Junta Comercial, o que reitera a necessidade do elo estreito das instituições de ensino para com a sociedade, no que tange a qualificação e formação continuada da mão de obra para atender o mercado. (FOLHA DE BOA VISTA; JUNTA COMERCIAL, 2021)

Por isso, o IFRR vem propor a oferta do curso de qualificação profissional de "Recepcionista", na modalidade EAD, dentro do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, cujo objetivo “é qualificar trabalhadores e aprendizes com ofertas vinculadas às necessidades setoriais de mão de obra qualificada, aferidas por meio do mecanismo de mapeamento de demandas denominado SuperTec e/ou de outras metodologias de mapeamento [...]”. (MEC, 2021)

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Promover qualificação profissional com conhecimentos específicos - na modalidade EAD - da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios à jovens e trabalhadores, para sua inserção ou reinserção no mundo do trabalho.

¹ “O Ranking de Competitividade dos Estados foi concebido pelo Centro de Liderança Pública em 2011, com o desenvolvimento técnico a cargo da Economist Intelligence Unit”, com o intuito de “balizar as ações dos governos estaduais e apoiar a elaboração de políticas baseadas em evidências”. (CLP, 2021).

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofertar acesso ao curso de Recepcionista à jovens e trabalhadores;
- Contribuir por meio da formação em recepcionista, para o crescimento do mercado local e a empregabilidade;
- Garantir o desenvolvimento das atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo, utilizando técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente;
- Formar profissionais com qualidade para atuar de forma ética e correta em seu ambiente de trabalho.

4. PÚBLICO ALVO

O curso FIC de Recepcionista, na modalidade EaD, ofertado por meio do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, pelo IFRR, atendendo a Resolução nº 4 de 16 de março de 2012, e respeitada a escolaridade mínima, atenderá prioritariamente a:

- I. estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II. trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aqüicultores, extrativistas e pescadores;
- III. beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda;
- IV. pessoas com deficiência;
- V. povos indígenas, comunidades quilombolas e adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas; e
- VI. públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação do PRONATEC.
- VII. estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

5. REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

O ingresso dos estudantes no curso FIC EAD de Recepcionista ocorrerá por meio de Edital de processo seletivo de caráter classificatório, e não eliminatório, devendo o Edital explicitar as etapas de seleção que podem envolver, quando for o caso, entrevistas, aplicação de questionários, sorteios, análise socioeconômica ou comprovantes de competências.

6. METODOLOGIA

A metodologia de ensino utilizada no Curso de Recepcionista, na modalidade a distância, será desenvolvida através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), da plataforma MOODLE, onde serão planejados e disponibilizados materiais e atividades para o estudo como: hipertextos, vídeos, videoconferências, fóruns de debates, seminários, chats online, entre outros recursos que estarão ao alcance dos estudantes, para que acessem e realizem as atividades em qualquer hora e lugar, de acordo com a estrutura da oferta do componente e o seu planejamento particular.

Ademais, no AVA, pode-se a todo momento, com conexão à internet, tirar dúvidas, dialogar com professor formador, tutor e colegas, assim como conhecer necessidades e problemas numa abrangência global, vencendo as barreiras geográficas de espaço e as de tempo. Pois, o AVA é disseminador dos conhecimentos tecnológicos, mas, também, de aspectos culturais próprios dos tempos modernos, definindo-se assim, como veículo permanente de apoio às ações de ensino.

No referido curso, o IFRR por meio da equipe de trabalho do Programa Qualifica Mais Emprega Mais e unidades mantenedora, fica responsável por garantir a execução dos componentes curriculares na plataforma virtual MOODLE, na versão 3.11.4+ ou superior. Onde, cada unidade mantenedora (*campus*) será o agente registrador de matrícula de seus estudantes, dentro das vagas pactuadas no Programa, e responsável por acompanhar as ações do curso para garantia da emissão dos certificados de conclusão, ficando a cargo da equipe de trabalho instituída no Qualifica Mais Emprega Mais, o gerenciamento do curso e da oferta do ensino e aprendizagem na plataforma virtual MOODLE.

A plataforma constitui uma ferramenta de ensino gratuita, usada no mundo todo com objetivo de propiciar ao estudante EaD alternativas de formas de saber ampliando potencialmente seu conhecimento através dos diversos recursos tecnológicos disponíveis na atualidade, com base numa metodologia centrada na ideia de educação interativa, significativa e flexível.

