



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL SUL RIO-GRANDENSE - IFSUL  
CÂMPUS SAPUCAIA DO SUL**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO FIC DE RECEPCIONISTA  
INTEGRADO À EJA ENSINO FUNDAMENTAL**

**Sapucaia do Sul, 2023**

<b>1. DADOS DA INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL PELO CURSO</b>	
<b>1.1. DO IFSUL</b>	
<p>1.1.1. IFSUL Câmpus Sapucaia do Sul  1.1.2. Endereço: Av. Copacabana, 100  1.1.3. Cidade/UF/CEP: Sapucaia do Sul / RS / 93216-120  1.1.4. Telefone: (51) 3452-9200  1.1.5. Site do Campus: www.sapucaia.ifsul.edu.br</p>	
<b>1.2. DO CURSO</b>	
<p>1.2.1. Nome do Curso: Recepcionista  1.2.2. Eixo tecnológico: Gestão e Negócios  1.2.3. Modalidade de oferta: Presencial  1.2.4. Carga Horária: 200 horas.  1.2.5. Duração: março a julho  1.2.6. Escolaridade mínima: Ensino Fundamental II incompleto.</p>	
<b>1.3. DO (S) RESPONSÁVEL (IS) PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO:</b>	
<p>André Lacerda Batista de Sousa  Evandro Carlos Godoy  Fernanda Lopes Guedes  Guilherme Reichwald Junior  Janaina Marques Silva  Marcia Lima Santos de Cezere  Paulo Ott Tavares  Roger Sauandaj Elias</p>	
<b>1.3.1. Do/a Coordenador/a Geral no Campus do IFSul</b>	
1.3.1.1. Nome: Guilherme Reichwald Jr	
1.3.1.2. Reitoria/Campus/setor de lotação: SS-DEPEN	1.3.1.3. Cargo/Função e Siape: Docente/1174555
1.3.1.4. Identidade: 4078627561	1.3.1.5. Telefone(s)/DDD: (51) 984793754
1.3.1.6. E-mail: guilhermejunior@ifsul.edu.br	
<b>1.3.2. Do/a Coordenador/a Geral no Município:</b>	
1.3.2.1. Nome: Patrícia Schneider	
1.3.2.2. Setor em que está locado: Olímpio Vianna Albrecht / Prefeitura Municipal de São Leopoldo	1.3.2.3. Cargo/Função: Apoio Pedagógico
1.3.2.4. Identidade: 5045588687	1.3.2.5. Telefone: (51)997426758
1.3.2.6. E-mail: pschneider584@gmail.com	
<b>1.3.3. Dos/as Professores/as Conteudistas do Curso:</b>	

<b>1.3.3.1.</b> Nome: _____.	
Reitoria/Campus/Setor de locação: Campus _____.	Cargo/Função e Siape: _____.
Identidade: _____.	Telefone: (____) _____.
Disciplina que lecionará: _____.	
<b>1.3.3.2.</b> Nome: _____.	
Reitoria/Campus/Setor de locação: Campus _____.	Cargo/Função e Siape: _____.
Identidade: _____.	Telefone: (____) _____.
Disciplina que lecionará: _____.	
<b>1.3.3.3.</b> Nome: _____.	
Reitoria/Campus/Setor de locação: Campus _____.	Cargo/Função e Siape: _____.
Identidade: _____.	Telefone: (____) _____.
Disciplina que lecionará: _____.	
<b>1.3.3.4.</b> Nome: _____.	
Reitoria/Campus/Setor de locação: Campus _____.	Cargo/Função e Siape: _____.
Identidade: _____.	Telefone: (____) _____.
Disciplina que lecionará: _____.	
<b>1.3.3.5.</b> Nome: _____.	
Reitoria/Campus/Setor de locação: Campus _____.	Cargo/Função e Siape: _____.
Identidade: _____.	Telefone: (____) _____.
Disciplina que lecionará: _____.	
<b>1.4. DA PARCERIA</b>	
<b>1.4.1.1. Instituição:</b> Prefeitura Municipal de São Leopoldo	
<b>1.4.1.2. Natureza Jurídica:</b> Administração Pública Municipal	<b>1.4.1.3. Esfera Administrativa:</b> Municipal
<b>1.4.1.4. CNPJ:</b> 898146930001-60	
<b>1.4.1.5. Endereço:</b> Praça Tiradentes, 119	

<b>1.4.1.6. Bairro:</b> Centro	<b>1.4.1.7. Cidade/UF:</b> São Leopoldo/RS	<b>1.4.1.8. CEP:</b> 93010-020
<b>1.4.1.9. Telefone:</b> (51) 22000800	<b>1.4.1.10. Site:</b> <a href="https://www.saoleopoldo.rs.gov.br/">https://www.saoleopoldo.rs.gov.br/</a>	<b>1.4.1.11. E-mail:</b> smed@saoleopoldo.rs.gov.br
<b>1.4.1.12. Responsável:</b>	<b>1.4.1.13. E-mail do Responsável:</b>	

