



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO**  
**TRIÂNGULO MINEIRO**

---

RESOLUÇÃO IFTM Nº 381 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2023

Dispõe sobre a autorização de oferta e aprovação do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista do Instituto Federal do Triângulo Mineiro (IFTM) - Programa Mulheres Mil **Campus Ituiutaba**

O CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 11.892/2008 e a Portaria nº 635 de 08/06/2021, publicada no DOU de 09/06/2021 e Portaria nº 1.446 de 30 de novembro de 2021, publicada no D.O.U. do dia 01 de dezembro de 2021, e

Considerando a 11ª reunião ordinária do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro realizada nos dias 29 e 30 de novembro de 2023;

Considerando os autos dos processos 23199.008162/2023-16 e 23199.014610/2023-11, RESOLVE:

Art. 1º - Autorizar a oferta e aprovar o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada de Masseuras do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Programa Mulheres Mil **Campus Ituiutaba**, conforme anexo.

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

Uberaba, 30 de novembro de 2023.

DEBORAH SANTESSO  Assinado de forma digital por DEBORAH  
SANTESSO BONNAS:67120091620

BONNAS:67120091620 Dados: 2023.12.01 14:53:46 -03'00'

Deborah Santesso Bonnas

Presidente do Conselho Superior do IFTM



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO**  
**TRIÂNGULO MINEIRO**  
**CAMPUS ITUIUTABA**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA**  
**DE RECEPCIONISTA**

**ITUIUTABA – MG**

**2023**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TRIÂNGULO MINEIRO  
CAMPUS ITUIUTABA**

PRESIDENTE DA REPÚBLICA  
**Luiz Inácio Lula da Silva**

MINISTRO DA EDUCAÇÃO  
**Camilo Sobreira Santana**

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
**Getúlio Marques Ferreira**

REITORA  
**Deborah Santesso Bonnas**

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO  
**Carlos Alberto Alves de Oliveira**

DIRETOR GERAL  
**Rodrigo Grassi Martins**

DIRETOR DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO  
**Marcelino Franco de Moura**

COORDENAÇÃO GERAL DE EXTENSÃO  
**Aline Aparecida Franco Soares**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA  
DE RECEPCIONISTA**

**ELABORAÇÃO**

Edmilson Nahass Franco  
Elisa de Almeida Souza  
Iná Cristina Costa de Paula  
Inaê Soares de Vasconcellos  
Luciney Florentina Gomes Belchior  
Mariana Nunes de Freitas Mendes  
Renata Vieira da Silva Lima

ITUIUTABA – MG

2023

*Educar é educar-se na prática da liberdade, é tarefa daqueles que sabem que pouco sabem - por isso sabem algo e podem assim chegar a saber mais - em diálogo com aqueles que, quase sempre, pensam que nada sabem, para estes, transformando seu pensar que nada sabem em saber que pouco sabem, possam igualmente saber mais.*

**Paulo Freire**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>DADOS DO CURSO .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b>	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>PÚBLICO-ALVO .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DAS AULAS .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>PERFIL DA EGRESSA .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO AO CURSO.....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>MATRIZ CURRICULAR .....</b>	<b>10</b>
<b>9.1</b>	<b>Estruturação.....</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>EMENTAS E CARGAS HORÁRIAS DOS MÓDULOS/DISCIPLINAS.....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM .....</b>	<b>16</b>
<b>12</b>	<b>QUADRO DE DOCENTES ENVOLVIDOS/AS NO CURSO .....</b>	<b>18</b>
<b>13</b>	<b>INFRAESTRUTURA.....</b>	<b>18</b>
<b>14</b>	<b>CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>19</b>

## 1 DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

RAZÃO SOCIAL	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Ituiutaba
CAMPUS	Ituiutaba
CNPJ	10.695.891/0004-44
ESFERA ADMINISTRATIVA	Federal
ENDEREÇO	Rua Belarmino Vilela Junqueira– s/n
CIDADE/UF/CEP	Ituiutaba/MG/38.305-200
RESPONSÁVEL PELO CURSO	Elisa de Almeida Souza
DDD TELEFONE	(34) 3271-4000
E-MAIL	<a href="mailto:dg.ituiutaba@iftm.edu.br">dg.ituiutaba@iftm.edu.br</a>
SITE	<a href="http://www.iftm.edu.br/ituiutaba">www.iftm.edu.br/ituiutaba</a>