Assim, via ensino a distância, o estudante aprende com maior autonomia, montando o horário, local e ritmo de estudo, devendo obrigatoriamente, o estudante, interagir com o professor formador e tutor, através da sala virtual.

É valorizada a relação entre o estudante e a tecnologia, sendo esta uma ferramenta utilizada na construção do conhecimento. Os estudos à distância são apoiados em atividades on-line disciplinares, objetivas e discursivas, somadas aos trabalhos concluídos, compostas por reflexões sobre pontos apresentados nos materiais didáticos, orientações para o desenvolvimento de pesquisas, leituras complementares e trabalhos em grupos.

O Curso de Recepcionista estará distribuído em componentes curriculares, totalizando 160 horas, conforme matriz curricular do Projeto Pedagógico, em salas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da plataforma MOODLE, 100% a distância, distribuídos em atividades previamente planejadas pelo professor e disponíveis no Ambiente Virtual, obedecendo os prazos de entrega previsto em cronogramas.

7. PERFIL PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO

Ao final do curso, o estudante deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Deverá ser comunicativo, atencioso, paciente, prestativo e saber lidar com situações embaraçosas, sendo estável emocionalmente. Ele também deverá promover a satisfação, a qualidade na excelência no atendimento, sendo eficiente quanto a satisfação das necessidades dos clientes.

Deverá prestar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente.

8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O Curso de Recepcionista tem o currículo organizado por componentes curriculares que correspondem a 160 horas de atividades de qualificação profissional. A ferramenta principal para a oferta do curso é o Ambiente Virtual de Aprendizagem MOODLE, sendo que nesse ambiente ocorrerão todas as atividades pedagógicas previstas para o curso.

8.1 MATRIZ CURRICULAR

A Matriz Curricular do curso foi elaborada com base nas competências e nas habilidades necessárias para a formação do Perfil Profissional de Conclusão do Curso de Recepcionista.

Quadro 01: Demonstrativo dos Componentes e Carga Horária

EIXO TECNOLÓGICO	
Componentes Curriculares	Carga Horária
Introdução à EaD e Informática Básica	32h
Matemática Aplicada	20h
Noção de Comunicação Empresarial	24h
Relações Humanas e Competências Profissionais	34h
Técnicas e Práticas de Recepção	50h
Total de carga horária dos Componentes Curriculares	160h

8.2 EMENTÁRIO

Componente Curricular: Introdução à EaD e Informática Básica – 32h
<p>Ementa: Noções sobre a Plataforma <i>Moodle</i> e o Ambiente Virtual de Aprendizagem: Ferramentas do AVA. Trabalho com fórum, Chat, Glossário, Questionários e Wiki. Envio de mensagem no Fórum. Resposta a questionários. Envio de Texto on-line. Envio de Arquivo único. Acesso e envio de mensagens e resposta e e-mail. Respostas a jogos. Edição de Glossário. Verificação de notas. Funcionalidades de acesso e participação em orientações pelo google meet. Acesso ao SUAP. Registro de chamados. Extração de documentos no SUAP.</p> <p>Conceitos básicos sobre Informática: hardware e software; Word (editor de texto): Conceitos Básicos sobre Editor de Textos, Salvando e Abrindo Arquivos; Excel (planilha): Conceitos Básico sobre Planilhas, Salvando e Abrindo Planilhas; PowerPoint (apresentações): Conceitos Básicos sobre Apresentação de Slides, Abrindo e Salvando Apresentações; Internet e Inclusão Digital: Navegadores WEB, Abrindo seu E-mail e Sites de Pesquisas.</p>

Bibliografia Básica:

LIMA, A. A. **Fundamentos e Práticas na EaD** . Cuiabá-MT. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Universidade Federal de Mato Grosso / Rede e-Tec, Brasil, 2012. 62p.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. SP: Makron Books, 2007.

WAGNER, R. **Ambientação em educação a distância** . Alegrete-RS. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Farroupilha, 2012. 67 p.

GREGÓRIO, José de Lliano. ADEIÁN, Matiella. **A informática educativa na Escola** . São Paulo Editora Loyola, 2006;

MIRANDA, Raquel Gianolla. **Informática na Educação**. São Paulo: Editora Cortez, 2006.