## 2.IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

### 2.1.DADOS DO CURSO

#### 2.1.1. Local (is) do curso:

Espaços educacionais do IFSul e do município estarão disponíveis para o curso:  
**Fundação Centro de Eventos de São Leopoldo.** Av. São Borja, 1860 - São Borja.  
 Telefone: (51) 3592-9222 ou 3568-5184  
 e-mail: [cdeventos@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:cdeventos@saoleopoldo.rs.gov.br)

IFSul câmpus Sapucaia do Sul

Endereço: Av. Copacabana, 100, Sapucaia do Sul/RS, CEP: 93216-120

Telefone: (51) 3452-9200

#### 2.1.2. Horário/forma de realização do Curso:

A descrição que segue está estipulada em hora-relógio (60 min). O curso está previsto para ocorrer ao longo de 18 semanas, entre Março e Julho de 2023.

A oferta do curso se dará em dois turnos de aulas, a compor com a SMED do município.

Cada disciplina terá duração de 7 dias letivos com 4 horas cada, computando 28h. Sendo 5 disciplinas, o total será de 140h.

Estão também previstas 2h semanais de atividades remotas (leituras, exercícios etc). Uma vez que o curso está estipulado para ocorrer em 18 semanas, essas atividades somarão mais 36h ao total.

Parte da carga horária está prevista para acontecer na forma de visitas técnicas: estão previstas 4 saídas de campo de 6h, computando 24 a mais para o curso. Essas visitas ocorrerão preferencialmente aos sábados, conforme disponibilidade de agendamento com as instituições e locais de visitação.

Ao total, ter-se-ão 140h de aulas + 36h de atividades remotas + 24h de visitas técnicas = 200h de curso.

**2.1.3. Número Mínimo de Vagas do Curso:** 35 vagas

**2.1.4. Número Máximo de Vagas do Curso:** 40 vagas

#### 2.1.5. Formas de Acesso ao Curso:

Os/As candidatos/as ao curso devem realizar suas inscrições diretamente com a SMED de Sapucaia do Sul. Cabe à SMED definir se as inscrições serão realizadas presencialmente (na escola ou na Secretaria) ou de forma eletrônica (email ou formulário online).

Se houver mais candidatas/as do que vagas, a SMED realizará um sorteio público para definição das vagas. Serão sorteados até o dobro do número de vagas oferecidas, a fim de compor cadastro de reserva.

#### **2.1.6. Requisitos de Acesso ao Processo Seletivo:**

Os/as candidatas/as ao curso devem realizar suas inscrições diretamente com a SMED de São Leopoldo. Cabe à SMED definir se as inscrições serão realizadas presencialmente (na escola ou na Secretaria) ou de forma eletrônica (email ou formulário online).

Se houver mais candidatas/as do que vagas, a SMED realizará um sorteio público para definição das vagas. Serão sorteados até o dobro do número de vagas oferecidas, a fim de compor cadastro de reserva.

Os/As candidatas/as ao curso devem se enquadrar nas seguintes condições:

- ter idade mínima de 15 anos;
- estar regularmente inscrito/a nas etapas finais da EJA Ensino Fundamental (do sexto ao nono ano do Ensino Fundamental ou equivalente).

#### **2.1.7. Perfil Profissional do/a Egresso/a:**

O/A profissional estará apto/a, após a conclusão do curso, a: 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 dos/das clientes.

#### **2.1.8. Periodicidade da Oferta:**

O curso será ofertado de março a julho de 2023.

#### **2.1.9. Frequência e Nota Mínima Obrigatória:**

A frequência mínima no curso será de 75% de presença em cada componente curricular e a conclusão condicionada, além da frequência obrigatória por disciplina, ao atingimento da nota 6,0/10,0 em cada um dos componentes curriculares.

### **3. APRESENTAÇÃO DO CURSO**

O curso FIC de Recepcionista busca habilitar os/as estudantes a atuarem no referido campo profissional, através da oferta da formação técnica específica da área e também de uma formação geral focada nas especificidades do mundo do trabalho. Dessa forma, espera-se que os/as egressos/as do curso possam não apenas exercer a profissão de recepcionista de forma competente e que atenda às demandas do mercado de trabalho, mas também se colocar de forma crítica e consciente de seu papel social no mundo do trabalho. Por ser voltado a estudantes da etapa final da EJA do Ensino Fundamental, o curso também pretende possibilitar que os/as egressos/as continuem seus estudos profissionalizantes em nível de Ensino Médio.

O curso tem uma carga horária de 200h, e está estruturado da seguinte forma: quatro disciplinas específicas da área de Gestão e Negócios e uma disciplina transversal, focada no mundo do trabalho. Cada disciplina tem carga horária de 40h, sendo que uma parte dessa carga horária é composta de atividades em sala de aula e outra parte de atividades remotas (atividades de leitura e escrita, resolução de exercícios, etc.) e visitas técnicas a instituições educacionais, culturais e corporativas e atividades remotas (atividades de leitura e escrita, resolução de exercícios, etc.).

