



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Aprovação do curso e Autorização da oferta

## PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC PRONATEC de RECEPCIONISTA

### Parte 1 (solicitante)

#### DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

**1 Campus:**

Joinville

**2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:**

Rua Pavão 1337 – Bairro Costa e Silva CEP 89.220-200 Joinville SC

CNPJ: 81.531.428.000.162

(47) 3431-5601

**3 Complemento:**

**4 Departamento:**

Ensino e extensão

**5 Há parceria com outra Instituição?**

Não

**6 Razão social:**

**7 Esfera administrativa:**

**8 Estado / Município:**

**9 Endereço / Telefone / Site:**

**10 Responsável:**

#### DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

**11 Nome do responsável pelo projeto:**

Luciana Maciel

**12 Contatos:**

[lucianamaciel@ifsc.edu.br](mailto:lucianamaciel@ifsc.edu.br)

Fone: 4796437578

## Parte 2 (aprovação do curso)

### DADOS DO CURSO

**13 Nome do curso:**

Recepcionista

**14 Eixo tecnológico:**

Gestão e Negócios

**15 Forma de oferta:**

PRONATEC

**16 Modalidade:**

Presencial

**17 Carga horária total:**

160 h

### PERFIL DO CURSO

**18 Justificativa do curso:**

Em cumprimento à Lei 12 513 de 26 de outubro de 2011 que institui o PRONATEC, o curso visa expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos EPT para a população do Estado de Santa Catarina.

**19 Objetivos do curso:**

Deverá desenvolver habilidades para 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. 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. De forma a atender a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, em seus artigos 35 a 37, que estabelece que os alunos egressos do ensino fundamental e médio tenham acesso à Educação Profissional como forma de capacitação. Assim, busca-se propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios e as necessidades da região.

### PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

**20 Competências gerais:**

- 1-Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de diferentes situações e contextos;
- 2-Planejar, organizar e controlar o armazenamento produtos específicos de determinado setor;
- 3-Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente;
- 4-Explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- 5-Analisar, interpretar e compreender os diferentes gêneros textuais;
- 6-Produzir e reorganizar textos de redações oficiais e comerciais;
- 7-Apresentar-se e comunicar-se adequadamente nos diferentes ambientes de trabalho;
- 8-Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito ao cargo de recepcionista;

## 21 Áreas de atuação do egresso:

Serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averíguam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.

## ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

### 22 Matriz curricular:

Unidade curricular		Carga horária
I	Técnicas e Práticas de Recepção	76h
II	Relações Humanas e Competências Profissionais	28h
III	Comunicação Empresarial	28h
IV	Informática	28h
Total		160 h

### 23 Componentes curriculares:

#### Técnicas e Práticas de Recepção

##### Ementa:

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; princípios de etiqueta no ambiente de trabalho: atendimento ao público; atendimento telefônico; planejamento e organização da rotina de trabalho; utilização e administração da agenda; planejamento e organização de eventos.

##### Competências:

Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente; Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito ao cargo de recepcionista; Gerenciar e aplicar técnicas de recepção, marketing pessoal, princípios de etiqueta no ambiente de trabalho, atendimento ao público, atendimento telefônico, planejamento e organização da rotina de trabalho, utilização e administração da agenda, planejamento e organização de eventos.

##### Habilidades:

Papel multidisciplinar, relacionamento, comportamento profissional, gerenciamento e técnicas de recepção, organização do trabalho e do ambiente de trabalho, marketing pessoal, atendimento ao público, atendimento telefônico, planejamento e organização da rotina de trabalho, utilização e administração da agenda; planejamento e organização de eventos.

##### Bibliografia Básica:

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

Nacional, 1998.

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

GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. **Secretária executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson (Coleção cursos IOB), 2005.

## **Relações Humanas e Competências profissionais**

### **Ementa:**

Competência interpessoal. Importância do “feedback” nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Consciência/alienação e ideologia.

### **Competências:**

Utilizar de forma adequada o uso do “feedback” nas relações humanas do trabalho. Trabalhar em equipe com foco no desenvolvimento humano, através das atividades gerenciais e organizacionais.

### **Habilidades:**

Desenvolvimento da competência interpessoal, e do uso do “feedback” nas relações humanas no trabalho.

Aprendizagem no desenvolvimento humano, gerencial e organizacional.

Desenvolvimento da liderança de equipes.

Compreender conceito de consciência/alienação e ideologia.

### **Bibliografia Básica:**

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. 1.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: obra completa**. São Paulo: Nobel, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. 36.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MAGALHÃES, Celso. **Técnica da chefia e do comando**. 9.ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1980.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SILVA, João Martins da. **5S para praticantes**. 1.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

## **Comunicação Empresarial**

### **Ementa:**

Promover elementos e situações de comunicações em geral e, interpretação da comunicação de massa. Análise, processos e técnicas da comunicação para situações na empresa, inclusive planos de comunicação.

### **Competências:**

Produzir textos, acadêmicos e não-acadêmicos, em linguagem adequada às diferentes situações de interação comunicativa. Aplicar técnicas básicas de apresentação oral: comunicação, palestra, seminário e/ou outros eventos comunicativos.

### **Habilidades:**

Sequências textuais: narração, descrição, dissertação, injunção, diálogo.