SILVA, Mário Gomes. **Informática: Tecnologia básica: Windows XP: Word XP**. São Paulo: Editora Érica, 2002;

Bibliografia Complementar:

CAMPOS, F. C. A. **Cooperação e aprendizagem on-line** . Rio de Janeiro: DP & A, 2003.
NORTON, P. **Introdução a informática**. São Paulo: Pearson Makron Books. 1996.

MARÇULA, M.; FILHO, P.A. **Informática: conceitos e aplicações** . São Paulo: Erica, 2005. TORI, R. **Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem**. São Paulo: Editora SENAC. 2010.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Sistemas Operacionais – Fundamentos**. São Paulo: Editora Érica Ltda, 2005.

CORUTER, Gini e MARQUES, Annette. **Microsoft Office 2000 – Prático e Fácil** . São Paulo: Editora Marron Books do Brasil Ltda, 2000.

MINASI, Mark e MUELLER, John Paul. **Dominando o Windows Vista Ultimate, Busines e Enterprise**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2008.

TORRES, Gabriel. **Hardware: Curso Completo**. ed. 4. Axcel Books, 2001.

VASCONCELOS, Laércio. **Windows XP, Home e Professional**. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil Ltda, 2003.

Componente Curricular: Matemática Aplicada - 20h

Ementa: Matemática Básica: operações aritméticas fundamentais; regras de arredondamento; conceitos, propriedades de grandezas, razões e proporções; regra de três simples e composta. Noções de Matemática Financeira: porcentagem envolvendo faturamento, lucro, prejuízo, desconto e aumento; juros simples; juros compostos; sequência uniforme de pagamentos (parcelamentos).

Bibliografia Básica:

ALESSANDRA BOSQUILHA; JOÃO TOMÁS DO AMARAL; MÔNICA MIRANDA.

Manual Compacto de Matemática - Ensino Fundamental. Editora Rideel, 456. ISBN 9788533948839.

SILVA, Sebastião Medeiros da; SILVA, Elio Medeiros da; SILVA, Ermes Medeiros da. **Matemática básica para cursos superiores.** 10.reimpr. São Paulo: Atlas, 2010. 228p. ISBN 9788522430352.

IEZZI, Gelson; DOLCE, Osvaldo; MACHADO, Antonio dos Santos. **Matemática e realidade: 5. série : manual do professor.** 3.ed. São Paulo: Atual, 1996. 250p. ISBN 857056788X (broch.).

IEZZI, Gelson; DOLCE, Osvaldo; MACHADO, Antonio dos Santos. **Matemática e realidade: 6. série.** 3.ed. São Paulo: Atual, 1996. 227p. ISBN 857056791X (broch.).

IEZZI, Gelson; DOLCE, Osvaldo; MACHADO, Antonio dos Santos. **Matemática e realidade: 8. série.** 3.ed. reformulada. São Paulo: Atual, 1996. 237p. ISBN 8570567898 (broch.).

IEZZI, Gelson; HAZZAN, Samuel; DEGENSZAJN, David Mauro; IEZZI, Gelson. **Fundamentos de matemática elementar,11:** matemática comercial, matemática financeira, estatística descritiva. São Paulo: Atual, 2004. v. 11. ISBN 9788535704624 (broch.).

Bibliografia Complementar:

BONGIOVANNI, Domenico; LEITE, Olímpio Rudinin Vissoto; LAUREANO, José Luiz Tavares. **Matemática:** volume único. São Paulo: Ática, 1994. 472 p. ISBN 850804514x.

CLÓVIS LUÍS PADOVEZE. **Matemática financeira.** Editora Pearson, 140. ISBN 9788564574502.

GIOVANNI, José Ruy; BONJORNO, Jose Roberto; GIOVANNI JUNIOR, José Ruy.

Matemática completa: ensino médio, volume único. São Paulo: FTD, [2002?]. 592 p. ISBN 8532248276.

Componente Curricular: Noção de Comunicação Empresarial - 24h

Ementa: Estudo da organização da linguagem e da comunicação. Comunicação através da imagem Postura e linguagem requerida ao profissional da área de recepção. O desempenho oral e escrito de acordo com os gêneros textuais apropriados ao ambiente do trabalho. Texto/Discurso; Coesão e Coerência; Linguagem formal e coloquial. A comunicação aplicada a recepção. Noções de Redação oficial.