### **4. JUSTIFICATIVA PARA A OFERTA DO CURSO**

O câmpus Sapucaia do Sul do Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul) iniciou suas atividades em 1996 e se encontra na Região Metropolitana de Porto Alegre, a cerca de 25 km da capital. Nesse contexto sócio-geográfico há grande concentração industrial e de serviços.

Na região, o câmpus Sapucaia do Sul do IFSul é reconhecido pelo poder público, empresas, outras instituições de ensino e comunidade como formador de profissionais, possuindo inserção na preparação para o trabalho, com formação técnica integrada de Educação de Jovens e Adultos na Educação Profissional e Técnica (EJA-EPT) no campo de conhecimento de Administração.

Sapucaia do Sul é um município demandante da área de Gestão e Negócios pelas inúmeras iniciativas econômicas neste setor. E o mesmo é possível afirmar sobre a conurbação metropolitana do Vale dos Sinos, microrregião onde se encontra o câmpus Sapucaia do Sul, onde o setor secundário ocupa, segundo o Observatório da Realidade das Políticas Públicas do Vale dos Sinos (OBSERVASINOS, 2016) 40,4% dos trabalhadores formais.

Para a definição da oferta deste curso profissionalizante de Recepcionista, o diálogo entre a Secretaria Municipal de Educação de Sapucaia do Sul e o IFSul câmpus Sapucaia do Sul pautou-se na observação do contexto socioeconômico regional.

A presente oferta também guarda relação com a experiência do IFSul câmpus Sapucaia do Sul na área de Gestão e Negócios, bem como responde à verticalização das ofertas educativas da instituição, de forma que os alunos egressos do curso profissionalizante de Recepcionista poderão buscar a continuidade de seus estudos no curso técnico integrado de Administração integrado ao Ensino Médio, modalidade EJA/EPT, ofertado também no IFSul câmpus Sapucaia do Sul.

Finalmente, a oferta do curso em questão vincula-se às finalidades, características e objetivos dos Institutos Federais, como rege a lei federal 11.892/2008, em especial nos seus artigos 6º, incisos I, II, III e IV, e artigo 7º, incisos I, II e V.

Portanto, a oferta do curso profissionalizante de Recepcionista, no formato de FIC vinculada à EJA, oportuniza a profissionalização dos estudantes vinculada à formação cidadã, expectativa de geração de renda, perspectiva de continuidade de estudos e atendimento ao arranjo produtivo local, com vistas ao desenvolvimento regional.

## **5.OBJETIVOS:**

### **5.1.Objetivo Geral:**

Habilitar-se para a atuação profissional como recepcionista, tendo o trabalho decente, o interesse social e o exercício da cidadania como princípios, proporcionando a inserção e/ou reinserção no mundo do trabalho e a continuidade dos estudos.

### **5.2.Objetivos Específicos:**

Desenvolver diferentes estratégias de relacionamento interpessoal no contexto da comunicação organizacional;  
Familiarizar-se com a linguagem técnica (oral e escrita) do campo profissional;  
Dominar as técnicas do serviço de recepção;  
Familiarizar-se com as ferramentas de informática utilizadas no exercício da profissão;

## **6. METODOLOGIA DE ENSINO DO CURSO:**

A prática pedagógica desenvolvida no IFSUL privilegia a formação do cidadão crítico e consciente do seu papel na sociedade. Nessa prática, o aluno coloca-se como sujeito ativo no processo de aprendizagem, na interação com o conhecimento e com as demais pessoas que compõem o processo educativo. Nessa perspectiva, as atividades curriculares proporcionam a análise interpretativa e crítica das competências e habilidades profissionais estabelecidas no perfil do egresso, bem como das práticas sociais relacionadas ao contexto da

formação continuada em processos administrativos. O fazer pedagógico do curso está pautado na interação entre coordenadores, corpo docente e educandos, buscando o desenvolvimento das aprendizagens, apropriando-se de métodos ativos que desafiam e motivam os estudantes à construção de conhecimentos, à reflexão, à iniciativa, à criatividade, à formação continuada, ao compromisso ético e social e ao trabalho em equipe.

Visando atingir os objetivos propostos, as aulas serão ministradas de diferentes formas, de acordo com o objetivo traçado, o conteúdo a ser trabalhado, o tempo dedicado ao mesmo e as especificidades da turma. Aulas expositivo-dialogadas, seminários, debates, apresentação de trabalhos, exercícios, relatórios, cadernos de campo, jogos e/ou tarefas são metodologias de trabalho que poderão ser utilizadas para desenvolver a aprendizagem dos/as estudantes.

