



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

RESOLUÇÃO Nº 27/2013/CONSUP/IFAP, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2013.

Aprova o Curso de Formação Inicial e Continuada de RECEPTIONISTA, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá – IFAP.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, considerando o que consta no Processo nº 23228.000346/2013-71 e a decisão do colegiado da 3ª Reunião Ordinária do Conselho Superior,

RESOLVE:

Art. 1º – Aprovar o Curso de Formação Inicial e Continuada de RECEPTIONISTA, no âmbito do IFAP.

Art.2º - Esta Resolução entra em vigor nesta data.

EMANUEL ALVES DE MOURA
Presidente



INSTITUTO FEDERAL
AMAPÁ

*Projeto Pedagógico do Curso
de Formação Inicial e Continuada*

Recepcionista



PDE | PRONATEC

PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO
ENSINO TÉCNICO E EMPREGO

*Projeto Pedagógico do Curso
de Formação Inicial e Continuada*
Recepcionista

INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ - IFAP

Reitor Pró-Tempore

EMANUEL ALVES DE MOURA

Pró-Reitora de Extensão

MARIALVA DO SOCORRO RAMALHO DE OLIVEIRA DE ALMEIDA

Diretora Geral do Câmpus Laranjal do Jari

ÂNGELA IRENE FARIAS DE ARAÚJO UTZIG

Diretor Geral do Câmpus Macapá

KLENILMAR LOPES DIAS

Coordenador Geral do PRONATEC

GIL CONSTÂNCIO DE LIMA RODRIGUES FILHO

Coordenadora Adjunta Acadêmica do PRONATEC

ÉRIKA DA COSTA BEZERRA

Coordenadora Adjunta Técnico- Pedagógica do PRONATEC

LUCILENE DE SOUSA MELO

Coordenadora Adjunta do PRONATEC no Câmpus Laranjal do Jari

RAIMUNDA CONCEIÇÃO ROSA PEDROSA

Coordenador Adjunto do PRONATEC no Câmpus Macapá

PEDRO CLEI SANCHES MACEDO

Colaboradores

CÂMPUS LARANJAL DO JARI CÂMPUS MACAPÁ

Carmem Ângela Tavares Pereira
Erislane Padilha Santana
José Luiz Nogueira Marques
Judinete do Socorro Alves de Souza
Márcia Cristina Távora do Nascimento
Mariana de Moura Nunes
Nazaré do Socorro Santos da Costa

CÂMPUS LARANJAL DO JARI CÂMPUS MACAPÁ

Adriana do Socorro Tavares da Silva
Adriana Quaresma de Carvalho
Anilda Carmem da Silva Jardim
Ana Cristina Von Calmbach
Crislaine Cassiano Drago
Márcia dos Santos Uchôa
Leslie Jovana Silva Santos
Livia Maria Monteiro
Raimundo Nonato Mesquita Valente
Risonete Santiago da Costa
Simone Helenise de Melo Meneses
Sandra Regina Ramalho de Oliveira Torres
Severina Ramos Telécio de Souza

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO.....	5
2. CARACTERÍSTICAS DO CURSO.....	6
1.1 Informações Gerais	6
1.2 Públicos Demandantes.	6
3. JUSTIFICATIVA.....	7
4. OBJETIVOS DO CURSO.....	11
5. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO.....	11
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	12
7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	12
7.1. Matriz Curricular.....	13
7.2. Diretrizes Pedagógicas	14
7.2. Orientações Metodológicas.....	15
8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES.....	18
9. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	18
9.1. Da avaliação da aprendizagem.....	18
9.2. Dos critérios de avaliação.....	19
9.1. Da aprovação.....	19
10. BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	19
11. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	20
12. CERTIFICADOS.....	22
REFERÊNCIAS.....	23
ANEXOS – EMENTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS (BÁSICA E COMPLEMENTAR).....	24

1 IDENTIFICAÇÃO

NOME DO CURSO: Recepcionista

EIXO TECNOLÓGICO: Gestão e Negócios

COORDENADOR GERAL: GIL CONSTÂNCIO DE LIMA RODRIGUES FILHO

TELEFONE: (96) 9143.4339

EMAIL: gil.rodrigues@ifap.edu.br

COORDENADOR ADJUNTO - CÂMPUS LARANJAL DO JARI: RAIMUNDA CONCEIÇÃO ROSA PEDROSA

TELEFONE: (96) 9117.3244

EMAIL: raimunda.pedrosa@ifap.edu.br

COORDENADOR ADJUNTO - CÂMPUS MACAPÁ: PEDRO CLEI SANCHES MACEDO

TELEFONE: (96) 8125.5845

EMAIL: pedro.macedo@ifap.edu.br

LOCAL DE REALIZAÇÃO:

IFAP/CÂMPUS LARANJAL DO JARI E UNIDADES REMOTAS

ENDEREÇO: Rua Nilo Peçanha nº 1263, Bairro Cajari – Laranjal do Jari – AP – CEP: 68920-000.