Bibliografia Básica:

BAZERMAN, C. **Gênero, agência e escrita**. São Paulo: Cortez, 2006. FARACO, C. A. TEZZA, C. **Oficina de texto**. Petrópolis: Vozes, 2003.

FERREIRA, Reinaldo Mathias; LUPPI, Rosaura de Araújo Ferreira. **Correspondência Comercial e Oficial: com técnicas de redação**. 15. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

FIGUEIREDO, L. C. **A redação pelo parágrafo**. Brasília: Editora Universidade Brasília, 1999.

GARCEZ, L. H. do C. **Técnica de redação: o que preciso saber para escrever**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

Bibliografia Completa:

KOCH, I. V.; ELIAS, V. M. **Ler e compreender: os sentidos do texto**. São Paulo: Contexto, 2006. **Ler e escrever: estratégias de produção textual**. São Paulo: Contexto, 2009.

MAINGUENEAU, D. **Análise de textos de comunicação**. São Paulo: Cortez, 2001.

LEAO, Celia P. S. **Boas Maneiras de A a Z – Dicas básicas para um comportamento social adequado**. 23ª ed. STS, São Paulo.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta Século XXI**. Ed. L&PM, Porto Alegre, 2008. BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BAKHTIN, M.; VOLOSHINOV, V. N.. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec 1979.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 197

Ementa: Relações Humanas. Competência interpessoal. Importância do "feedback" nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Consciência/alienação e ideologia. Respeito às diferenças a fim de estabelecer um relacionamento interpessoal mais harmonioso e criativo na vida social e profissional. Estratégias de mediação e resolução de conflitos. Princípios para boa convivência. Relacionamento com equipe de trabalho. Ética e moral. Noções de Defesa do Consumidor.

Bibliografia básica:

ARRUDA, M.C.C.; WHITAKER, M.C.; RAMOS, J.M.R.

Fundamentos de ética empresarial e econômica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Campus, 2009.

DEL PRETTE, A., & Del Prette, Z.A.P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis: Vozes, 2008.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990** . Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial [da] Republica Federativa do Brasil publicado em 12.09.1990 e Retificado em 10.01.2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm.

Bibliografia Complementar:

DEL PRETTE, Z.A.P., & Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho.** Petrópolis: Vozes, 2009.

LAS CASAS, Alexandre. **Excelência no atendimento a Clientes.** São Paulo: M. Books, 2010.

ROBBINS, S.P., Judge, T.A., & Sobral, F. **Comportamento organizacional. Teoria e prática no contexto brasileiro.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal.** Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2008.

VALLS, Álvaro. **O que é Ética.** São Paulo: brasiliense, 2008.

Ementa: Atribuições, competências e habilidades do recepcionista. Marketing pessoal: etiqueta social e profissional. Gestão do tempo. Organização do ambiente de trabalho. Planejamento e organização da rotina de trabalho. Uso da agenda e follow up. Atendimento ao público e atendimento telefônico. Noções básicas de recebimento, movimentação, protocolo e arquivamento de documentos físicos e digitais.

Bibliografia Básica:

ALMEIDA, Sérgio. **100% Cliente:** reflexões impactantes para vestir a camisa do cliente e ser bem sucedido. Salvador: Casa da Qualidade, 2004.

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia M. **Técnicas de recepção.** Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao Público nas Organizações:** quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília: Editora Senac, 2004.

GONÇALVES, Rosana Fa. **Postura profissional:** comportamento pode pesar mais que desempenho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006

LAURINDO, Marcos. **Marketing Pessoal e o novo comportamento profissional.** 3^a ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2004.

Bibliografia Complementar:

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 1, n. 1, 2010 .

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária.** São Paulo: Atlas, 1999.

MOREY, Doc. **O poder do telefone:** aumente sua eficiência quando estiver ao telefone. 1^o. Ed. São Paulo: Amadio, 2002.

NEVES, Adilson Romualdo. **Qualidade no atendimento:** a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo:** teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem como prática mediadora deve possibilitar um acompanhamento contínuo e sistemático do processo de ensino e aprendizagem do estudante.

Dessa forma, a avaliação é concebida como uma dimensão do processo de ensino-aprendizagem e não apenas como momentos isolados desse mesmo processo. É importante que as práticas avaliativas considerem tanto o processo que o estudante desenvolve ao aprender, como o resultado alcançado.