Diferentes recursos poderão ser utilizados para dinamizar as aulas: apresentação de vídeos e de slides; leitura de textos diversos (didáticos, reportagens, documentos legais, letras de músicas, literatura), bem como projetos, pesquisas, visitas de campo, etc.

Outras estratégias pedagógicas poderão ser utilizadas no decorrer do curso, de acordo com a percepção do/a professor/a sobre as necessidades e o rendimento escolar dos/as estudantes. Por esses motivos, a metodologia se encontra aberta à análise e adaptação recorrente face ao processo de ensino e aprendizagem.

O curso está estruturado de forma a permitir que o/a estudante curse duas disciplinas concomitantes, que ocorrem em dias diferentes da semana, permitindo que atividades interdisciplinares possam ocorrer relacionando essas disciplinas. Também está prevista a relação de continuidade e complementaridade entre disciplinas sucessivas. Das 5 disciplinas, 4 são específicas da parte técnica e 1, mais generalista, propõe debater o lugar e as relações da formação profissional com o mundo do trabalho e a cidadania, constituindo lugar privilegiado para introdução e/ou integração de conteúdos.

As visitas técnicas previstas servirão como momentos privilegiados para a interação e inserção dos/as estudantes nos espaços de trabalho e cidadania de sua região. Estão previstas visitas técnicas a espaços educacionais, culturais, sociopolíticos e corporativos, na expectativa de que os/as estudantes se apropriem desses espaços.

Complementarmente, atividades remotas constituem momentos de sistematização, exercício e aprofundamento de conhecimentos.

Finalmente, está prevista a mobilização de conhecimentos prévios e que estejam sendo desenvolvidos em disciplinas da formação propedêutica, notadamente na área de Matemática, Língua Portuguesa e Ciências Humanas.

### **6.1. Metodologia de ensino para estudantes com deficiência:**

A Política de Inclusão e Acessibilidade do IFSul, amparada na Resolução do Conselho Superior (CONSUP) nº 51/2016, contempla ações inclusivas, respeitando as diferenças individuais, especificamente, das pessoas com deficiência, diferenças étnicas, de gênero, culturais, socioeconômicas, entre outras.

Para a efetivação da Educação Inclusiva, o Curso Estudos e Práticas reflexivas na docência da Educação de Jovens e Adultos e a qualificação para o mundo do trabalho considera todo o regramento jurídico acerca dos direitos das pessoas com deficiência, instituído na Lei de Diretrizes e Bases – LDB 9394/1996; na Política de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva/2008; no Decreto nº 5.296/2004, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com Deficiência ou com mobilidade reduzida; na Resolução CNE/CEB nº 2/2001 que Institui as Diretrizes Nacionais para a Educação

Especial na Educação Básica; no Decreto nº 5.626/2005, dispendo sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS; no Decreto nº 7.611/2011 que versa sobre a Educação Especial e o Atendimento Educacional Especializado; na Resolução nº 4/2010 que define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica; na Lei nº 12.764/2012 que Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista e na Lei nº 13.146/ 2015, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, conhecida como o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

A partir das referidas referências legais apresentadas, o Curso FIC de Recepcionista assegura a acessibilidade através da oferta de atendimento personalizado e individualizado a estudantes com deficiência. Os/As professores/as do curso, após contato com os/as estudantes e reuniões com a equipe coordenadora do município, elaborarão planos de ensino especiais para esses/as estudantes, de modo a atender de maneira apropriada as especificidades de aprendizagem de cada estudante com deficiência.

## 7. MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO DO CURSO:

Os/As docentes terão autonomia na organização do material didático-pedagógico. Sendo assim, a elaboração do material didático-pedagógico acontecerá ao longo do curso, sendo disponibilizado aos estudantes de acordo com o cronograma do curso.

### 7.1. Material didático-pedagógico para estudantes com deficiência:

Os/As docentes irão elaborar materiais especiais para estudantes com deficiência, a partir de um olhar específico para cada estudante e suas possibilidades de aprendizagem.

## 8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 8.1. Matriz Curricular:

Habilitação: PROEJA FIC em Recepcionista.

Componente Curricular	Carga Horária (h)
Língua Portuguesa	320
Arte	160
Educação Física	80
Língua Inglesa	160
Língua Espanhola	-----
Matemática	320
Ciências	160
Geografia	160
História	160
Ensino Religioso	80
Total da carga horária	1600



## **8.2. Disciplinas, Ementas, Conteúdos e Bibliografias:**

Em anexo.

## **8.3. Avaliação da Aprendizagem:**

A avaliação será realizada através de sistema de notas, em que o/a estudante deve obter a nota mínima de 6,0 em cada componente curricular.

Diferentes momentos/instrumentos de avaliação serão utilizados, tais como: trabalhos, exercícios, debates em fóruns, leituras e produções textuais, apresentações orais, produções audiovisuais, etc., tendo por objetivo oportunizar aos alunos a construção de conhecimentos novos, bem como a aferição de conhecimentos previamente construídos. Além disso, a avaliação poderá indicar dificuldades, lacunas e necessidades específicas dos estudantes no processo de ensino e aprendizagem. Portanto, a avaliação terá um caráter mediador nesse processo e não de simples computação de resultados.