TELEFONE: (96) 3621.1349

SITE: www.ifap.edu.br

EMAIL: pronatec.laranjal@ifap.edu.br

IFAP/CÂMPUS MACAPÁ E UNIDADES REMOTAS

ENDEREÇO: Rodovia BR-210 – Km 03, Brasil Novo, Macapá/AP, CEP: 68.909-398

TELEFONE: (96) 3189.2169

SITE: www.ifap.edu.br

EMAIL: pronatec.macapa@ifap.edu.br

2 CARACTERÍSTICAS DO CURSO

2.1 – Informações gerais do Curso:

NOME DO CURSO	Recepcionista
Eixo tecnológico	Gestão e Negócios
Característica do Curso	Formação Inicial e Continuada (FIC)
Forma de Oferta	Presencial
Programa/Proposta	PRONATEC
Tempo de Duração do Curso	2 a 3 meses
Carga horária total	160 horas
Número máximo de vagas no curso:	40
Periodicidades das aulas	5 vezes por semana (de segunda a sexta)

2.2 – Públicos Demandantes:

O Público alvo direto é constituído de estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos; trabalhadores; jovens infratores; beneficiários dos programas dos programas federais de transferência de renda; e a estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

3 JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá - IFAP é uma instituição de educação básica, profissional e superior, pluricurricular e multi-campi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

Neste sentido, com a finalidade de ampliar de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações em âmbito nacional, regional e local, é Instituído pela Lei 12.513, de 26 de outubro de 2011, o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC, que compreende a mais ambiciosa e compreensiva reforma já realizada na Educação Profissional e Tecnológica (EPT) brasileira.

O programa é positivo por dar continuidade à ampliação da rede federal de ensino técnico e a programas iniciados no governo Lula; por conceber bolsas para estudantes; por seu caráter emancipatório; e por contemplar a educação profissionalizante e de jovens e adultos, que historicamente foram excluídas das políticas educacionais.

Considerando o “Plano Amapá Produtivo” existem no Estado do Amapá, vários aglomerados produtivos locais relevantes, como é o caso dos empreendedorismos do setor de madeira e móveis, dos empreendedorismos do segmento de produtos derivados do açaí, da bioindústria, da indústria Oleiro-Cerâmica, da pesca artesanal, turismo, grãos (arroz, feijão, sorgo, milho e soja), mandiocultura, fruticultura (cupuaçu, abacaxi, banana e maracujá) pesca artesanal, apicultura, produtos florestais não madeireiros, mineração e siderurgia, rochas ornamentais, indústria do pescado, aquicultura, avicultura e suinocultura. No entanto, a maioria desses aglomerados não configura, ainda hoje, Arranjos Produtivos Locais, dado o baixo nível de governança cooperativa, cooperação, interação, competitividade das empresas e negócios instalados no Estado e especialmente mão-de-obra qualificada capaz de garantir a produtividade em grande escala propiciando um maior desenvolvimento econômico local.

Diante desta realidade local o PRONATEC tem a pretensão de, formalmente, proporcionar acesso aos milhões de jovens que estão fora da escola pública a partir da oferta de qualificações profissionais proporcionando melhoria da produtividade e geração de emprego e renda, contribuindo significativamente para o crescimento dos setores produtivos da economia local.

Para tanto, sua proposta pedagógica almeja a formação mais completa dos jovens e trabalhadores implicando em uma formação geral, propiciada pela compreensão de

conhecimentos científico-tecnológicos e socioculturais para a realização de uma leitura crítica do mundo, integrada a uma formação profissional que lhes permita garantir suas sobrevivências.

O programa tem ainda uma importância social estratégica, pois representa uma grande transformação, sobretudo na vida do trabalhador, uma vez que oferece a perspectiva de ascensão social, de recolocação no mundo do trabalho com mais dignidade através do PRONATEC e Brasil Sem Miséria (BSM) ao prever o atendimento prioritário aos beneficiários de programas federais de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família e o Benefício de Proteção Continuada (BPC), o PRONATEC alinha-se ao esforço de superação da extrema pobreza do Plano Brasil Sem Miséria.

Promovidos através de modalidade Bolsa-Formação, o PRONATEC tem como uma de suas finalidades oferecer cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) e cursos técnicos a trabalhadores e estudantes do ensino médio, nos termos do § 1º do artigo 5º da lei nº 12.513/2011.

Assim, conforme o seu Art. 1º, em seu Parágrafo único são objetivos do Pronatec:

I - expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio presencial e a distância e de cursos e programas de formação inicial e continuada ou qualificação profissional;

II - fomentar e apoiar a expansão da rede física de atendimento da educação profissional e tecnológica;

III - contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público, por meio da articulação com a educação profissional;

IV - ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores, por meio do incremento da formação e qualificação profissional;

V - estimular a difusão de recursos pedagógicos para apoiar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica.

Para tanto, visando atender as determinações da PORTARIA No 168, de 7 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, nos termos da Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá realizará cursos de Formação Inicial e Continuada na modalidade presencial para atender a demanda da Secretaria do Estado da Educação, Ministério do Desenvolvimento Social, Ministério do Trabalho e Ministério da Justiça. Todas as ações da Bolsa-Formação estão regulamentadas pela Resolução CD/FNDE 04, de 16 de março de 2012.