A avaliação será contínua, priorizando aspectos qualitativos relacionados ao processo de aprendizagem e de desenvolvimento do aluno observado durante a realização das atividades propostas individualmente e/ou em grupo.

Conforme estabelece a Resolução n.º 471 – Conselho Superior, de 17 de outubro de 2019, que aprova a reformulação do regulamento dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do Instituto Federal De Roraima (IFRR), a avaliação do processo de aprendizagem dos estudantes deverá ocorrer:

- I. No início do curso, de forma diagnóstica, para subsidiar a prática do docente;
- II. Ao longo do curso, de forma a redimensionar a prática do docente e orientar as estratégias de aprendizagem do estudante;
- III. De forma contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos;
- IV. Por meio da combinação de no mínimo dois e no máximo cinco dos seguintes instrumentos:
 - a. Observação contínua;
 - b. Elaboração de portfólio;
 - c. Trabalhos individuais e/ou coletivos;
 - d. Avaliações escritas;
 - e. Resolução de exercícios;
 - f. Relatórios;

Sendo que o professor do componente curricular terá autonomia para utilizar outros instrumentos avaliativos, em virtude de se tratar de curso FIC realizado totalmente em EaD.

Será considerado aprovado por média o estudante que obtiver nota igual ou superior a 7,0 e frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso, comprovadas pela execução das atividades e acesso a sala virtual, sendo efetuado o registro no Diário de Classe.

Os estudantes com menor rendimento de aprendizado serão submetidos à recuperação de forma paralela, priorizando os aspectos qualitativos aos quantitativos, numa concepção de avaliação da aprendizagem processual, contínua, cumulativa e formativa.

A autoavaliação será estimulada e desenvolvida por meio de procedimentos que permitam o acompanhamento, pelo aluno, do seu progresso, assim como a identificação de pontos a serem aprimorados, haja vista tratar-se de uma prática imprescindível à aprendizagem com autonomia.

10. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Para condução do curso FIC EAD de Recepcionista o IFRR utilizará do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da plataforma Moodle. Este sistema de hardware comporta a manutenção dos conteúdos postados on-line e o gerenciamento de todas as informações do processo EaD na instituição. A plataforma Moodle permite o gerenciamento de informações acadêmicas, administrativas e também de comunicação, sendo possível a integração entre alunos, professores e tutores. O servidor está instalado na unidade de EaD que fará a alimentação do sistema de gerenciamento das informações.

Para registro de notas e frequência do curso o IFRR utilizará do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), principal sistema para gestão dos processos administrativos e acadêmicos da instituição.

O curso por ser totalmente em EAD não demandará das instalações físicas da instituição, mas ficará à disposição sua estrutura para essa modalidade de ensino (sala de treinamento, laboratórios de informática com computadores com acesso a internet, sala de projeções/audiovisual e biblioteca virtual) em casos que houver necessidade.

Destaca-se que para o ensino à distância o estudante é considerado gestor do seu tempo e de seus estudos, mediante recursos tecnológicos (computador ligado à internet, de preferência com banda larga e processador de texto) que possibilitem a garantia do ensino e da aprendizagem, bem como, a perfeita interação e cooperação com o professor e o tutor.

11. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Os docentes e os técnicos que atuarão no curso, como coordenadores e apoio administrativo, serão aqueles instituídos dentro do Programa Qualifica Mais Emprega Mais. Já os docentes, tutores, pedagogo e gerente de ambiente virtual de aprendizagem (AVA) (em Quadro 2), que atuarão diretamente na oferta do curso, serão selecionados por meio de edital específico dentro do Programa, conforme as orientações estabelecidas pela Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011; pela Resolução CD/FNDE n.º 4, de 16 de março de 2012; pela Resolução de n.º 471, de 17 de Outubro de 2019; e as que houver pertinente na área.