## 2 DADOS DO CURSO

CURSO	Formação inicial e continuada de Recepcionista
EIXO TECNOLÓGICO	Gestão e Negócios
CERTIFICAÇÃO	Formação inicial e continuada de Recepcionista
NÚMERO DE VAGAS	30
FREQUÊNCIA OFERTA	Mediante demanda da instituição, da comunidade externa e/ou de programas e/ou projetos
CARGA HORÁRIA TOTAL	160h/aula
PERIODICIDADE	Semanal
TURNO E HORÁRIO	Multiperiódico
LOCAL	Centro de Referência da Assistência Social (CRAS – Pirapitinga) / IFTM – <i>Campus</i> Ituiutaba

## 3 JUSTIFICATIVA

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista, na modalidade presencial, que visa contextualizar e definir diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Triângulo Mineiro (IFTM) - campus Ituiutaba.

O Programa Mulheres Mil, relançado em abril do ano de 2023, tem objetivos claros com relação à redução das desigualdades. Considerando a realidade brasileira, em que o gênero é um grande marcador de desigualdades, o Programa avança promovendo busca de estudantes nos territórios e em parceria com as pastas de desenvolvimento social nos municípios, com atendimento socialmente situado para promoção do acesso de mulheres em situação de vulnerabilidade, seja por sua própria condição de gênero, seja por motivos étnico-raciais,

regionais, territoriais e/ou históricos. Esta iniciativa atua no sentido de oportunizar formação profissional na modalidade de cursos de Formação Inicial e Continuada com auxílio financeiro para garantir a permanência, com atenção especial a suas biografias e suas situações de vida, conforme a pedagogia freiriana e metodologia própria do PMM, a Metodologia do Acesso, Permanência e Êxito (MAPE).

O IFTM - campus Ituiutaba, fruto do Programa de Expansão das Escolas Técnicas Federais, promovido pelo Governo Federal em todo o país, visa proporcionar à comunidade de Ituiutaba e região uma formação profissional de qualidade, qualificando profissionais para dominar, não só os saberes da ciência e da tecnologia, como também os valores humanos da ética, da cultura, da política e da cidadania. No caso presente, o IFTM – campus Ituiutaba atuará em consonância ao Programa Nacional Mulheres Mil, instituído nacionalmente em 2011, que visa promover a formação profissional e tecnológica articulada com aumento da escolaridade de mulheres em situação de vulnerabilidade social.

A inserção do IFTM campus Ituiutaba na chamada SETEC/MEC, que convidou os Institutos Federais ao retorno do Programa Mulheres Mil, tem relação direta com as atividades e o acúmulo de conhecimentos produzidos entre membros dos Núcleos de estudos sobre segmentos minorizados de nossa população, e a partir destes para toda a comunidade. O NEDSEG (Núcleo de Estudos sobre Diversidade, Sexualidade e Gênero) e o NEABI (Núcleo de Estudos Afrobrasileiros e Indígenas) tratam em seus encontros e atividades externas não apenas das questões pelas quais passam membros da comunidade escolar, mas também dos principais temas e problemas da população brasileira, especialmente feminina, e vulnerabilizada por diversas outras condições, como local e condição de moradia, raça-etnia.

Em atenção ao disposto no art. 7º da Lei 11.892/2008, que no inciso II trata do objetivo dos institutos federais de “ministrar cursos de Formação Inicial e Continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica”, o já mencionado Programa Mulheres Mil, que integra o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego no âmbito do Plano Brasil Sem Miséria (Pronatec/BSM), em parceria com o IFTM e a Prefeitura de Ituiutaba (CRAS – Pirapitinga), visa ofertar o curso de Recepcionista.

Nesta perspectiva, o curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista vem atender a demanda de qualificação dessas mulheres para que obtenham êxito na mitigação de suas vulnerabilidades e as necessidades do mercado de trabalho que busca profissionais capacitadas, por se tratar de uma atividade presente em todas as atividades econômicas e que interfere diretamente no cotidiano organizacional.