Os cursos de Educação Profissional e Tecnológica e os de Formação Inicial e Continuada foram organizados por eixo tecnológico, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos. Os eixos agrupam os cursos oferecidos pelo Instituto Federal do Amapá, obedecendo as suas características científicas e tecnológicas.

Dentro dessa concepção, a diversidade dos eixos tecnológicos possibilitam ao educando a construção de um leque de alternativas de formação e a verticalização do ensino nos diferentes itinerários formativos, observadas as normas do respectivo sistema e nível de ensino.

Assim, o presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Recepcionista, na modalidade presencial.

Este projeto pedagógico de curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal do Amapá.

Consustancia-se em uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didático-pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional do IFAP. Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta práxis pedagógica.

Em seu aspecto global, a formação inicial e continuada é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação.

Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, planejadas para atender a demandas sócio educacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazer de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos.

Nesse sentido, o IFAP ampliou sua atuação em diferentes municípios do estado do Amapá, com a oferta de cursos em diferentes áreas profissionais, conforme as necessidades locais.

No âmbito do estado Amapá, a oferta do Curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, aparece como uma opção para a atualização e a formação de profissionais qualificados, favorecendo a inserção no mundo do trabalho e atuação em instituições públicas e privadas.

A escassez de mão de obra qualificada e a crescente demanda do nosso estado por este tipo de profissional justificam a oferta do curso de formação inicial em Recepcionista, visando uma capacitação inicial de pessoas que tenham concluído ou estejam cursando o ensino fundamental, em situação de vulnerabilidade social, sejam pessoas de baixa renda ou estejam fora do mercado de trabalho.

Portanto, entende-se que o IFAP estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Recepcionista, através de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

4 OBJETIVOS DO CURSO

O Curso de Formação Inicial em Recepcionista tem como objetivo geral a formação de profissionais capazes de atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial); promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento; triar 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.

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Formar profissionais aptos para atuarem na execução de processos de rotinas de atendimento ao público e prestação de informações;
- Promover a inclusão social mais carente da sociedade, através da realização de treinamento profissional dentro da área administrativa.
- Promover a formação integral do indivíduo através de temas relevantes a prática profissional, como: relações interpessoais e ética profissional, empreendedorismo e educação ambiental;
- Promover a formação profissional através de componentes curriculares específicos que capacite o trabalhador a desempenhar suas funções com qualidade e segurança;

5 REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

O curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham Ensino Fundamental II Incompleto ou que o estejam cursando, de acordo com o Guia PRONATEC de cursos FIC.

O processo de mobilização do público beneficiário é de responsabilidade do demandante. Porém, considerando a necessidade de informação sobre os cursos, a Portaria MEC nº 168, de 2013, em seu art. 16 XI, estabelece como atribuição dos ofertantes “informar aos potenciais beneficiários da Bolsa-Formação sobre as características, os objetivos, as áreas de atuação e o perfil profissional de conclusão dos cursos ofertados”.

O processo de seleção tem a finalidade de distribuir as vagas ofertadas por intermédio da Bolsa-Formação, de forma a assegurar o atendimento ao público considerado prioritário nos termos expressos pela Lei nº 12.513, de 2011, e pela Portaria MEC nº 160, de 2013.

Os critérios e mecanismos utilizados no processo de seleção devem orientar-se nos princípios da transparência e da razoabilidade, visando à democratização do acesso.

Recomenda-se a elaboração de um documento para descrever os critérios e os mecanismos adotados no processo de seleção, de modo a promover transparência e facilitar a comunicação com o público beneficiário, com os ofertantes, com o MEC e, quando for necessário, com os órgãos de controle. Neste documento, sugere-se apresentar:

- o mecanismo a ser aplicado no processo de seleção – ordem de inscrição, questionário socioeconômico, entrevista, prova, entre outros – com a devida justificativa, levando em conta as características do público beneficiário, sobretudo sua escolaridade, e especificidades dos cursos;

- os requisitos para acesso ao curso (idade, escolaridade), considerando razoabilidade e aplicabilidade, de forma a garantir transparência e coerência de propósitos;

As vagas remanescentes, após a confirmação de matrícula em primeira chamada dos beneficiários selecionados e pré-matriculados pelos demandantes, são preenchidas mediante o procedimento de inscrição *on-line*, previsto na Portaria MEC nº 168, de 2013.

É importante ressaltar que, no caso dos cursos FIC ofertados por intermédio da Bolsa-Formação Trabalhador podem ser aproveitados:

I - etapas ou módulos concluídos em cursos técnicos de nível médio mediante apresentação de certificado ou histórico escolar, por aproveitamento de estudos;

II - etapas ou módulos concluídos em outros cursos FIC, observada a escolaridade mínima estabelecida; e

III - saberes e competências reconhecidos em processos formais de certificação profissional.