Quadro 2: Equipe de profissionais necessários para o Funcionamento do Curso:

COMPETÊNCIA	FORMAÇÃO/ HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGO/ FUNÇÃO
Tutor É um mediador entre o professor, os conteúdos e os alunos. Cabe-lhe, de forma geral, auxiliar no esclarecimento de dúvidas sobre os conteúdos abordados, dar o retorno das avaliações e atividades, auxiliar o professor na oferta de oportunidades de aprendizagem através da plataforma virtual, entre outras responsabilidades.	Formação superior em curso de graduação, licenciatura e/ou tecnólogo. Além de possuir experiência comprovada no Moodle ou capacitação compatível com a função a ser desempenhada, com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	20h	Docente ou Técnico
Pedagogo No geral é responsável por elaborar e desenvolver projetos educacionais, assessorar o docente e o tutor nas atividades de ensino, entre outras responsabilidades.	Formação superior em pedagogia ou psicologia ou assistência social ou outras licenciaturas com atuação compatível com a função a ser desempenhada ou áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	20h	Docente ou Técnico
Gerente de Ambiente Virtual de Aprendizagem É responsável por monitorar o desempenho da infraestrutura e dos meios tecnológicos utilizados nas atividades de Educação a Distância, fazer a abertura e replicar salas virtuais e turmas, entre outras atividades.	Formação superior em área da Tecnologia da Informação ou Análise de Sistemas com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	20h	Docente ou Técnico

Quanto ao perfil do corpo docente (em Quadro 3) para a execução do curso, é necessário que o profissional tenha formação em nível superior, compatível com o componente curricular pretendido.

Quadro 3: Pessoal Docente Necessário para o Funcionamento do Curso:

COMPONENTES CURRICULARES	FORMAÇÃO/HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA	CARGO/FUNÇÃO
Introdução à EaD e Informática Básica	Formação superior em área de Educação ou Tecnologia da Informação ou Análise de Sistemas com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	32h	Docente
Matemática Aplicada	Formação superior em área da Tecnologia da Informação ou Análise de Sistemas ou Licenciatura em Matemática ou áreas afins com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	20h	Docente
Noção de Comunicação Empresarial	Profissional com curso Técnico em Secretariado ou áreas afins ou Formação superior em Secretariado, Língua Portuguesa/ ou em áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	24h	Docente
Relações Humanas e Competências Profissionais	Profissional com curso Técnico em Secretariado ou áreas afins ou Formação superior em Secretariado, Administração, Psicologia/ou em áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	34h	Docente
Técnicas e Práticas de Recepção	Profissional com curso Técnico em Secretariado ou áreas afins ou Formação superior em Secretariado/ou em áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	50h	Docente

12. CERTIFICAÇÃO

O IFRR, por meio do setor de registro acadêmico do *campus*, emitirá o certificado ao estudante que concluir com êxito os componentes curriculares previstos no projeto do curso e que tenha frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Ranking de Competitividade dos Estados 2021**. Centro de Liderança Pública – CLP, 2021. Disponível em: https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/7589/1632853992Relatrio_tcnico_2021_set_24_1.pdf. Acesso em: 06 abr. 2022

FOLHA DE BOA VISTA. **Roraima tem aumento de 24% na criação de novas empresas**. Por Folha Web em 21/04/2021 às 15:00. Disponível em: <https://folhabv.com.br/noticia/CIDADES/Capital/Roraima-tem-aumento-de-24-na-criacao-de-novas-empresas/75242>. Acesso em: 06 abr. 2022.

JUNTA COMERCIAL. **Estatísticas** [site]. JUCERR, 2022. Disponível em: <https://www.jucerr.rr.gov.br/>. Acesso em: 06 abr. 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. ed.4. Brasília: Ministério da Educação, 2016. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 06 abr. 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Qualifica Mais Emprega Mais** [site]. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/qualificamais/empregamais>. Acesso em: 14 mar. 2022.

APRECIÇÃO / APROVAÇÃO INTERNA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

PARECER DA DIRETORIA / COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO DO *CAMPUS*

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a Política de Extensão do IFRR é de parecer:

() Favorável

() Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____

PARECER DA DIRETORIA / COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO *CAMPUS*

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a dotação financeira e orçamentária deste *Campus*, é de parecer:

() Favorável

() Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____

PARECER DA DIREÇÃO GERAL DO *CAMPUS*

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a Política de Extensão do IFRR é de parecer:

() Favorável

() Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Documento assinado eletronicamente por:

- **Nilra Jane Filgueira Bezerra, REITOR - CD1 - IFRR**, em 23/06/2022 11:06:51.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 23/06/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrr.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 155581

Código de Autenticação: f15d7d8370