No caso do IFTM campus Ituiutaba, há uma vantagem na oferta deste curso tendo em vista o perfil do corpo docente do campus. Ofertando os cursos Subsequente em Administração e Bacharelado em Administração do Agronegócio, a unidade conta com professores/as da área de Gestão e Negócios que colaboraram com a elaboração deste Plano, e que poderão ministrar aulas nos módulos profissionalizantes do curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo geral**

Promover a formação inicial e continuada de mulheres na área de Recepcionista, de forma a desenvolver habilidades e competências necessárias para atuarem em empresas de pequeno, médio e grande porte e nos mais diferentes ramos empresariais, bem como propiciar conhecimentos específicos teóricos e práticos da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios e as necessidades da região.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Contribuir para que as concluintes atuem de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente;
- Capacitar para o uso dos recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- Explorar os recursos da informática para o uso de ferramentas administrativas, assim como o gerenciamento de mensagens e tarefas e navegabilidade web;
- Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito às técnicas e práticas de recepção;
- Promover uma formação crítica e ética frente às inovações tecnológicas, avaliando seu impacto no desenvolvimento e na construção da sociedade.

## **5 PÚBLICO-ALVO**

Mulheres a partir de 16 anos, chefes de família, em situação de extrema pobreza, cadastradas ou em processo de cadastramento no CadÚnico, com as seguintes características: em vulnerabilidade e risco social, em muitos casos vítimas de violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral, com escolaridade baixa ou defasada - Ensino Fundamental II

Incompleto, conforme Guia de Cursos FIC do PRONATEC - e, preferencialmente, ainda não atendidas pelo Pronatec/BSM.

## **6 LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DAS AULAS**

As atividades acadêmicas do curso de Recepcionista serão realizadas integralmente de forma presencial, nas dependências do CRAS – Pirapitinga, situado na Rua Prata, número 535, Bairro Pirapitinga – Ituiutaba/MG e no IFTM *Campus* Ituiutaba. O IFTM campus Ituiutaba celebrará Acordo de Cooperação Técnica em consonância com o Plano de Trabalho a ser elaborado em conjunto o CRAS - Pirapitinga.

## **7 PERFIL DA EGRESSA**

Espera-se que ao final do curso a concluinte seja capaz de recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. 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 PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO AO CURSO**

Destinado a mulheres, em vulnerabilidade e risco social, que tenham no mínimo, o ensino fundamental II incompleto (6º a 9º) e cadastradas ou em processo de cadastramento no CadÚnico, de acordo com o Guia PRONATEC de Cursos FIC (BRASIL, 2016). As turmas serão formadas em atendimento à demanda da instituição, comunidade externa (Prefeitura Municipal de Ituiutaba e CRAS) a partir de programas e/ou projetos nacionalmente encaminhados por chamadas públicas. O acesso ao curso dar-se-á mediante seleção em edital específico referente ao processo seletivo a ser formatado e definido pelo IFTM e/ou em parceria com organizações e entidades, cuja atuação esteja voltada ao atendimento de mulheres em suas diversas vulnerabilidades.

## 9 MATRIZ CURRICULAR

### 9.1 Estruturação

A área de concentração é a Educação Profissional e Tecnológica, com uma abordagem disciplinar direcionada à prática necessária para o bom condicionamento da profissão e, conseqüentemente, à inserção no mercado de trabalho. Desta forma, o projeto buscará discutir conteúdos teóricos e práticos, visando desenvolver capacidades técnico-profissionais voltadas para a qualidade e a excelência no atendimento ao cliente, por meio de diversos canais de comunicação. Com uma organização curricular compreendendo até 15 (quinze) horas de aulas semanais que somadas ao final do curso compreenderão 160 horas-aula. O curso está estruturado com os seguintes módulos de aprendizagem:

MÓDULO		CONTEÚDOS	CH
Núcleo Comum			
I	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	Cidadania; Noções de ética; Educação para as Relações de Gênero; Educação para as Relações Étnico-Raciais; Direitos da Mulher.	7h (dois encontros)
II	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	Saúde da Mulher; Educação Socioambiental; Segurança Alimentar e Nutricional.	7h (dois encontros)
III	Recomposição de Conteúdos Básicos: - Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso -Oratória, Expressão Corporal e Verbal	Linguagem e Comunicação; O estudo da organização da linguagem e da comunicação; O desempenho oral e escrito de acordo com os gêneros textuais apropriados ao ambiente do trabalho; Linguagem formal e coloquial; Expressão e retórica.	14h (quatro encontros)
IV	Recomposição de conteúdos básicos: Matemática e inclusão digital	Matemática aplicada; Noções de Educação Financeira; Inclusão digital voltada para o Exercício da Cidadania, para Empregabilidade e para Geração de Renda.	14h (quatro encontros)
	Subtotal:		42h

Núcleo profissionalizante			
V	Postura profissional	Postura profissional, princípios de etiqueta no ambiente de trabalho, higiene, saúde e segurança no trabalho.	12h (quatro encontros de 3h)
VI	Técnicas e Práticas de Recepção	O profissional de recepção; histórico da profissão; regulamentação da profissão; código de ética profissional; o papel multidisciplinar do recepcionista: atribuições; relacionamento chefe/recepcionista; comportamento profissional; gerenciamento e técnicas da recepção; organização do trabalho e do ambiente de trabalho do recepcionista; marketing pessoal; planejamento e organização da rotina de trabalho; utilização e administração da agenda; planejamento e organização de eventos.	52h (17 encontros de 3h05min)
VII	Relações Interpessoais e Atendimento ao Público	Relações humanas e sua dinâmica. Relações de trabalho. Os padrões de relação e ética no atendimento ao público. Atendimento ao público, atendimento telefônico e qualidade no atendimento ao público. Padronização do atendimento.	27h (nove encontros de 3h)
VIII	Informática Básica e aplicada à Administração	Elaboração e Formatação de Documentos de Texto; Planilhas eletrônicas; Acesso à Internet; Uso de TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação); Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Tecnologias da Informação em Administração - ERP.	27h (oito encontros de 3h)
	Subtotal		117
	Carga horária total do curso		160h

## 10 EMENTAS E CARGAS HORÁRIAS DOS MÓDULOS/DISCIPLINAS

<b>CIDADANIA, GÊNERO E DIREITOS DA MULHER, ÉTICA E RELAÇÕES HUMANAS</b>			
<b>Módulo</b>	<b>I</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>7h</b>
<b>EMENTA</b>			
Cidadania; Noções de ética; Educação para as Relações de Gênero; Educação para as Relações Étnico-Raciais; Direitos da Mulher.			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
CORTELLA, Mário Sergio. <b>Não nascemos prontos!</b> São Paulo: Vozes Nobilis, 2015			
CAPRINI, Aldieris Braz Amorim (org.). <b>Educação e diversidade étnico-racial.</b> Jundiá, Paco, 2016.			
KRENAK, Ailton. <b>Ideias para adiar o fim do mundo.</b> São Paulo: Cia das Letras, 2020.			
TELES, Maria Amélia de Almeida. <b>O que são direitos humanos das mulheres.</b> São Paulo: Brasiliense, 2007.			
VIANNA, L. A. C.; BOMFIM, G. F. T.; CHICONE, G. Auto-estima de mulheres que sofreram violência. <b>REVISTA LATINO-AMERICANA DE ENFERMAGEM</b> , v. 14, n. 5, 2006. Disponível em: <a href="https://www.redalyc.org/pdf/2814/281421864009.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/2814/281421864009.pdf</a> .			
<b>COMPLEMENTAR</b>			
BRASIL. <b>Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006.</b> Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 08 ago. 2006.			