Nota:

De acordo com a Portaria MEC nº 168, de 2013, art. 40, para acesso aos cursos FIC os beneficiários devem possuir idade igual ou superior a 15 anos no ato da matrícula. Caso exista base legal com exigência de idade diferenciada para acesso aos cursos, estas serão explicitados no projeto pedagógico do curso e devidamente informadas no processo de seleção. A escolaridade mínima para os cursos FIC está estabelecida no Guia Pronatec de Cursos FIC e leva em consideração as legislações pertinentes (nacionais e internacionais).

6 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO:

O concluinte do Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista, oferecido pelo IFAP, através do PRONATEC, estará habilitado a se inserir no mercado de trabalho, sendo capaz de atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação;

promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento; triar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, atendendo com rapidez e eficiência as necessidades do cliente.

Além das habilidades específicas da qualificação profissional, estes estudantes devem estar aptos a:

- Adotar uma postura baseada na ética profissional, nos respeito às diferenças e nas regras da convivência;
- Projetar um plano de desenvolvimento pessoal e profissional;
- Apresentar os comportamentos adequados às exigências estabelecidas em processos seletivos para preenchimento de vagas de emprego.
- Saber trabalhar em equipe; e
- Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

7 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR:

A organização curricular do curso de Recepcionista considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional através de uma formação humana integral uma vez que propicia, ao educando, uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Neste sentido, com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IFAP/PRONATEC estão estruturados da seguinte forma:

I - Formação Técnica Geral: compreende conhecimentos indispensáveis ao bom desempenho dos ingressantes, traduzidos em conteúdos de estreita articulação com o curso, por eixo tecnológico, representando elementos expressivos para a integração curricular. Pode contemplar bases científicas gerais que alicerçam suportes de uso geral tais como ética profissional, relações interpessoais, empreendedorismo, meio ambiente, língua portuguesa e matemática.

I - Formação Técnica Específica: compreende conhecimentos de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as regulamentações do exercício da profissão. Deve contemplar outros componentes curriculares de qualificação profissional não contempladas na formação geral tais como: tecnologias de informação e comunicação, tecnologias de organização, higiene e segurança no trabalho, noções básicas sobre o sistema da produção social e relações entre tecnologia, natureza, cultura, sociedade e trabalho.

7.1 Matriz Curricular

CURSO: RECEPCIONISTA	
Componente Curricular	Carga Horária
Formação Técnica Geral	
Informática Básica	20
Relações Interpessoais e Ética Profissional	20
Formação Técnica Específica	
Língua Inglesa aplicada	30
Comunicação e Redação Empresarial	20
Marketing Pessoal e Profissional	20
Técnicas de Arquivo e Protocolo	20
Técnicas de Recepção e Qualidade no Atendimento	30
TOTAL	160

No intuito de garantir a integralização desses componentes curriculares, torna-se fundamental que a ação docente se utilize de estratégias de ensino que promovam a articulação entre o conhecimento do senso comum e o conhecimento escolar, possibilitando ao aluno desenvolver suas percepções e convicções acerca dos processos sociais e de trabalho, formando desta forma cidadãos éticos e profissionais qualificados.

7.2 Diretrizes Pedagógicas

O IFAP fortalece a sua relação com a comunidade através das ações de extensão, participando de ações sociais que priorizam a superação das condições de desigualdade e exclusão ainda existentes e, na medida em que socializa seu conhecimento e disponibiliza seus serviços, tem a oportunidade de exercer a responsabilidade social que lhe compete e efetivar o compromisso que assume, através de sua missão, com a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos por meio da educação

O IFAP adota o referencial filosófico da abordagem sócio-interacionista da aprendizagem, para conceber e compreender o homem nas suas inter-relações com o seu

contexto histórico cultural; significar a posição que o trabalho ocupa na sua vida, É nesta perspectiva que o Instituto norteará suas ações pedagógico-metodológicas como instituição de ensino.

Com bases nestes pressupostos, a extensão será tratada como um processo dinâmico educativo que integra a educação nos âmbitos cultural, social, científico e tecnológico de maneira que facilite o acesso à comunidade a qual o Instituto Federal do Amapá presta serviço para que essa participe da construção do conhecimento a ser difundido na Instituição, seja através da sistematização ou ainda pelo estudo do conhecimento universal disponível.

É neste contexto que se insere o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC, como atividade de extensão, instituído pela Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, com a finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira com a finalidade de expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio presencial e a distância e de cursos e programas de formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

O IFAP, em consonância com características, objetivos e as bases teórico-metodológicas do Programa PRONATEC, conduzirá o processo de avaliação da aprendizagem tomando como referência os conhecimentos prévios dos alunos através de estratégias adequadas que conduzam à autonomia e a integração de saberes teóricos e práticos que visem a construção de novos conhecimentos.

Assim, adotar-se-á uma metodologia avaliativa participativa e significativa. Com base nisso, a avaliação deve ser diagnóstica e formativa, privilegiando o desenvolvimento sócio-profissional ao longo de todo o processo de aprendizagem.

