



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 582/2021 - CONSUP/IFRR, de 2 de julho de 2021.

Aprova Ad referendum o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista em Educação a Distância (EaD) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, *Campus* Boa Vista.

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando a justificativa constante no processo n.º 23229.000119.2021-46,

RESOLVE:

Art. 1.º Aprovar, *Ad referendum* do Conselho Superior, o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista em Educação a Distância (EaD) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, *Campus* Boa Vista, conforme o anexo desta resolução.

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

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista-RR, 2 de julho de 2021.

Nilra Jane Filgueira Bezerra
Presidente do CONSUP

Documento assinado eletronicamente por:

■ Nilra Jane Filgueira Bezerra, REITOR - CD1 - IFRR, em 02/07/2021 10:26:05.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 02/07/2021. 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: 90786

Código de Autenticação: ea91535f13





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

[ANEXO RESOLUÇÃO Nº 582-CONSUP/IFRR, DE 2 DE JULHO DE 2021]

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista

Boa Vista

2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO

Emilio Luiz Faria Rodrigues - Diretor do Departamento de Ensino Técnico das áreas de Indústria, Infraestrutura e Informática - CBV

Heloane do Socorro Sousa Borges - Professora EBTT - CBV

Luciane Wottrich - Coordenadora de Projetos e Programas de Extensão

Makley dos Santos Nascimento – Representante da SEJUC

Marilda Vinhote Bentes - Diretora de Extensão - CBV

Marcele Marília Costa de Brito - Representante da Reitoria/IFRR

Reginaldo Silva Beltrami - Professor EBTT - CBV

Tomas Armando Del Pozo Hernandez - Diretor da Educação a Distância - CBV

Veranilda Matos Lavareda – Representante da SEJUC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

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
Diretora de Extensão no <i>Campus</i>	Marilda Vinhote Bentes
Coordenadora do Projeto	Raleide Greisa Nogueira Barata
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

II. Dados do *Campus*

CNPJ	10.839.508/0002-12
Razão Social	<i>Campus</i> Boa Vista
Endereço	Av. Glaycon de Paiva, 2496 - Pricumã
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.303-340
Telefone	(95) 3621-8021
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

III. Apresentação do Curso

Nome do Curso	Recepcionista
Resolução de aprovação	
Classificação do Curso FIC	Formação Inicial (X) Formação Continuada ()
PROEJA FIC 200H (FIC)	PROEJA Ensino Fundamental () PROEJA Ensino Médio ()
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	180 horas
Número de Vagas por Turma	80
Escolaridade mínima	Ensino Médio Incompleto
Data Início e Término	01/09/2021 - 12/11/2021
Dias da semana	Segunda a sábado
Horário	Integral
Forma de Ingresso	Indicação da Unidade Prisional
Turno	Diurno
Modalidade da oferta	EaD
Frequência de oferta	Semestral
Local das aulas	Plataforma Moodle



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. JUSTIFICATIVA.....	04
3. OBJETIVOS.....	05
3.1 OBJETIVO GERAL.....	05
3.2	OBJETIVOS
ESPECÍFICOS.....	05
4. PÚBLICO ALVO	06
5. REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO	06
6. METODOLOGIA	06
7. PERFIL PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO	07
8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	08
8.1 MATRIZ CURRICULAR	08
8.2. EMENTÁRIO	09
9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	14
10. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	15
11. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO ADMINISTRATIVO	15
12. CERTIFICAÇÃO	16
13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
14. APRECIÇÃO / APROVAÇÃO INTERNA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO	17



1. APRESENTAÇÃO

O curso de recepcionista possibilitará a reintegração social das internas, ampliando oportunidades de trabalho e contribuindo para o aumento do conhecimento por meio da qualificação profissional.

O curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, na modalidade EaD, proporcionará uma mudança de perspectiva de vida por parte das estudantes, objetivando uma formação profissional humana e integral para atender aos anseios do mundo do trabalho.

2. JUSTIFICATIVA

Uma das formas de propiciar um retorno saudável das mulheres privadas de liberdade ao convívio com a sociedade livre é por meio da educação, na qual os dirigentes, aproveitando-se do período de cumprimento de pena para que possam proporcionar a qualificação profissional à reeducanda, para que, ao se tornar uma egressa do sistema prisional, esta possa encontrar facilmente um meio de prover seu sustento e o de sua família, por meio do trabalho lícito.

Conforme dados fornecidos pela Secretaria de Justiça e Cidadania de Roraima, a Cadeia Pública Feminina de Boa Vista (CPFVB), no mês de janeiro de 2021, possuía 196 mulheres em regime de internação, sendo, 105 no regime fechado, 58 no regime provisório e 33 no semiaberto. A qualificação profissional dessas mulheres se configura como condição necessária ao processo de reinserção social por meio do acesso a oportunidades de emprego e renda.