<b>NOÇÕES DE BIOSSEGURANÇA, SAÚDE DA MULHER, QUALIDADE DE VIDA, SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL</b>			
<b>Módulo</b>	<b>II</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>10h30min</b>
<b>EMENTA</b>			
Saúde da Mulher; Educação Socioambiental; Segurança Alimentar e Nutricional.			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
BERTI, R. A. L. (Org.). <b>Saúde da Mulher:</b> qualidade de vida, prevenção, tratamento e cura. Assis Editora, 1ª edição, 2017. 256p.			
CECCON, Sheila. Paulo Freire e a educação socioambiental. <b>Revista Direcional Educador</b> , 2013. Disponível em: <a href="https://acervoapi.paulofreire.org/server/api/core/bitstreams/6cea1da5-f3eb-402d-824a-10ce8fb5f361/content">https://acervoapi.paulofreire.org/server/api/core/bitstreams/6cea1da5-f3eb-402d-824a-10ce8fb5f361/content</a>			
CLIMA E DESENVOLVIMENTO, Instituto. <b>Visões para o Brasil 2030</b> - sumário executivo. 2021. Disponível em: <a href="https://climaesociedade.org/wp-content/uploads/2023/10/Clima-e-Desenvolvimento-PT.pdf">https://climaesociedade.org/wp-content/uploads/2023/10/Clima-e-Desenvolvimento-PT.pdf</a>			

**COMPLEMENTAR**

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional**. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/carta-de-servicos/desenvolvimento-social/inclusao-social-e-produtiva-rural/sistema-nacional-de-seguranca-alimentar-e-nutricional>

BRASIL, Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Mulher - Princípios e Diretrizes** – Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nac\\_atencao\\_mulher.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nac_atencao_mulher.pdf)

**RECOMPOSIÇÃO DE CONTEÚDOS BÁSICOS:****- LEITURA E PRODUÇÃO DE TEXTO APLICADOS AO CURSO**

Módulo	III	Carga Horária	10h30min
--------	-----	---------------	----------

**EMENTA**

Linguagem e Comunicação. O estudo da organização da linguagem e da comunicação. O desempenho oral e escrito de acordo com os gêneros textuais apropriados ao ambiente do trabalho. Linguagem formal e coloquial. Expressão e retórica.

**BIBLIOGRAFIA****BÁSICA**

FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristovão. **Oficina de texto**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

FIORIN, José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. **Para entender o texto: leitura e redação**. 17.ed. São Paulo: Ática, 2008.

GOLDSTEIN, Norma Seltzer. **O texto sem mistério: leitura e escrita na universidade**. São Paulo: Ática, 2009.

JESUS, Sérgio Nunes de; BARBOSA, Ingrid Leticia Menezes; SILVA, Albertina Neta Pereira da. **Português Instrumental**. Cuiabá-UFMT, 2013. – REDE E-TEC – IFRO.

KOCH, Ingedore G. Villaça; TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A Coerência Textual**. São Paulo:Contexto, 2012.

**COMPLEMENTAR**

Academia Brasileira de Letras. Disponível em: <http://www.academia.org.br/abl/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=23>

CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima Gramática da Língua Portuguesa**. 48. ed. São Paulo: Nacional, 2009.

INFANTE, Ulisses. **Do Texto ao Texto: Curso prático de leitura e redação**. São Paulo: Scipione, 2002.

MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúcia Scliar. **Português Instrumental: De acordo com as atuais normas da ABNT**. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

**RECOMPOSIÇÃO DE CONTEÚDOS BÁSICOS: MATEMÁTICA E INCLUSÃO DIGITAL**

<b>Módulo</b>	<b>IV</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>10h30min</b>
<b>EMENTA</b>			
Matemática aplicada; Noções de Educação Financeira; Inclusão digital voltada para o Exercício da Cidadania, para Empregabilidade e para Geração de Renda.			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
SKOVSMOSE, Ole. <b>Um convite à Educação Matemática Crítica</b> . Campinas, SP: Papyrus, 2014.			
D'AMBRÓSIO, Ubiratan. <b>Educação Matemática: da teoria à prática</b> . 23. ed. Campinas: Papyrus, 2012.			
IDEC, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. <b>Formação gratuita de educação financeira</b> . Disponível em: <a href="https://idec.org.br/educacao-financeira">https://idec.org.br/educacao-financeira</a>			
Apostila disponível em: <a href="https://idec.org.br/arquivos/educacao-financeira-para-todas-e-todos/idec-barkus_educacao-financeira_apostila.pdf">https://idec.org.br/arquivos/educacao-financeira-para-todas-e-todos/idec-barkus_educacao-financeira_apostila.pdf</a>			
NORTON, Peter. <b>Introdução à Informática</b> . São Paulo: Pearson Makron Books, 2007.			
MILL, D. <b>Escritos sobre educação: desafios e possibilidades para ensinar e aprender com as tecnologias emergentes</b> . São Paulo: Paulus, 2013.			
<b>COMPLEMENTAR</b>			
BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. <b>Base Nacional Comum Curricular</b> . Brasília: MEC/SEB, 2017.			
LE MOS, A. <b>Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea</b> . Porto Alegre: Sulina, 2002.			
ASSAF NETO, A. <b>Matemática financeira e suas aplicações</b> . 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.			