Além dos objetivos cognitivos, estudantes também têm objetivos atitudinais traçados. Portanto, o efetivo engajamento do aluno com a disciplina também fará parte da avaliação. Tanto os professores quanto os estudantes participarão dessa análise, averiguando e refletindo sobre o trabalho desenvolvido através de instrumentos como reuniões/conversas e procedimentos de autoavaliação e construção cooperada entre educandos e educadores.

Detectada a necessidade a partir da análise dos professores ou de combinações com os alunos, os instrumentos de avaliação constantes deste PPC poderão ser repensados.

Sempre que possível, as avaliações serão construídas de forma integrada e interdisciplinar, contemplando os programas de aprendizagem das disciplinas do curso. Nas disciplinas, procurar-se-á valorar todas as atividades equitativamente, priorizando-se o percurso de cada disciplina. Seguem os critérios avaliativos:

LISTA DE EXERCÍCIOS: realização completa; apresentação do desenvolvimento; prazo; organização.

PESQUISA CIENTÍFICA SOBRE DETERMINADO TEMA: elaboração clara do problema; identificação dos principais estudos; explicação de resultados e conclusões; autoria e citações.

APRESENTAÇÃO ORAL SOBRE TEMAS ESTUDADOS: apresentação de tópicos essenciais; justificar relevância; relacionar com outras apresentações, trabalhos ou textos.

CRIAÇÃO DE MATERIAIS (ROTEIROS, HISTÓRIA EM QUADRINHOS, PAINÉIS, VÍDEOS): qualidade da produção (apresentação, detalhamento, organização); autoria, originalidade, criatividade; coerência entre o conteúdo estudado e a criação do material.

DEBATE EM FÓRUNS, ESTUDOS DE CASO: capacidade crítica e de diálogo; atividade completa; prazo.

MAPAS MENTAIS, RELATÓRIOS, PRODUÇÃO TEXTUAL (RESENHA, RESUMO ETC): clareza, qualidade da escrita; capacidade de identificação e apresentação do tema; análise e síntese.

QUESTIONÁRIOS, PROVAS: apropriação de conteúdos e conceitos; resolução de problemas; relação entre conceitos.

JOGOS: apropriação de conteúdos e conceitos; efetiva participação (preparação, atenção e contribuições individuais e/ou em grupo à dinâmica).

AUTOAVALIAÇÃO: reflexão crítica sobre o desenvolvimento escolar (conhecimentos e atitudes); justificativa.

**8.4. Recuperação:**

O/a estudante terá direito à recuperação paralela quando apresentar resultados insatisfatórios. A avaliação deve acontecer ao longo do trabalho escolar, estando comprometida com todo o desenvolvimento do/a estudante, possibilitando determinar as bases para a continuação do desenvolvimento curricular.

A recuperação de atividades de produção escrita consistirá na reescrita dos textos, após comentários/orientações do/a professor/a. A recuperação de atividades de apresentação oral consistirá na oportunidade de uma nova apresentação, após comentários/avaliação do/a professor/a em relação à apresentação original. A recuperação de listas de exercícios, questionários e provas também consistirá em uma nova oportunidade de realização dessas tarefas, dessa vez com novas questões sobre os tópicos trabalhados.

**9. PROFESSORES/AS CONTEUDISTAS/FORMADORES E GRUPO DE APOIO****9.1. Professores/as Conteudistas/Formadores/as:**

Nome	Disciplina que leciona	Titulação / Universidade

**9.2. Equipe multidisciplinar:**

Nome	Atividade no Projeto

**10. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E BIBLIOTECA A SEREM UTILIZADOS PELOS ESTUDANTES:**

Espaços educacionais do IFSul e do município estarão disponíveis para o curso:

Centro de Eventos do município de São Leopoldo e suas dependências

Endereço: Av. São Borja, 1860 - Bairro Rio Branco

CEP: 93032-000 São Leopoldo, RS

Telefone: (51) 3592-9222

IFSul câmpus Sapucaia do Sul

Endereço: Av. Copacabana, 100, Sapucaia do Sul/RS, CEP: 93216-120

Telefone: (51) 3452-9200

**11. FORMAS DE AVALIAÇÃO DO ANDAMENTO/RESULTADO DO CURSO:**

A avaliação será expressa por meio de relatório específico, construído a partir de momentos de diálogo e dados coletados entre estudantes, professores e coordenadores.

No caso da percepção de dificuldades enfrentadas pelos cursistas para acompanhar os componentes curriculares ou de haver evasão que ameace a permanência e o êxito do curso, serão adotadas atitudes como busca ativa e chamada de candidatos em lista de espera.