Ainda, de acordo com as informações prestadas pela Secretaria de Justiça e Cidadania de Roraima, as demandas por contratação direcionada às mulheres no regime semiaberto são voltadas ao setor de serviços, em especial, para ocupação de postos de trabalho destinados ao atendimento ao público. Logo, diante desse contexto e da crise econômica atual, um curso de recepcionista é uma ótima alternativa para o ingresso das reeducandas ao mundo do trabalho.

Por isso, o IFRR vem propor a oferta do curso de qualificação profissional "Recepcionista", com carga horária de 180 horas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

A proposta contempla a oferta na modalidade de educação a distância considerando o cenário local de restrição de realização presencial das atividades educacionais na Cadeia Pública, em razão da situação de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) causada pela disseminação do vírus SARS-CoV-2 (novo coronavírus) e das restrições impostas pela pandemia, assim como em atendimento às diretrizes do Comitê de Crise para Enfrentamento do Coronavírus do IFRR.

Portanto, visando oferecer oportunidades para as privadas de liberdade da CPFBV com preparação da reeducanda para concorrer de forma igualitária. Por meio deste, busca-se incentivá-las a prosseguir de maneira digna, uma vez que foi observado no recinto carcerário supracitado, que o perfil da reeducanda da unidade prisional é de baixa renda econômica, desta forma, o curso de recepcionista poderá ser utilizado como ferramenta para a elevação da motivação ao trabalho sendo um auxiliador para reinserir gradativamente a reeducanda à sociedade. Destarte, poderá ser utilizado como forma de evitar a reincidência criminal e, conseqüentemente, mostrando-as quão gratificante é contribuir com a sociedade a qual elas fazem parte.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Promover qualificação profissional com conhecimentos específicos - teóricos e práticos - da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios à mulheres encarceradas na CPFBV, visando a inserção no mundo do trabalho.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofertar acesso ao curso de Recepcionista às detentas da CPFBV;
- Oportunizar a igualdade de participação ao curso de Recepcionista para asreeducandas da CPFBV;
- Incentivar o prosseguimento nos estudos às reeducandas da CPFBV, dando-lhes condições de serem absorvidas futuramente no mundo do trabalho.
- Desenvolver as atividades de recepcionista com responsabilidade e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

profissionalismo, utilizando técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente;

- Formar profissionais com qualidade para atuar de forma correta em seu ambiente de trabalho.

4 PÚBLICO ALVO

Reeducandas com escolaridade mínima de ensino médio incompleto, do Regime aberto, semiaberto e fechado da Cadeia Pública Feminina de Boa Vista, conforme permissão da autoridade prisional.

5 REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

Terá acesso ao curso de Recepcionista, mulheres privadas de liberdade com no mínimo o Ensino Médio incompleto e com conhecimento básico de informática.

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 e a Cadeia Feminina terá a possibilidade de planejar o tempo de estudo, de modo que as detentas acessem e realizem as atividades em qualquer hora e lugar, de acordo com o planejamento da Cadeia.

Ademais, no AVA, pode-se a todo momento, com conexão à internet, tirar dúvidas, dialogar com professor formador, professor mediador 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 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/*Campus* Boa Vista, por meio do Departamento de Educação a Distância



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

(DEAD), fica responsável por garantir a execução dos componentes curriculares na plataforma virtual MOODLE, na versão 2.6.3+, utilizada no *Campus* desde 2011 na execução de diversos cursos de extensão, técnicos, de graduação e pós-graduação em EaD. 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, neste caso a Unidade Prisional planejará o tempo dedicado às aulas, montando o horário, local e ritmo de estudo, devendo obrigatoriamente, a estudante, interagir com o professor formador e mediador, através da sala virtual. É valorizada a relação entre a 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 180 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, a estudante deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Deverá ser comunicativa, atenciosa, paciente, prestativa e saber lidar com situações embaraçosas, sendo estável emocionalmente. Ela também deverá promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento, sendo eficiente quanto a satisfação das necessidades dos clientes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

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 180 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 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 ao Ambiente de Aprendizagem	20h
Informática Aplicada	20h
Matemática Aplicada	20h
Noção de Comunicação Empresarial	30h
Relações Humanas e Competências Profissionais	40h
Técnicas e Práticas de Recepção	50h
Total de carga horária dos Componentes Curriculares	180h



8.2 EMENTÁRIO

Componente Curricular: Introdução ao Ambiente Virtual de Aprendizagem – 20h

Ementa: Plataforma Moodle e o Ambiente Virtual de Aprendizagem. Ferramentas do AVA. Criação de Página Virtual, inclusão de recursos, imagens e arquivos multimídias. Trabalho com fórum, Chat, Glossário, Questionários e Wiki.