Análise linguística e/ou produção de gêneros do discurso da esfera literária, jornalística e técnico-científica.

Linguagem formal, técnica, acadêmico-científica e variações linguísticas.  
Textualidade: informatividade, coesão e coerência.  
Aspectos gramaticais básicos do texto: pontuação, regência, concordância, acentuação, colocação de pronomes, ortografia e nova ortografia.  
Recursos de multimídia para apresentações orais.  
Técnicas básicas para apresentação oral.  
Linguagem formal e variações linguísticas.

#### **Bibliografia Básica:**

KOCH, I. V. **Desvendando os segredos do texto**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003.  
CEGALLA, D. P. **Novíssima Gramática da Língua Portuguesa**. São Paulo: IBEP, 2009.  
POLITO, R. **Assim é que se fala: como organizar a fala e transmitir idéias**. 28 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

#### **Informática:**

#### **Ementa:**

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.

#### **Competências:**

Compreender o funcionamento do computador e o seu impacto no contexto social, suas implicações culturais e comerciais nas organizações de trabalho.  
Utilizar recursos de informática para buscar, armazenar e processar dados e informações.

#### **Habilidades:**

Elaborar textos em geral, formulários, relatórios e documentos oficiais.  
Criar planilhas e gráficos.  
Elaborar fluxogramas, esquemas e apresentações de slides.

#### **Bibliografia Básica:**

Tutorial de BrOffice. Disponível em: [www.broffice.br](http://www.broffice.br)  
SYBEX / CRUMLISH, Christian. O DICIONÁRIO DA INTERNET - Um Guia indispensável para o internauta. Editora Campus.

## **METODOLOGIA E AVALIAÇÃO**

### **24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:**

Os instrumentos de avaliação serão: reflexão, iniciativa, criatividade, laborabilidade e cidadania.

As avaliações podem constar de:

- observação diária dos alunos pelos professores, em suas diversas atividades;
- trabalhos de pesquisa individual ou coletiva;
- testes e provas escritos, com ou sem consulta;
- resoluções de exercícios;
- planejamento ou execução de experimentos ou projetos;
- relatórios referentes aos trabalhos, experimentos ou visitas técnicas;
- atividades práticas referentes àquela formação;
- demais instrumentos que a prática pedagógica indicar.

Será obrigatória a frequência às atividades correspondentes a cada componente curricular, ficando nela reprovado o aluno que não comparecer, no mínimo, a 75% (setenta e cinco por cento) dessas atividades.

O resultado da avaliação final será registrado por valores inteiros de 0 (zero) a 10

(dez). O resultado mínimo para aprovação em um componente curricular é 6 (seis).

Ao aluno que comparecer a menos de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária estabelecida no PPC para o componente curricular será atribuído o resultado 0 (zero).

O registro de cada componente curricular será realizado pelo professor no diário de classe na forma de valores inteiros de 1 (um) a 10 (dez).

A decisão do resultado final, pelo professor, dependerá da análise do conjunto de avaliações, suas ponderações e as discussões do conselho de classe final.

A avaliação será realizada, em cada componente curricular, considerando os objetivos ou competências propostos no plano de ensino.

O professor tem liberdade de atribuir valores fracionados de 0 a 10 nas avaliações parciais.

## **25 Metodologia:**

Aulas teóricas dialógicas expositivas com contextualizações práticas, com exemplos de aplicações em situações das empresas, buscando a maior oportunidade de interação dos alunos, trabalhando com vídeos, recursos audiovisuais, recursos digitais e ferramentas didáticas de animações em flash. Aulas práticas com atividades que depende de trabalho individual e de equipe, priorizando o trabalho com interação entre alunos.

## **ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO**

### **26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:**

O curso necessitará da estrutura de uma sala de aula com vinte carteiras e carteiras, um computador com projetor, apostila desenvolvida previamente pelo professor responsável.

## **Parte 3 (autorização da oferta)**

### **27 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:**

Campus Joinville possui o Curso Superior Tecnólogo em Gestão Hospitalar. Por essa razão possui equipe de professores da área de Administração preparados para trabalhar neste eixo. O campus dispõe também de um bom acervo bibliográfico e ambientes para estudo e pesquisa.

### **28 Frequencia da oferta:**

A oferta do curso será conforme demanda.

### **29 Periodicidade das aulas:**

Conforme demanda.

### **30 Local das aulas:**

As aulas acontecerão no IFSC – Câmpus Joinville

### **31 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:**

Conforme demanda.

<b>Semestre letivo</b>	<b>Turno</b>	<b>Turmas</b>	<b>Vagas</b>	<b>Total de Vagas</b>
2015/2	Noturno	Uma	20	20

### **32 Público-alvo na cidade/região:**

Este curso atenderá o Público previsto na Lei 12 513/2011 e demais regulamentações estabelecidas pelo Ministério da Educação para o PRONATEC.

**33 Pré-requisito de acesso ao curso:**

Ensino Fundamental II Incompleto

**34 Forma de ingresso:**

O ingresso se dará de acordo com a legislação do PRONATEC. Os alunos serão selecionados pelos Demandantes do Programa.

**35 Corpo docente que irá atuar no curso:**

Os profissionais serão selecionados através de edital público.