Sob essa visão, o IFAP, processará a avaliação, norteados pelos seguintes pressupostos básicos: ação contínua e gradativa, visando alcançar os objetivos; ação orientadora, pois não visará eliminar o aluno, mas orientá-lo em seu processo de aprendizagem; ação global do processo, pois analisará e julgará as dimensões do ato educativo, focalizando os aspectos cognitivos, afetivos, sociais e formação profissional de acordo com o perfil do curso efetivado.

7.3 Orientações Metodológicas

No intuito de favorecer uma aprendizagem significativa e participativa serão utilizadas diversas estratégias de aprendizagem, tais como:

- Seminários;
- Trabalho individual e grupal;
- Testes escritos e orais;
- Demonstração de técnicas de laboratório;
- Dramatização;
- Apresentação de trabalhos;
- Portfólios;
- Resenhas;
- Palestras;
- Visitas;
- Exibição de vídeos;
- Observação da prática profissional;
- Auto-avaliação, entre outros;

Considerar-se-ão os aspectos formativos e quantitativos da ação educativa (o primeiro sobrepondo-se ao segundo), exigindo-se a frequência às atividades escolares com base nos critérios estabelecidos para o PRONATEC, de modo a garantir a prática da concepção de totalidade que se pretende. Assim, o professor deverá enfatizar os objetivos, os conteúdos e sua relação com a realidade, na elaboração dos instrumentos, com o equilíbrio entre os diversos tipos de exercício, enfocando aqueles que levam ao desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para a formação do educando.

Respeitando-se a autonomia dos docentes na transposição didática dos conhecimentos selecionados nos componentes curriculares, as metodologias de ensino pressupõem procedimentos didático-pedagógicos que auxiliem os alunos nas suas construções intelectuais, procedimentais e atitudinais, tais como:

- Elaborar e implementar o planejamento, o registro e a análise das aulas realizadas;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Elaborar materiais didáticos adequados a serem trabalhados em aulas expositivas dialogadas e atividades em grupo;

- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Disponibilizar apoio pedagógico para alunos que apresentem dificuldades, visando à melhoria contínua da aprendizagem;
- Diversificar as atividades acadêmicas, utilizando aulas expositivas dialogadas e interativas, desenvolvimento de projetos, aulas experimentais (em laboratórios);
- Visitas técnicas, seminários, debates, atividades individuais e em grupo, exposição de filmes, grupos de estudos e outros;
- Organizar o ambiente educativo, de modo a articular múltiplas atividades voltadas às diversas dimensões de formação dos jovens e adultos, favorecendo a transformação das informações em conhecimentos diante das situações reais de vida.

8 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O aproveitamento de estudos é um processo de legitimação de conhecimentos construídos a partir de experiência de vida e trabalho ou pela frequência/participação em programas educacionais ou de qualificação social e profissional, sistematizados ou não, que constituem o domínio de um saber sistematizado sob a ótica de parâmetros socialmente estabelecidos.

Compreende-se o aproveitamento de estudos como a possibilidade de aproveitamento de disciplinas estudadas em outro curso de educação profissional técnica de nível médio; e a certificação de conhecimentos como a possibilidade de certificação de saberes adquiridos através de experiências previamente vivenciadas, inclusive fora do ambiente escolar, com o fim de alcançar a dispensa de disciplinas integrantes da matriz curricular do curso, por meio de uma avaliação teórica ou teórico-prática, conforme as características da disciplina.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, serão trabalhados pela equipe pedagógica do PRONATEC, a partir de parâmetros legais, atendendo as diretrizes específicas da educação profissional.

9 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

9.1 Da avaliação da aprendizagem:

A avaliação da aprendizagem tem por finalidade promover a melhoria da realidade educacional do estudante, priorizando o processo de ensino-aprendizagem, tanto individual quanto coletivamente.

A avaliação deverá ser contínua e cumulativa, assumindo de forma integrada, no processo de ensino-aprendizagem, as funções: diagnóstica, formativa e somativa, com preponderância dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos.

A avaliação dos aspectos qualitativos compreende, além da acumulação de conhecimentos (avaliação quantitativa), o diagnóstico, a orientação e a reorientação do processo de ensino-aprendizagem, visando ao aprofundamento dos conhecimentos e ao desenvolvimento de habilidades e atitudes pelos estudantes.

Os resultados obtidos no processo de avaliação durante o cursos deverão ser expressos por notas, na escala de 0 a 10 no quadro de avaliação da aprendizagem.

9.2 Dos critérios de avaliação:

Serão considerados como critérios para avaliação da aprendizagem:

- 1.1. Prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos;
- 1.2. Média final igual ou superior a 6,0 (seis virgula zero)
- 1.3. Dois instrumentos avaliativos, sendo o instrumento I (N1 – Nota 1) processual valendo 6,0 pontos e o instrumento II (N2 – Nota 2) valendo 4,0 sendo este individual na forma escrita, oral e/ou prático, de acordo com a necessidade específica de cada estudante e do componente curricular;
- 1.4. Será computado para efeito de registro e somatória dos pontos obtidos **até uma casa decimal** (Ex. 6,0; 4,5).
- 1.5. Frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) do total da carga horária total da carga horária do conjunto dos componentes curriculares do curso.