Bibliografia Básica:

CAMPOS, F.C.A; COSTA, E.M.E; SANTOS, N. **Fundamentos da educação a distância, mídias e ambientes virtuais.** Juiz de Fora: Editar, 2007.

MOORE, M; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada.** Thomsoned, 2005.

SILVA, R.S. MOODLE para Autores e Tutores – Educação a Distância na Web 2.0. São Paulo: Novatec, 2000.

Bibliografia Complementar:

LITWIN, Edith.(org.) **Educação a Distância:** temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed. 2001.

NETO, Francisco José da Silveira Lobo. **Regulamentação da educação a distância:** caminhos e descaminhos, In Silva, Marco.(Org.) **Educação online.** São Paulo: Edições Loyola, 2003.

SILVA, M. **Sala de aula interativa.** Rio de Janeiro: Quartet, 2000.

SOTO, U; MAYRINK, M. GREGOLIN, I (Org.) **Linguagem, Educação e Virtualidade:**

Experiências e reflexões. Ed São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

VERAS, Dauro. **Material impresso na Educação a Distância:** estratégias de concepção e redação. Disponível em: <http://www.geocities.com/dauroveras/ead.htm>. Acesso em: 22 mar. 2013.

Componente Curricular: Informática aplicada - 20h

Ementa: Conceitos básicos sobre Informática, hardware e software; Word (editor de texto): Conceitos Básicos sobre Editor de Textos, Salvando e Abrindo Arquivos; Excel (planilha): Conceitos Básicos 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.



Bibliografia Básica:

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:

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, Business Enterprise**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2008.

TORRES, Gabriel. **Hardware: Curso Completo**. 4ª edição. 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**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

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.).

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; BONJORNIO, 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 - 30h

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 textual; Linguagem formal e coloquial. A comunicação aplicada a recepção. Redação oficial.

Bibliografia:

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.

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. Bibliografia Complementar

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, P. **Educação como prática da liberdade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1971.

Componente Curricular: Relações Humanas e Competências Profissionais - 40h

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.

Bibliografia:

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.

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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

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

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

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

Componente Curricular: Técnicas e Práticas de Recepção - 50 horas

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:

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.

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ilbarra. **Prática de secretariado:** recepção, telefonia, correspondência, arquivística, reprografia. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

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.** 3ª ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2004.

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. 1º. 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-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, 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 considerada aprovada por média a estudante que obtiver nota igual ou



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

superior a 7,0 e frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso, sendo efetuado o registro no Diário de Classe.

As 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

- 01 Sala de aula
- 01 Data Show
- 01 Televisão
- 20 Notebook
- Rede de internet

11 PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Os docentes e os técnicos que atuarão no curso como coordenadores serão indicados pelos dirigentes do *Campus* Boa Vista, já os docentes e o editor de vídeos serão selecionados por meio de edital específico, conforme as orientações estabelecidas pela Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011; pela Resolução CD/FNDE n.º 72, de 20 de dezembro de 2011; e pela Resolução n.º 4, de 16 de março de 2012. E pela resolução de n.º 471, de 17 de Outubro de 2019.

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



Pessoal Docente Necessário ao Funcionamento do Curso:

COMPONENTES CURRICULARES	FORMAÇÃO/HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA	CARGO FUNÇÃO
Introdução ao Ambiente de Aprendizagem	Área de Informática ou Análise e Desenvolvimento de Sistema	20h	Docente
Informática Aplicada	Área de Informática	20h	Docente
Matemática Aplicada	Licenciatura em Matemática	20h	Docente
Noção de Comunicação Empresarial	Língua Portuguesa	30h	Docente
Relações Humanas e Competências Profissionais	Psicologia	40h	Docente
Técnicas e Práticas de Recepção	Secretariado Executivo	50h	Docente

12 CERTIFICAÇÃO

As estudantes que concluírem o curso e obtiverem a frequência mínima de 75% e um aproveitamento mínimo de 70% nos componentes curriculares receberão o **Certificado de Qualificação Profissional em Recepcionista**.

13 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei nº. 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 248, 23 de dezembro de 1996.

GABARDO, Maristella; MORAZ, Caterine Pereira. **Recepcionista – Apostila**. MEC. Instituto Federal do Paraná, 2012.

ZABALA, A. **A prática educativa: como ensinar**. Tradução: Ernani F. da F. Rosa. Porto Alegre, ArtMéd, 1998.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CONSELHO SUPERIOR

14 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 / COORD. 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 Direção Geral, considerando os pareceres anteriores é de parecer:

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

Data:

Assinatura