<b>TÉCNICAS E PRÁTICAS DE RECEPÇÃO</b>			
<b>Módulo</b>	<b>VI</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>60h</b>
<b>EMENTA</b>			
O profissional de recepção: Histórico da profissão; Regulamentação da profissão; Código de ética profissional; O papel multidisciplinar do recepcionista: atribuições; Comportamento profissional. Gerenciamento e técnicas da recepção: Organização do trabalho e do ambiente de trabalho do recepcionista; Planejamento e organização da rotina de trabalho; Administração do tempo. Técnicas para anotar os recados corretamente Balanced Scorecard no atendimento telefônico.			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. <b>Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho</b> . São Paulo: Atlas, 2010.			
VEIGA, Denize Rachel. <b>Guia de secretariado: técnicas e comportamento</b> . 3. ed. São			

Paulo: Érica, 2010.
<p><b>COMPLEMENTAR</b></p> <p>MAIA, F. L.; OLIVEIRA, V. S. <b>Secretário em pauta:</b> técnicas de assessoria e métodos de organização. Curitiba: InterSaberes, 2015.</p> <p>MAZULO, Roseli; SILVA, Sandra Cristina. <b>Secretária:</b> Rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: SENAC, 2010.</p> <p>VIEIRA, M. C. de A. <b>Comunicação empresarial.</b> Etiqueta e ética nos negócios. São Paulo: Editora SENAC, 2007.</p>

<b>RELAÇÕES INTERPESSOAIS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>			
<b>Módulo</b>	<b>VII</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>30h</b>
<b>EMENTA</b>			
<p>Relações interpessoais e intergrupais. Trabalho em equipe e dinâmica de grupo. Cultura e clima organizacional. Equilíbrio Emocional no Atendimento. O que é o atendimento. Entendimento do Escopo do Serviço a ser Prestado. Manual de Boas Práticas Organização no Atendimento. Atendimento pessoal e telefônico (Estratégias de atendimento: Script ou roteiro; Protocolo dos Telefonemas).</p>			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
<p>BERGAMINI, C. W. <b>Desenvolvimento de recursos humanos:</b> uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas, 1980.</p> <p>BOWDITCH, James L. e BUONO, Anthony F. <b>Elementos de comportamento organizacional.</b> São Paulo: Pioneira, 1997.</p> <p>BORDENAVE, Juan E. Díaz. <b>O que é comunicação.</b> São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos; v. 67).</p> <p>CHIAVENATO, I. <b>Administração de recursos humanos.</b> 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.</p> <p>FREEMANTLE, David. <b>Incrível Atendimento ao Cliente.</b> São Paulo: Makron Books, 1994.</p> <p>MATOS, Gustavo Gomes. <b>Comunicação Empresarial sem complicação.</b> São Paulo: Manole, 2009.</p> <p>VERGARA, Sylvia Helena Constant; RODRIGUES, Denize Ferreira; TONER, Helena Correa . <b>Excelência no Atendimento ao Cliente.</b> Ed. São Paulo: FGV, 2011.</p>			
<b>COMPLEMENTAR</b>			
<p>FIGLIOLI, José Osmir. <b>Psicologia para administradores: integrando teoria e prática.</b> 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.</p> <p>GERSON, R. F. <b>A excelência no atendimento a clientes:</b> mantendo seus clientes por toda a vida: programas eficazes para manter seus clientes. Tradução Eduardo Fortuna. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1994.</p> <p>LAS CASAS, Alexandre Luzzi. <b>Qualidade total em serviços.</b> 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.</p> <p>WALKER, Denis. <b>O cliente em primeiro lugar:</b> O atendimento e a satisfação do cliente</p>			

como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron, 1991.