Serão considerados instrumentos de avaliação, entre outros, os trabalhos teórico-práticos produzidos e/ou aplicados individualmente, em dupla ou em grupos (trabalhos por projetos, relatórios, seminários e/ou práticas de laboratório, etc.) exercícios, instrumentos avaliativos, que permitam validar o desempenho obtido pelo aluno referente ao processo ensino-aprendizagem.

Dar-se-á uma segunda oportunidade ao aluno que, por motivo relevante e justificável (devidamente comprovado), deixar de comparecer às atividades programadas, desde que seja apresentado requerimento junto à Coordenação do Registro Escolar no prazo de até 48 horas após a realização da referida atividade avaliativa.

A quantidade e o tipo de instrumentos de avaliação e os respectivos valores relativos na composição da avaliação processual e individual deverão ser descritas no plano de trabalho docente e apresentados em sala de aula no início do curso.

Sempre que a avaliação incidir sobre os aspectos qualitativos de caráter atitudinais e procedimentais do aluno, o professor deverá adotar, a partir de critérios previamente discutidos com os alunos, diversos instrumentos, tais como fichas de observação, de auto-avaliação, entre outros, como recursos para acompanhar ou orientar o seu desenvolvimento, podendo estes serem aproveitados na pontuação do processo avaliativo.

Os resultados de cada atividade avaliativa deverão ser analisados em sala de aula, no sentido de informar ao aluno sobre o êxito e, caso ainda haja deficiências na aprendizagem, o professor deve procurar fazê-lo avançar em direção as competências e habilidades estabelecidas;

Após a computação dos resultados do rendimento do aluno no curso, o professor deverá divulgar, em sala de aula, de forma individual, a média final.

9.3 Da aprovação:

Será considerado aprovado o estudante que, ao final do período do curso, obtiver média igual ou superior a 6,0 (seis vírgula zero), em todos os componentes curriculares e frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária no referido componente curricular, de acordo com a seguinte fórmula:

$$N1 + N2 = 10$$

Onde:

$$N1 - \text{Instrumento 1} = 6,0$$

$$N2 - \text{Instrumento 2} = 4,0$$

O estudante que não atingir o mínimo de aproveitamento estabelecido para aprovação ao final do Curso, não obterá certificação de qualificação profissional.

10 BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

A estrutura física necessária ao funcionamento dos Cursos FIC será descrita a seguir:

- A) **Salas de Aula:** Com 40 carteiras, quadro branco, condicionador de ar, disponibilidade para utilização de notebook com projetor multimídia.
- B) **Auditório:** Com 384 lugares, camarim, projetor multimídia, notebook, sistema de caixas acústicas e microfones .
- C) **Biblioteca:** Com espaço de estudos individual e em grupo, equipamentos específicos e acervo bibliográfico.

A Biblioteca deverá operar com um sistema informatizado, possibilitando fácil acesso via terminal ao acervo da biblioteca. O sistema informatizado propicia a reserva de exemplares. O acervo deverá estar dividido por áreas de conhecimento, facilitando, assim, a

procura por títulos específicos, com exemplares de livros e periódicos, contemplando todas as áreas de abrangência do curso. Oferecerá serviços de empréstimo, renovação e reserva de material, consultas informatizadas a bases de dados e ao acervo, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, orientação bibliográfica e visitas orientadas.

D) **Laboratório de Informática:** contém equipamentos e materiais específicos: bancadas, computadores, lousa, projetor de slides, armários, cadeiras, etc.

11 PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

O quadro abaixo descreve o pessoal docente e técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Curso:

Pessoal Docente	Quantidade
Professor Graduado na área de Administração ou Secretariado Executivo	3
Professor Graduado na área de Psicologia, Comunicação Social ou Administração.	1
Professor Licenciado ou Graduado na área de Informática	1
Professor Licenciado em Letras	1
Professor Licenciado em Letras com Habilitação em Língua Inglesa	1
Total de docentes	07

Apoio Técnico e Administrativo	Quantidade
Profissional de nível superior na área de Pedagogia para exercer a função de Supervisor de Curso no intuito de fazer o acompanhamento didático pedagógico do processo de planejamento e organização do curso;	1
Profissional de nível superior na área de Pedagogia para exercer a função de Orientador para acompanhamento didático pedagógico do processo de ensino aprendizagem;	1
Profissional técnico de nível médio na área de Informática	1
Profissional técnico de nível médio na área administrativa - Geral	1
Profissional técnico de nível médio na área administrativa – apoio aos discentes e docentes	1
Total de técnico-administrativos	5

12 CERTIFICADOS

Após a integralização dos componentes curriculares do curso de formação inicial e continuada em Recepcionista, na modalidade presencial, e observada a obtenção da escolaridade requerida constante no Guia/Catálogo Nacional de Cursos FIC – PRONATEC, será conferido ao egresso o Certificado de qualificação profissional – FIC em Recepcionista.

O IFAP só expedirá os certificados aos alunos que concluírem com êxito os componentes curriculares previstos para o curso e que tenham, no mínimo, 75% de frequência nas atividades desenvolvidas.