A avaliação do desempenho será feita de maneira contínua, com a utilização de diversos instrumentos de avaliação, como registro de reuniões e de entrevistas com estudantes, professores e coordenadores, bem como formulários de dados e opiniões.

## 12. CERTIFICADOS:

Após a integralização dos componentes curriculares que compõem o curso de Recepcionista, obtendo no mínimo nota 6,0 (seis) em cada uma das disciplinas, com frequência igual ou superior a 75% em cada uma delas, será conferido à (ao) estudante, pela Fundação Ennio de Jesus Pinheiro Amaral, junto ao setor de registro do câmpus Sapucaia do Sul e à Pró-reitoria de Ensino do IFSul, o certificado de Recepcionista, com carga horária de 200 horas.

Para a obtenção da certificação, o/a estudante deve integralizar seus estudos no prazo do curso.

## 13. CASOS OMISSOS:

Os casos omissos serão resolvidos pela coordenação do projeto em conjunto com a direção do campus, ouvindo os parceiros do projeto.

## 14. REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Básica. Resolução CNE/CEB nº 02/2001. Institui diretrizes nacionais para a Educação Especial na Educação Básica. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CEB0201.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Básica. Resolução CNE/CEB nº 04/2010. Define diretrizes curriculares nacionais gerais para a Educação Básica. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=5916&itemid=](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=5916&itemid=). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 30 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva, 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeducspecial.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2021.

IFSUL. Resolução 51/2016. Regulamento da Política de Inclusão e Acessibilidade do IFSul. Disponível em: <http://www.ifsul.edu.br/2016/item/241-resolucao-51-2016>. Acesso em: 30 nov. 2021.

#### **15. ANEXOS:**

Junto a este projeto serão encaminhados os seguintes documentos:

1. Termo de parceria com a Escola \_\_\_\_\_;
2. Termo de parceria com a Prefeitura \_\_\_\_\_;
3. Matriz curricular do curso;
4. Programas das disciplinas do curso.

Sapucaia do Sul, 24 de janeiro de 2023.

### ANEXO 1 - Matriz curricular do curso

<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Relacionamento interpessoal	40h
Serviços de recepção	40h
Comunicação técnica	40h
Noções de informática	40h
Sujeitos da EJA: sujeitos do trabalho e da cidadania	40h

## ANEXO 2 - Programas das disciplinas

<b>Disciplina:</b> Relacionamento Interpessoal
<b>Carga Horária:</b> 40h
<b>Ementa:</b> As relações interpessoais como elemento fundamental da vida humana. As relações sociais em seus diversos espaços. a relação do indivíduo com a sociedade e com os colegas de trabalho. Considerações sobre relações de cooperação e de conflito. Estratégias de mediação e resolução de conflitos. A comunicação organizacional. Princípios para boa convivência. Liderança. Gestão por competências. Gestão de pessoas.
<b>Conteúdos:</b>  UNIDADE I - Aspectos comportamentais no relacionamento interpessoal 1.1 Relacionamento interpessoal na vida pessoal, profissional e comunitária 1.2 Diferenças entre grupo e equipe  UNIDADE II - Comunicação Organizacional 2.1. Conceito e princípios básicos 2.2. Fluxos de informação 2.3. Importância  UNIDADE III - A liderança nas organizações 3.1 Funções 3.2 Fatores que afetam o impacto da liderança;  UNIDADE IV - Formação de Competências 4.1 Conhecimento, habilidades e atitudes 4.2 Administração de conflitos
<b>Bibliografia:</b>  <b>Bibliografia Básica</b> CHIAVENATO, Idalberto. <b>Gestão de Pessoas</b> . São Paulo: Campus, 2009. DEL PRETTE, A., & Del Prette, Z.A.P. <b>Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo</b> . Petrópolis: Vozes, 2008. FRITZEN, Silvino José. <b>Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias</b> . 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.  <b>Bibliografia Complementar</b> GOLEMAN, Daniel. <b>Inteligência emocional</b> . 36. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. KOTLER, Philip. <b>Administração de marketing</b> , São Paulo: Pearson Prentice-Hall, 2006 MATARAZZO, Cláudia. <b>Negócios, negócios, etiqueta faz parte</b> . Ed. Melhoramentos, São Paulo, 2003.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas: psicologia das relações interpessoais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

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

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

**Disciplina:** Comunicação Técnica

**Carga Horária:** 40h

**Ementa:** 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. Redações comerciais e oficiais. Fundamentos da comunicação; Leitura e interpretação de textos pertencentes a diferentes gêneros; Elaboração de textos técnicos com coesão e coerência, usando a linguagem culta; Redação técnica: ata, atestado, declaração, e-mail, relatório, mala direta, memorando, ofício.