<b>INFORMÁTICA BÁSICA E APLICADA À ADMINISTRAÇÃO</b>			
<b>Módulo</b>	<b>VIII</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>28h</b>
<b>EMENTA</b>			
Elaboração e Formatação de Documentos de Texto; Planilhas eletrônicas; Acesso à Internet; Uso de TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação); Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Tecnologias da Informação em Administração - ERP.			
<b>BIBLIOGRAFIA</b>			
<b>BÁSICA</b>			
ALVES, William Pereira. <b>Informática</b> : Microsoft Office Word 2010 e Microsoft Office Excel 2010. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2011.			
JOYCE, Jerry; MOON, Marianne. <b>Windows 7</b> : rápido e fácil. Porto Alegre: Bookman, 2010. MANZANO, José Augusto N. G. <b>Guia Prático de Informática</b> . São Paulo: Érica, 2011.			
<b>COMPLEMENTAR</b>			
STANEK, William R. <b>Windows Vista</b> : guia de bolso do administrador. Porto Alegre: Bookman, 2008.			
SILVA, Mário Gomes da. <b>Informática</b> : Terminologia Básica, Microsoft Windows XP, Microsoft Office Word XP, Microsoft Excel XP, Microsoft Office Access XP e Microsoft Power Point XP. São Paulo: Érica, 2007.			

## 11 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

A primeira referência de avaliação para o curso FIC de Recepcionista se dará com base nos critérios de permanência e êxito do Guia MAPE do Programa Mulheres Mil. Nesse sentido, a avaliação será tanto sobre o aproveitamento dos conteúdos pelas cursistas quanto também, e sobretudo, às condições de permanência que foram proporcionadas, tendo em vista a multiplicidade de diferenças e de vulnerabilidades que atravessam o cotidiano dessas mulheres que são o público-alvo do Programa. Será também necessário avaliar os caminhos e os diálogos realizados para a garantia do êxito das cursistas, tanto do ponto de vista da conclusão com bom aproveitamento quanto do ponto de vista das capacidades e condições de inserção socioprofissional.

A avaliação na concepção formativa deve ser feita de maneira diversa e múltipla, de modo que o número de atividades de avaliação a ser aplicado deverá ser de, no mínimo, um (1) para Módulos com carga horária igual ou superior a dez (10) horas. A avaliação poderá ser

realizada por meio dos seguintes instrumentos e atividades, a saber: relatórios descritivos de tarefas realizadas, provas, trabalhos, relato de experiências e de saberes anteriores ao curso, oficinas, portfólios, seminários, visitas técnicas, e da aplicação prática dos conhecimentos em laboratórios, unidades de produção e unidades referenciais comunitárias, ficando o docente livre para a distribuição e aplicações destes instrumentos avaliativos.

A frequência dos alunos às atividades escolares é obrigatória, considerando-se reprovado o aluno que não comparecer a, pelo menos, setenta e cinco (75%) por cento da carga horária total do curso, compreendendo aulas teóricas e/ou práticas. O registro da frequência ocorre a partir da efetivação da matrícula pelo aluno assumindo as possíveis faltas. É vedada a matrícula decorridos mais de vinte e cinco (25) por cento da carga horária prevista para o curso.

Caso o aluno seja reprovado, este não receberá certificado. Em caso de não comparecimento do aluno, logo após a efetivação da matrícula, durante o período de uma semana de atividades escolares, o mesmo será considerado desistente, exceto mediante apresentação de justificativa legal protocolada junto à responsável pelo curso, dentro do prazo de até quarenta e oito (48) horas, a contar do primeiro dia de aula perdido, respeitando o limite de vinte e cinco (25) por cento da carga horária prevista para o curso. Poderão ser chamados alunos classificados em lista de espera para preenchimento das vagas remanescentes do curso.