Os certificados serão registrados pela Coordenação do PRONATEC, devendo conter no seu verso:

I - O eixo tecnológico de formação;

II - A relação dos componentes curriculares ministrados e a respectiva carga horária;

III - Período e o(s) local(ais) em que o curso foi realizado;

IV – Número do registro do certificado;

V - E na eventualidade de instituições parceiras, essas também deverão constar.

REFERÊNCIAS

AMAPÁ. **Plano de Desenvolvimento Integrado Amapá Produtivo**. Secretaria Especial de Desenvolvimento Econômico. Governo do Estado do Amapá. Macapá: AP, 2005.

BRASIL. Lei nº 11.741, de 16 de julho de 2008. Altera dispositivos da Lei nº 9.394. Brasília, DF, 2008.

_____, **Lei de criação da Rede Federal de Educação Profissional, Ciência e Tecnológica**. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008.

_____, **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

_____. 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.

_____. Guia de Cursos FIC. Disponível em: <http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

IFAP. **Plano de Desenvolvimento Institucional**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá. Macapá: AP, 2012.

MTE/Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

OTRANTO, C. R., **A política de educação profissional do Governo Lula**. Trabalho aprovado para apresentação na 34ª Reunião da ANPED, Natal: RN, 2011.

PACHECO, Eliezer. **Os Institutos Federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica**, 2010.

ANEXO I – PROGRAMA DAS DISCIPLINAS DA FORMAÇÃO GERAL

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Informática Básica**

Carga horária: **20h**

EMENTA

Introdução à informática, história dos computadores, componentes de um computador, processador, memória, dispositivos de entrada e saída, informação e a sua representação, sistemas de numeração, conversão de bases, operações aritméticas, estruturas de processamento, software e suas classificações, tipos de linguagens de programação.

Bibliografia Básica

NORTON, Peter. Introdução à Informática. São Paulo: Makron Books.

NORTON, Peter. Desvendando Periféricos e Extensões. Campus.

SILVA, Mario Gomes. Informática - terminologia básica - microsoft windows xp - microsoft office word 2007 - microsoft of, Editora Erica.

Bibliografia Complementar

MANZANO, André Luiz N. G.; Maria Izabel N. G. *Estudo Dirigido de Informática Básica*. Editora Erica - 7ª Ed. 2007.

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Relações Pessoais e ética profissional**

Carga horária: **20h**

EMENTA

Relações Humanas e Éticas na preparação para o trabalho. Conceitos de Relações Humanas e Ética (saber ouvir, saber se comunicar, falar no momento certo); As relações humanas e a ética no ambiente de trabalho; Trabalho em equipe; Preparação do curriculum; Carta de apresentação; Entrevista (Respostas adequadas em entrevistas); Motivação, Autoestima, Trabalho em equipe, cooperação, participação.

Bibliografia Básica

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabela F. Gouveia, Teoria Geral da Administração. Ed. Thomson Learning.

MAXIMIANO, A. CA, Introdução à Administração. Ed. Atlas.

BOWDITCH, James L. BUONO, A. F. Elementos de Comportamento Organizacional. São Paulo: Pioneira, 1992. (capítulo 5)

CAMARGO, Marculino. Fundamentos de ética geral e profissional. 5ª ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

CHAUÍ, Marilene. Convite à Filosofia. 12ª ed. São Paulo: Ática, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 6.ed. São Paulo: Campus, 2000.

CLIMACO, Clarice R. et al. Atendimento e recepção, 2.ed. Belo Horizonte:

SENAC/ARMG/SEMD, 1995. 59p.

Bibliografia Complementar

MARQUES, Márcia Turi. Qualidade no atendimento ao turista: habilidades básicas, 2. ed. Belo Horizonte: SENAC/ARMG/SEMD, 2003. 33p.

MARQUES, Márcia Turi. Relações interpessoais: alavanca do desenvolvimento das habilidades pessoais e profissionais. Belo Horizonte: SENAC/ARMG/SEMD, 2004.

PAULA, Daniela Teodoro de. Linguagem e expressão. Belo Horizonte: SENAC/ARMG/SEMD, 2004.

ANEXO II – PROGRAMA DAS DISCIPLINAS DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Língua Inglesa Aplicada**

Carga horária: **30h**

EMENTA

Recepção. Números. Alfabeto. Saudações. Orientação. Identificação pessoal (nome, idade, gostos) Discutindo rotinas.

Bibliografia Básica

CHIN, Elizabeth Y., ZAOROB, Maria L.. Keep in mind (6º ao 9º ano). ED.Scipione, São Paulo, 2011.
DIAS, Renildes, JUCÁ, Leina, FARIA, Raquel. Prime (todo o ensino médio). Ed. Macmillan, São Paulo, 2010.

Bibliografia Complementar

LIBERALI, F. Coelho. Atividade social nas salas de língua estrangeira. Ed. Moderna, São Paulo, 2010
PARÂMETROS CURRICULARES NACIONAIS. Terceiro e quarto ciclos do ensino fundamental: Língua Inglesa. Brasília: MEC/Secretaria de Educação Fundamental, 1998.