**Conteúdos:**

UNIDADE I - Estudo da linguagem e da comunicação

- 1.1 O desempenho oral e escrito dos gêneros textuais no ambiente de trabalho
- 1.2 Linguagem formal e coloquial
- 1.3 Fundamentos da comunicação
- 1.4 Expressão e retórica

UNIDADE II - Leitura e interpretação de textos

- 2.1 Elaboração de textos técnicos
- 2.2 Coesão e coerência textuais
- 2.3 Redações comerciais e oficiais

UNIDADE III - Redação técnica

- 3.1 Ata
- 3.2 Atestado
- 3.3 Declaração
- 3.4 E-mail
- 3.5 Relatório
- 3.6 Mala direta
- 3.7 Memorando
- 3.8 Ofício

**Bibliografia:**

**Bibliografia Básica**

DE NICOLA, JOSÉ. **Gramática, palavra, frase, texto**. São Paulo: Scipione, 2005.

FARACO & MOURA. **Gramática Nova**. São Paulo: Ática, 2004.

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

### **Bibliografia Complementar**

FIORIN, José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. **Lições de texto: leitura e redação**. São Paulo: Ática, 2003.  
MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2004.  
PENTEADO, J. R. W. **Técnicas de comunicação humana**. São Paulo: Pioneira, 1990.  
VIEIRA, M. C. de A. **Comunicação empresarial. Etiqueta e ética nos negócios**. São Paulo: Editora SENAC, 2007.

**Disciplina:** Serviços de Recepção

**Carga Horária:** 40h

**Ementa:** Histórico da profissão. Regulamentação da profissão. Código de ética profissional. O papel multidisciplinar do recepcionista. Técnicas de recepção. Planejamento e organização da rotina no setor de recepção. Gestão operacional, tecnológica e de controle do setor. Requisitos básicos aos profissionais de recepção. Atribuições e responsabilidades. Procedimentos operacionais. Técnicas de arquivo. Software aplicado. Gerenciamento de rotinas. Operações complementares. Marketing pessoal aplicado a recepção. Postura profissional. Princípios de etiqueta social e profissional no ambiente de trabalho. Linguagem verbal e linguagem corporal. Novas tendências no serviços de recepção. Procedimentos de Recepção. Estudo sobre a apropriação e uso das técnicas de comunicação. A importância do ouvir. Assertividade. Qualidade no atendimento. Formas de atendimento ao cliente. Atendimento ao cliente interno e externo nos diversos canais de atendimento.

### **Conteúdos:**

UNIDADE I - Histórico e Regulamentação da Profissão de Recepcionista

- 1.1 Código de ética profissional
- 1.2 O papel multidisciplinar do recepcionista

UNIDADE II - Técnicas de Recepção

- 2.1 Planejamento e gestão operacional do recepcionista
- 2.2 Planejamento e organização da rotina no setor de recepção
- 2.3 Gestão operacional, tecnológica e de controle do setor
- 2.4 Requisitos básicos aos profissionais de recepção: atribuições e responsabilidades

UNIDADE III - Técnicas de Arquivo

- 3.1 Gestão da produção documental
- 3.2 Classificação de documentos
- 3.3 Métodos de arquivamento

UNIDADE IV - Marketing Pessoal e Qualidade no Atendimento

- 4.1 Postura profissional
- 4.2 Qualidade no atendimento aos clientes



#### 4.3 Novas tendências nos serviços de recepção

##### **Bibliografia:**

##### **Bibliografia Básica**

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. **Técnicas de Recepção**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007.

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. São Paulo: D'Livros, 2003.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**. Editora Senac, Brasília – DF, 2004.

##### **Bibliografia Complementar**

HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas: 2003.

NADIR, Sérgio. **Atendimento de sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.

Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em [http://abendici.org.br/download/manual\\_atendimento\\_cliente.pdf](http://abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf). Acesso em: 05 de maio de 2020.

PÉREZ, Luís Di Muro. **Manual Prático de Recepção Hoteleira**. Editora Roca, 2001.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1989.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 2010.

**Disciplina:** Noções de Informática

**Carga Horária:** 40h

**Ementa:** Conhecimentos básicos sobre os computadores. Promover a interação do usuário com os softwares de Edição de Texto, de Planilha Eletrônica, de Navegação Internet e de apresentações de Slides, analisando e explorando sua funcionalidade e direcionando-as às atividades profissionais.