O resultado final da avaliação quanto ao alcance de objetivos e/ou construção de competências é expresso em conceitos com sua respectiva correspondência percentual, de acordo com o quadro a seguir:

CONCEITO	DESCRIÇÃO DO DESEMPENHO	PERCENTUAL (%)
A	A aluna atingiu seu desempenho com excelência.	De 90 a 100
B	A aluna atingiu o desempenho com eficiência.	De 70 a menor que 90
C	A aluna atingiu o desempenho mínimo necessário.	De 60 a menor que 70
R	A aluna não atingiu o desempenho mínimo necessário.	De 0 a menor que 60

## 12 QUADRO DE DOCENTES ENVOLVIDOS/AS NO CURSO

MÓDULO/UNIDADE CURRICULAR	FORMAÇÃO	PROFESSOR/A RESPONSÁVEL
Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	Graduação em qualquer curso da área de Ciências Humanas	A ser selecionado/a por edital
Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	Graduação ou curso técnico nas áreas de saúde e saúde ambiental	A ser selecionado/a por edital
Recomposição de Conteúdos Básicos: Linguagem e Comunicação	Graduação em Letras/Português ou Graduação em Comunicação Social ou correlatos	A ser selecionado/a por edital
Recomposição de conteúdos básicos: Matemática e inclusão digital	Graduação em qualquer curso da área de exatas	A ser selecionado/a por edital
Postura profissional	Graduação em Pedagogia / Psicologia/Filosofia/ Administração / Tecnólogo em Gestão Pública/ Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.	A ser selecionado/a por edital
Técnicas e Práticas de Recepção	Graduação em Administração/ Tecnólogo em Processos Gerenciais/ Tecnólogo em Gestão Pública/ Tecnólogo em Marketing/ Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos/ Secretariado Executivo.	A ser selecionado/a por edital
Relações Interpessoais e Atendimento ao Público	Graduação em Administração, ou Psicologia, ou Serviço Social, ou outra graduação com Especialização em Gestão de Recursos Humanos.	A ser selecionado/a por edital
Linguagem e Comunicação	Graduação em Letras/Português ou Graduação em Comunicação Social ou correlatos.	A ser selecionado/a por edital
Informática Básica	Graduado em cursos na área de Informática/Computação/Engenharia Elétrica ou correlatos.	A ser selecionado/a por edital

## 13 INFRAESTRUTURA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro - *Campus Ituiutaba* e o CRAS disponibilizarão a infraestrutura e equipamentos necessários para atender as exigências do curso de formação inicial e continuada, conforme acordo de cooperação

técnica a ser celebrada entre esses parceiros. Sendo que as instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluna, biblioteca, data show, laboratório de informática e banheiro masculino e feminino.

## 14 CERTIFICAÇÃO

Após a integralização das unidades curriculares do curso de formação inicial e continuada de Recepcionista, observada a escolaridade requerida constante no Guia/Catálogo Nacional de Cursos FIC, a frequência de 75% (setenta e cinco por cento) do total da carga horária e aproveitamento superior ou igual a 60% (sessenta por cento) será conferido a egressa o Certificado de Recepcionista.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto Nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília/DF: 2004.

BRASIL. **Guia Pronatec de formação Inicial e Continuada - 2016**. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/apresentacao.php>. Acesso em: 02 ago 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Institui as Diretrizes e Base para a Educação Nacional.

BRASIL. **Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

BRASIL. **Lei Nº 12.513, de 26 de Outubro de 2011**. Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC, altera as Leis n. 7.998, de 11 de janeiro de 1990, n. 8.121, de 24 de julho de 1991 e n. 10.260, de 12 de julho de 2001.

BRASIL. MTE/Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em 19 out. 2023.

BRASIL. **Portaria Nº 1007, de 09 de outubro de 2013**. Altera a Portaria MEC nº 168, de 07 de março de 2013, que dispõe sobre a oferta da Bolsa-Formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec).

BRASIL. Presidência da República. **Decreto Federal nº 5.840 de 13 de julho de 2006**. Institui o PROEJA no Território Nacional. Brasília

SETEC/Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **PROEJA – Formação Inicial e Continuada/ Ensino Fundamental - Documento Base** - Brasília: SETEC/MEC, agosto de 2007.