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Comunicação e Redação empresarial**

Carga horária: **20 h**

EMENTA

Linguagem, Comunicação e Interação. Língua oral e língua escrita. Elementos da comunicação. Variações linguísticas: níveis de linguagem. Funções da linguagem. Linguagem persuasiva: a propaganda. Conceito de correspondência. Características dos textos técnicos: correção gramática, clareza, sobriedade, precisão, impessoalidade. Introduções comuns em correspondências. Fechos de cortesia. Elaboração do texto. Estéticas das correspondências oficiais/comerciais. Emprego de formas de tratamento. Ata. Ofício. Memorando / Circular. E-mail. Relatório

Bibliografia Básica

ANTUNES, Irandé. Lutar com palavras: coesão e coerência. São Paulo: Parábola Editorial
BELTRÃO. Odacir Beltrão & BELTRÃO, Mariusa. Correspondência: linguagem & Comunicação. São Paulo. Atlas, 2011.

Bibliografia Complementar

MARTINS, Dileta e ZILBERKNOP, Lúbia. Português instrumental. Porto Alegre: Prodil, 2001
MEDEIROS, João Bosco. Redação Empresarial. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Marketing pessoal e profissional**

Carga horária: **20h**

EMENTA

Perfil do recepcionista. Apresentação e postura pessoal. Ética pessoal e profissional. Comunicação. Currículo. Entrevista de emprego. Imagem pessoal. Conversação. Pontualidade. O abc da etiqueta profissional.

Bibliografia Básica

MEDEIROS, J.B; HERNANDES, S. Manual da Secretária. 11. Ed. São Paulo; Atlas, 2009.
VEIGA, D. R. Guia de secretariado: técnicas e comportamento. 3. Ed. São Paulo: Érica, 2010.
GRION, L. A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica. São Paulo: Madras, 2008
BORGES, L. A Nova etiqueta para secretárias: regras sociais e protocolos para secretárias. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

Bibliografia Complementar

BELTRÃO, Odacir. Correspondência: linguagem e comunicação. 19. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
CESCA, Cleusa G. Gimenes. Técnicas profissionais de Secretariado. Campinas: Papyrus, 1984.
HELLER, Robert. Guia do gerente completo. São Paulo: Futura, 2004.

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Técnicas de arquivo e protocolo**

Carga horária: **20 h**

EMENTA

Arquivologia. Tabela de Temporalidade. Arquivo Permanente. Arquivo Corrente. Gestão Documental. Protocolo. Estágios de Evolução do Arquivo. Centralização e descentralização. Tramitação documental. Projeto arquivístico. Manual arquivístico.

Bibliografia Básica

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Dicionário de terminologia arquivística. AAB / Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, São Paulo, 1996.
AVEDON, D.M GED de A a Z: Tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos. Ed. Cenadem. São Paulo, 2002.
BERNARDES, Ieda Pimenta. Como avaliar documentos de arquivo. - Arquivo do Estado, AAB/SP, 1998. 89p. (Projeto Como Fazer; v.1)
CRUZ, T. Sistemas de Informações Gerenciais: tecnologias de informação e a empresa do século XXI. 3ª Ed. São Paulo. Atlas, 2003.
DUCHEIN, Michel. O respeito aos fundos em arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, v.10-14, n.1, p.14- 33, ago.1996.
FONSECA, M. O. K. Arquivologia e Ciência da Informação. Rio de Janeiro. Ed. FGV, 2005.

Bibliografia Complementar

GONÇALVES, Janice. Como classificar e ordenar documentos de arquivo. São Paulo; do Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.35-42, jul.-dez. 1987.
LOPES, Luís Carlos. A informação e os arquivos: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996.
MEDEIROS, J.B. HERNANDES, S. Manual da Secretária, 11ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
PAES, M. L. Arquivo: teoria e prática. 11ª Ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2009.
SCHELLENBERG, T. R. Arquivos Modernos: princípios e técnicas. 6ª Ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

Curso: **Recepcionista**

Disciplina: **Técnicas de recepção e qualidade no atendimento**

Carga horária: **30 h**

EMENTA

Conceito. Finalidade. Funções. Atendimento ao cliente. Atendimento aos superiores. Atendimento à pessoas especiais. Atendimento em lugares especiais. Problemas de relação e atendimento. Atendimento telefônico. Atendimentos dentro e fora da empresa. Técnicas de recepção de eventos. Recepção de reuniões. Comunicação. Imagem. Vestimenta. Tratamento interpessoal.

Bibliografia Básica

SENAC, DN. “Técnicas de Recepção” / Francisco F. de A. Rodrigues;

SAMPAIO, Getulio Pinto. As relações humanas no ambiente de trabalho. São Paulo: Nobel, 2002.

PEASE, Allan. Como Conquistar as pessoas. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

.

Bibliografia Complementar

SAMPAIO, Getulio Pinto. As relações humanas de cada dia. São Paulo: Nobel, 2000

WEIL, Pierre. Relações humanas na família e no trabalho, 55 ed – Petrópolis, RJ. Vozes, 2009.

SANTO