##### **Conteúdos:**

UNIDADE I – Noções de hardware e software

- 1.1 Dispositivos de entrada e saída: noções gerais de hardware
- 1.2 Operação de mouse e teclado
- 1.3 Impressão
- 1.4 Arquivos e pastas: salvar, copiar, apagar

UNIDADE II - Processador de Textos – Introdução

- 2.1 Utilizando Recursos de Edição e formatação
- 2.2 Formatando Fontes e Parágrafos
- 2.3 Formatando Marcadores e Numeração
- 2.4 Elementos Gráficos
- 2.5 Configurando a página e ajustando a paginação
- 2.6 Bordas e Sombreamentos
- 2.7 Estilos de Parágrafos
- 2.8 Recursos de Tabelas

<p>UNIDADE III – Programas de Apresentações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Características</li> <li>3.2 Utilização</li> <li>3.3 Funcionalidades e técnicas de uso</li> </ul> <p>UNIDADE IV – Planilhas Eletrônica nível básico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Conhecendo o programa</li> <li>4.2 Formatação básica</li> <li>4.3 Conhecendo as funções básicas</li> <li>4.4 Inserindo Texto</li> <li>4.5 Criando Fórmulas</li> <li>4.6 Criando gráficos</li> </ul>
<p><b>Bibliografia:</b></p> <p><b>Bibliografia básica</b></p> <p>PIMENTEL, Leonardo. <b>Word 2019</b>. São Paulo: Senac São Paulo, 2020.</p> <p>SABINO, Roberto. <b>PowerPoint 2019</b>. São Paulo: Senac São Paulo, 2020.</p> <p>SABINO, Roberto. <b>Excel básico para o mundo do trabalho</b>. São Paulo: Senac São Paulo, 2019.</p> <p><b>Bibliografia complementar</b></p> <p>ISSA, Najet M. K. Iskandar. <b>Word 2016</b>. São Paulo: Senac São Paulo, 2017.</p> <p>JUNIOR, Hélio Engholm. <b>Computação em nuvem com o Office 365</b>. São Paulo: Novatec, 2015.</p> <p>LACERDA, Ivan Max Freire de; VALE, Tasia Moura Cardoso do. <b>Operador de computador: como usar aplicativos de escritório</b>. São Paulo: Senac São Paulo, 2020.</p> <p>MARTELLI, Richard. <b>PowerPoint 2016</b>. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2016.</p> <p>REIS, Wellington José dos. <b>Word 2016</b>. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2016.</p>

<p><b>Disciplina:</b> Sujeitos da EJA, sujeitos do Trabalho e da Cidadania</p>
<p><b>Carga Horária:</b> 40h</p>
<p><b>Ementa:</b> O estudo do trabalho como elemento da construção histórica das sociedades e da constituição do ser humano. As relações entre trabalho, economia, política, cultura e educação. Ciência, tecnologia e as mudanças no mundo do trabalho. As experiências dos sujeitos da EJA e as perspectivas em relação ao trabalho e a profissionalização.</p>
<p><b>Conteúdos:</b></p> <p>UNIDADE I: Trabalho nos primórdios da história humana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Trabalho, tecnologia e hominização</li> <li>1.2 Divisão sexual do trabalho e revolução agrícola</li> </ul> <p>UNIDADE II: Trabalho e modernidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Tráfico e escravidão</li> </ul>

- 2.2 Revolução industrial e trabalho assalariado
- 2.3 Divisão social do trabalho
- 2.4 Divisão internacional do trabalho

UNIDADE III: Sujeitos da EJA e mundo do trabalho

- 3.1 O desafio da construção da cidadania
- 3.2 Emprego formal, desemprego, subemprego, desalento e inserção social
- 3.3 Educação e profissionalização;
- 3.4 Aspectos sociais, econômicos e geracionais;
- 3.5 Trajetórias profissionais e de vida: experiências e perspectivas

**Bibliografia:**

**Bibliografia básica:**

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo, SP: Cortez, 2014.

HARARI, Yuval Noah. **Sapiens**: uma breve história da humanidade. Porto Alegre, RS: L&PM, 2018.

SANTOS, Boaventura de Sousa et al. **Trabalhar o mundo**: os caminhos do novo internacionalismo operário. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005.

**Bibliografia complementar:**

BAZZO, Walter Antonio. **De técnico e de humano**. Questões contemporâneas. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2019.

CASTRO, Beatriz Helena Viana; BARREIRO, Cristhianny Bento (Orient.). **Narrativas de reencontro com a escola**: tecidos e vidas que se entrecruzam. Pelotas, RS, 2013. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Instituto Federal Sul-rio-grandense - Câmpus Pelotas, Programa de Pós-graduação em Educação - Mestrado Profissional em Educação e Tecnologia. Pelotas, RS, 2013. Disponível em: <[http://biblioteca.ifsul.edu.br/pergamum/anexos\\_sql\\_hom81/00000a/00000a99.pdf](http://biblioteca.ifsul.edu.br/pergamum/anexos_sql_hom81/00000a/00000a99.pdf)>. Acesso em: 1 abr. 2014.

JAIME, Luciola Rodrigues; CARMO, José Carlos do. **A inserção da pessoa com deficiência no mundo do trabalho**: o resgate de um direito de cidadania. São Paulo, SP: Maxprint, 2005.

SIQUEIRA, André Boccasius. **Alunos do PROEJA**: histórias de estudantes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense, Campus Sapucaia do Sul. São Leopoldo, RS, 2010. 299 f. Tese (Doutorado) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos -UNISINOS, São Leopoldo, 2010.